

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis peneliti tentang kualitas pelayanan SIM Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang, dapat disimpulkan bahwa,

##### **5.1.1 Analisis Kualitas Pelayanan SIM Pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang**

Kualitas Pelayanan SIM pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang dengan indikator bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*). Dalam menganalisis kualitas pelayanan dapat ditinjau dari proses pelayanan yang telah dilakukan oleh Polrestabes Semarang kepada masyarakat sebagai berikut :

Bukti fisik (*tangible*) kualitas pelayanan SIM SATPAS Polrestabes Semarang sangat baik. hal tersebut dapat terlihat dari ketersediaan fasilitas sudah memenuhi kebutuhan petugas maupun masyarakat sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Penampilan petugas yang juga sudah sesuai dengan SOP yang berlaku akan menambah kenyamanan dan keamanan masyarakat. Kamera CCTV juga sudah terpasang sehingga akan menambahkan kesan keamanan dalam lingkungan kepolisian dan juga meminimalisir kecurangan yang terjadi.

Kehandalan (*reability*) petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang dalam melayani masyarakat belum baik. Dapat dilihat keberadaan jasa perantara atau Calo SIM menjadi penghambat yang menimbulkan kecurangan dalam melakukan prosedur pengurusan SIM. Petugas sudah cermat dan teliti, hal tersebut akan meminimalisir kesalahan dalam pembuatan SIM sehingga data yang dihasilkan akurat.

Daya tanggap (*responsiveness*) petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang dalam melayani masyarakat sangat baik. Hal tersebut ditunjukkan dari respon petugas yang cepat dalam mengatasi masalah yang terjadi. Namun banyak nya masyarakat yang melakukan kepengurusan SIM membuat petugas kewalahan sehingga menyebabkan antrian yang terbalikan. Walaupun begitu, keluhan masyarakat juga ditanggapi dengan baik.

Jaminan (*assurance*) petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang belum baik. Dapat dilihat dari petugas mampu memberikan jaminan kepada masyarakat mengenai waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan SIM dan juga biaya yang dibutuhkan dalam pembuatan SIM tersebut. Namun walaupun begitu masih ada masyarakat yang mengeluhkan perihal biaya pembuatan SIM yang mahal bagi pengguna jasa perantara (calo) yang tidak sesuai dengan yang berlaku

Perhatian (*empathy*) petugas SATPAS Polrestabes Semarang sangat baik. Dilihat dari sikap pengertian dan sopan santun serta ramah yang mereka tunjukkan kepada masyarakat ketika menanggapi semua keluhan atau permasalahan dalam kepengurusan SIM tersebut. Mengingat banyaknya pemohon SIM juga namun tetap ramah dan menghargai masyarakat .

### **5.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan SIM Polrestabes Semarang**

Faktor pendukung kualitas pelayanan SIM Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang meliputi:

- a. Pada faktor kesadaran, masyarakat menerima dengan baik penyuluhan tentang pentingnya SIM, manfaat dan bagaimana mekanisme pembuatan SIM . Masyarakat juga tau keberadaan dan peran Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang.
- b. Pada faktor aturan, aturan tentang kewajiban memiliki SIM bagi pengendara kendaraan sudah jelas dan bersifat mengikat serta wajib dipatuhi oleh masyarakat.
- c. Pada faktor organisasi, petugas melakukan pelayanan dengan baik sampai waktu tutup pelayanan tanpa memilih atau menolak masyarakat yang melakukan pengurusan SIM. Petugas juga melakukan pemberitahuan tentang aturan jaga jarak.

- d. Pada faktor kemampuan dan keterampilan, petugas sudah mampu dan memiliki keterampilan yang baik. pelatihan kerja dilakukan petugas sebelum terjun untuk melayani masyarakat.
- e. Pada faktor sarana pelayanan, sarana pelayanan sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan. Peningkatan sarana pelayanan juga terus dilakukan.

Faktor penghambat kualitas pelayanan SIM Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang meliputi:

- a. Penyuluhan harus terus dilakukan oleh petugas untuk mengatasi masyarakat yang tidak taat dan melanggar peraturan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat
- b. Masih ada juga masyarakat yang masih mengabaikan aturan wajib SIM bagi pengendara kendaraan.
- c. Jumlah petugas yang tidak sebanding masyarakat yang melakukan pengurusan SIM

**5.1.3. Upaya yang Dilakukan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang**

- a. Melaksanakan Pendidikan Pengembangan Peserta (Dikbangpes) atau Pendidikan Kejuruan (Dikjur) untuk mengembangkan kemampuan SDM petugas SATPAS Polrestabes Semarang.

- b. Melakukan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana SATPAS Polrestabes Semarang dengan yang membidangi masalah bangunan ataupun fasilitas kepolisian.
- c. Menerima dan menindak lanjuti feedback atau masukan dari masyarakat terkait peningkatan pelayanan.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang mungkin dapat diterapkan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polrestabes Semarang, yaitu,

1. Mempersempit gerak jasa perantara atau calo SIM yang masih berkeliaran disekitar kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polrestabes Semarang melalui sosialisasi anti calo kepada masyarakat.
2. Melakukan bimbingan kepada petugas untuk membentuk pribadi petugas yang jujur, baik dan berkompeten
3. Penambahan petugas untuk mengoptimalkan pelayanan pada SATPAS Polrestabes Semarang sehingga dapat mempercepat antrian pemohon SIM.
4. Pengadaan sosialisasi yang lebih menarik sehingga masyarakat dapat tertarik dan tentunya menambah partisipasi masyarakat untuk memiliki SIM.