

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Strategi yang diterapkan oleh Satlantas Polres Kota Salatiga dalam mewujudkan pelayanan prima pada penerbitan SIM baru secara keseluruhan telah berjalan cukup baik dan terstruktur. Kelima strategi Osborne dan Plastrik, yaitu strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan, dan strategi budaya. Strategi inti diwujudkan melalui sosialisasi visi dan misi secara berjenjang dari pimpinan tertinggi hingga petugas lapangan, serta kepatuhan terhadap standar nasional yang ditetapkan Korlantas Polri. Strategi konsekuensi baru diterapkan melalui pemberian penghargaan kepada petugas berkinerja baik dan pemberian sanksi tegas bagi pelanggaran, yang terbukti efektif mencegah praktik pungli dan percaloan. Strategi pelanggan ditunjukkan dengan penyediaan berbagai saluran pengaduan, inovasi layanan seperti buka pada hari Sabtu dan latihan ujian praktik mandiri, serta fasilitas khusus bagi disabilitas, lansia, dan ibu hamil. Strategi pengawasan dilakukan melalui pengawasan berjenjang, inspeksi mendadak oleh pimpinan, dan sistem antrian digital yang transparan. Strategi budaya ditanamkan melalui keteladanan pimpinan, pelatihan rutin, serta pembiasaan sikap ramah dan profesional. Hasilnya, masyarakat menilai pelayanan penerbitan SIM baru telah mencerminkan pelayanan yang cukup prima.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki. Kelemahan utama terletak pada koordinasi dengan mitra eksternal

pelaksana tes kesehatan dan psikologi, yang menyebabkan informasi biaya kurang jelas, ruang tes kurang bersih, serta sikap petugas yang terkadang kaku. Selain itu, sosialisasi prosedur pengaduan kepada masyarakat awam masih kurang, dan pengawasan aparat masih terfokus di dalam gedung Satpas sehingga berpotensi munculnya praktik calo di luar area. Visi dan misi internal Satlantas juga belum secara eksplisit menekankan pada pelayanan publik di bidang penerbitan dokumen berkendara. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi Satlantas Polres Kota Salatiga telah terarah dan mendukung terwujudnya pelayanan prima, namun diperlukan peningkatan koordinasi dengan mitra eksternal, perluasan wilayah pengawasan, serta penguatan sosialisasi prosedur pengaduan agar pelayanan yang prima dapat tercapai secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu peneliti belum berkesempatan menemui dan mewawancarai pemohon SIM D (khusus penyandang disabilitas). Hal ini disebabkan jumlah pemohon SIM D sangat sedikit dibandingkan pemohon SIM A dan C, sehingga selama pelaksanaan penelitian di Satpas Satlantas Polres Kota Salatiga, tidak ada pemohon SIM D yang dapat dijadikan responden. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya yang hendak memperdalam topik ini, disarankan untuk melibatkan responden dari kelompok disabilitas pemohon SIM D.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran bagi pihak Satpas Satlantas Polres Kota Salatiga yang dapat

dipertimbangkan dan diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan SIM baru yang prima, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi Inti

- Memperkuat visi dan misi Satlantas secara tertulis agar lebih berorientasi pada pelayanan publik di bidang penerbitan dokumen berkendara khususnya SIM. Saat ini visi-misi Satlantas masih berfokus pada keamanan lalu lintas, sehingga perlu ditambahkan penekanannya pada aspek tersebut, dengan tujuan sebagai sebuah nilai yang dipegang petugas.
- Meningkatkan koordinasi dengan mitra eksternal penyelenggara tes kesehatan dan psikologi untuk menyamakan standar pelayanan, meliputi kebersihan ruang, sikap petugas yang lebih ramah, serta transparansi informasi biaya agar tidak menimbulkan kebingungan di masyarakat.

2. Strategi Konsekuensi

Meningkatkan sosialisasi prosedur pengaduan kepada masyarakat awam, misalnya melalui pemasangan banner yang lebih besar dan mudah dibaca di area Satpas, pemaparan secara langsung oleh petugas, serta pemanfaatan media sosial untuk menjelaskan tata cara menyampaikan keluhan secara daring. Hal ini penting karena masih banyak pemohon yang tidak mengetahui mekanisme pelaporan jika menemukan penyimpangan.

3. Strategi Pelanggan

- Mewajibkan mitra eksternal pada tes kesehatan dan psikologi untuk memasang standar tarif dan memberikan penjelasan rinci biaya kepada setiap pemohon sebelum pelaksanaan tes penerbitan SIM baru, sehingga tidak ada lagi pemohon yang merasa kaget karena informasi biaya yang tidak jelas.
- Meningkatkan sosialisasi prosedur pengaduan secara lebih masif, karena sebagian masyarakat masih belum memahami cara menyampaikan kritik, saran, atau keluhan meskipun saluran seperti, kotak saran, WA, loket telah tersedia.
- Menata ulang sistem parkir di lingkungan Satpas dengan meniadakan tukang parkir yang membebani biaya kepada masyarakat, mengingat Satpas adalah instansi pelayanan publik. Biaya parkir sebaiknya ditanggung oleh instansi atau disediakan secara gratis.
- Penambahan fasilitas internal satpas yang sesuai dengan kebutuhan pemohon seperti mesin fotokopi gratis atau berbayar murah dan menyediakan alat pelindung (deker) untuk ujian praktik SIM C.

4. Strategi Pengawasan

- Memperluas jangkauan pengawasan aparat hingga ke luar gedung Satpas, seperti area parkir dan pintu masuk, untuk mencegah praktik calo yang beroperasi di luar area yang selama ini menjadi fokus pengawasan.

- Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja mitra eksternal pada tes kesehatan dan psikologi, termasuk sikap petugas, kebersihan ruangan, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan.

5. Strategi Budaya

Mengadakan pelatihan etika pelayanan bersama antara petugas internal Satpas dan petugas mitra eksternal kesehatan dan psikologi untuk menyamakan standar sikap, keramahan, dan komunikasi yang humanis. Hal ini penting karena masih ditemukan keluhan masyarakat mengenai sikap petugas eksternal yang terlalu kaku dan kurang komunikatif.