

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan program pelatihan mengemudi oleh Suku Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Sudin Nakertransgi) Jakarta Pusat tahun 2023 belum sepenuhnya memadai. Secara umum, program telah berjalan dengan cukup baik pada beberapa indikator, namun masih terdapat kelemahan mendasar yang perlu diperhatikan agar tujuan peningkatan keterampilan kerja dapat tercapai lebih optimal.

1. **Tangibles (Bukti Fisik):**

Dalam dimensi ini, fasilitas fisik seperti mobil latihan dan ruang pelatihan dinilai memadai oleh peserta. Penampilan instruktur dan staf administrasi juga dinilai profesional dan rapi. Namun, terdapat peserta mencatat keterbatasan jumlah kendaraan yang tersedia, yaitu sekitar 10 unit untuk 100 peserta, sehingga satu mobil digunakan secara bergantian oleh 4–5 orang dengan total waktu praktik sekitar 9 jam. Selain itu, tampilan fisik luar tempat pelatihan sempat dinilai kurang meyakinkan, meskipun akhirnya pengalaman belajar secara keseluruhan tetap dinilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program telah cukup mendukung pencapaian tujuan pelatihan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan fasilitas praktik.

2. **Reliability (Keandalan):**

Program terlaksana sesuai dengan jadwal dan kurikulum yang direncanakan. Meskipun terdapat kendala minor seperti keterlambatan pada hari pertama, hal tersebut tidak mengganggu jalannya program secara keseluruhan. Justru, hal ini memperlihatkan kemampuan penyelenggara dalam mengelola dinamika lapangan secara fleksibel namun tetap menjaga standar program. Peserta menganggap program ini berjalan cukup andal dan terorganisir dengan baik.

3. **Responsiveness (Daya Tanggap):**

Daya tanggap dari instruktur maupun panitia penyelenggara terhadap kebutuhan peserta sudah sangat baik. Peserta merasa terbantu oleh sikap

tanggap instruktur saat menghadapi kesulitan di lapangan, serta kemudahan dalam mengakses bantuan administrasi ketika dibutuhkan. Hal ini memperlihatkan bahwa pihak penyelenggara memiliki kesiapan dan komitmen dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan peserta dengan cepat dan tepat.

4. Assurance (Jaminan):

Instruktur dinilai berpengalaman dan mampu memberikan rasa percaya diri kepada peserta dalam mengikuti pelatihan. Mereka mampu menyampaikan materi dengan jelas dan membimbing secara sabar, menciptakan rasa aman dan nyaman bagi peserta, terutama mereka yang belum pernah mengemudi sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa aspek kompetensi dan kepercayaan dalam pelayanan telah dipenuhi dengan baik.

5. Empathy (Empati):

Pendekatan personal yang dilakukan oleh instruktur maupun panitia memberikan kesan bahwa peserta benar-benar diperhatikan. Instruktur bersedia memberikan waktu tambahan serta menunjukkan sikap sabar dan ramah terhadap peserta yang mengalami kesulitan. Hal ini dirasakan sangat membantu, terutama bagi peserta pemula yang belum memiliki pengalaman mengemudi sama sekali. Empati menjadi nilai tambah dalam mendukung kenyamanan dan keberhasilan program.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan awal bagi penelitian lanjutan yang ingin mengkaji kualitas pelayanan program pemerintah berbasis pelatihan keterampilan.
2. Bagi peneliti berikutnya disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam dimensi-dimensi lain dari kualitas pelayanan, termasuk dengan menggabungkan teori SERVQUAL dengan teori implementasi kebijakan seperti model Smith atau Edward III untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode campuran (mixed method) untuk memberikan data yang lebih menyeluruh, baik dari sisi kuantitatif (melalui kuisioner) maupun kualitatif (melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan).

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil analisis dari lima dimensi SERVQUAL, pelayanan program pelatihan mengemudi gratis oleh Sudin Nakertransgi Jakarta Pusat telah berjalan dengan baik. Namun, untuk meningkatkan efektivitas di masa yang akan datang, disarankan agar:

1. Penyelenggara melakukan penguatan sistem koordinasi di awal pelatihan, terutama pada hari pertama, untuk menghindari keterlambatan dan memastikan kehadiran peserta secara menyeluruh.
2. Evaluasi terhadap pemahaman dan keterampilan peserta dilakukan secara lebih menyeluruh agar peserta yang memerlukan pendampingan lebih dapat teridentifikasi lebih awal.
3. Administrasi program, termasuk dalam proses pendaftaran, pengumpulan dokumen, serta komunikasi teknis antar peserta dan panitia, dapat ditingkatkan dari segi kejelasan informasi dan kemudahan akses.
4. Tetap mempertahankan pendekatan empatik dari para instruktur dan penyelenggara, karena hal ini memberikan dampak positif besar terhadap kenyamanan dan kepercayaan diri peserta, khususnya peserta pemula.
5. Penyelenggara perlu mempertimbangkan penambahan unit kendaraan atau penjadwalan praktik yang lebih merata, guna memberikan waktu berkendara yang lebih optimal bagi peserta