

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian serta pembahasan yang bisa dapat disimpulkan bahwa dalam Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Satpas Kepolisian Resort Bogor, cukup baik, tetapi masih banyak beberapa kekurangan yang dialami oleh beberapa pemohon pembuatan Surat Izin Mengemudi. Faktor tersebut antara lain dengan pelayanannya antar petugas yang kurang ramah misalnya kepada pemohon. Sehingga banyak pemohon yang memberikan penilaian buruk terhadap Kantor Satpas Polres Bogor tersebut. Meskipun masih banyak yang beranggapan mendapatkan pelayanan yang ramah dan membantu petugas untuk mendapatkan evaluasi, dikarenakan petugas menunjukkan sikap yang kurang ramah yang dapat mempengaruhi pengalaman pemohon.

Argumentasi mengenai indikator tangibles yang penulis wawancarai sudah maksimalnya ketersediaan fasilitas di Satuan Lalulintas Polres Bogor,. Selain itu, untuk kualitas bangunan baru saja merenovasi gedung Satpas Lalu Lintas Polres Bogor dengan memberikan kenyamanan pemohon. Fasilitas yang bersih, terawat, dan nyaman supaya memberikan kesan dan pesan yang positif dan menciptakan suasana yang lebih baik untuk masyarakat yang datang dalam mengurus SIM. Ketersediaan informasi juga mudah di pahami dan di lihat, karena disana disediakan papan petunjuk, brosur, banner yang menjelaskan prosedur pembuatan SIM, hal tersebut dilakukan agar mempermudah pemohon memahami proses untuk mengurangi kebingungan dalam melakukan pembuatan SIM di Polres Bogor.

Selain itu, ada indikator Reliability terkait hal yang menyangkut pelayanan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Kepolisian Resort Bogor sudah lumayan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara yang sudah jelasnya standar pelayanan di Polres Bogor sesuai dengan aturan yang berlaku. Sehingga para pemohon sangat terbantu dan tidak merasa kesulitan saat proses pembuatan Surat Izin Mengemudi. Namun, diharapkan untuk petugas agar tetap mempertahankan kualitas dan standar pelayanan sesuai dengan prosedurnya,

sehingga kedepannya jadi lebih baik lagi. Kemudian dari segi prosedur pelayanan administrasi di Kantor Satpas Polres Bogor beberapa pemohon masih ada yang menanyakan bagaimana prosedulr awal pelmbulatan Surat Izin Mengemudi dan petugas menunjukkan ekspresi yang kurang ramah kepada pemohon sehingga membuat pemohon kurang jelas untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur pembuatan SIM dengan adanya hal itu menjadi salah satu penyebab pemohon bingung ingin bertanya ke siapa mengenai alur pelmbulatan Surat Izin Mengemudi dari awal.

Selanjutnya, mengenali indikator dalam responsiveness menurut ketanggapan petugas terhadap pemohon dengan ketepatan waktu dalam proses pelayanan serta respon semula keinginan para masyarakat. Hal ini dibuktikan untuk proses pembuatan Surat Izin Mengemudi tergantung bagaimana pemohon gagal atau tidaknya pada saat uji praktek, namun kalau untuk waktu tentunya petugas memberikan yang terbaik kepada pemohon untuk melakukan proses pembuatan Surat Izin Mengemudi.

Kemudian ada untuk indikator, assurance berdasarkan data yang didapat mengenai kepercayaan masyarakat terhadap pungli di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi Polres Bogor. Hal tersebut dibuktikan bahwa di Polres Bogor tidak bisa sembarangan menerima untuk mewakili pembuatan Surat Izin Mengemudi, apabila ada calo yang nekat akan melakukan penegakan hukum dan harus berhenti beroperasi di area pelayanan. Tindakan ini untuk memberikan efek jera kepada pungli.

Indikator yang terakhir empathy mengenai pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Satuan Penyelenggara SIM Kepolisian Resort Bogor sudah baik. Hal tersebut dikarenakan penyampaian petugas kepada pemohon diharapkan untuk membantu memberi tahu lebih jelas lagi agar mudah dipahami oleh masyarakat, masyarakat sangat terbantu dan tidak lagi merasa kebingungan. Petugas yang sabar lagi dalam hal penyampiannya membuat masyarakat senang dan merasa terbantu dengan adanya petugas yang selalu ada untuk membantu dan menghargai pemohon yang ingin membuat SIM.

5.2 Saran

a. Saran Teoritis

Bagi peneliti mengharapkan untuk dapat melihat pelayanan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) SIM Kepolisian Resort Bogor diubah menjadi lebih baik lagi dari segi pelayanan nya dan kelemahan petugasnya yang disesuaikan dengan kelentukan yang berlaku.

Lebih mengoptimalkan lagi dengan pelayanan petugas kepada masyarakat terutama dalam pembelajaran informasi yang sesuai dengan SOP yang berlaku di Polres Bogor.

