BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab IV sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. ***Perspectif*** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK, dimulai dari sudut pandang terhadap pelayanan jasa di kantor SAMSAT, dan pemahaman Kepolisian terhadap situasi dan kondisi pelayanan yang terjadi di kantor SAMSAT Bandung, maka dengan alasan itulah kepolisian daerah Kota Bandung melakukan menyusun strategi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK melalui layanan SAMSAT keliling yang di lakukan atas kerjasama dengan Dispenda dan Jasaraharja. Dengan demikian akan sangat menentukan tujuan jangka panjang dari segala kegiatan yang dilakukan, yakni meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun Citra lembaga, dimana publik sasarannya adalah masyarakat.
2. **Posisi** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK, yaitu dengan kesadaran dari pihak kepolisian yang merupakan satu keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan menyangkut pelayanan terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa STNK, kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi

kendaraan bermotar merupakan hak kepolisian akan perannya dalam layanan SAMSAT keliling tersebut.

3. **Tujuan** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK adalah meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa STNK, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta memberantas praktek percaloan.
4. **Perencanaan** yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK adalah perencanaan jangka panjang yaitu memberikan pelayanan yang merata disetiap lokasi sentra kota Bandung. Sedangkan perencanaan jangka pendeknya yaitu membangun dan meningkatkan hubungan baik dengan instansi yang ikut terlibat dalam layanan SAMSAT keliling.
5. **Pola kegiatan** yang dilakukan oleh Kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK adalah diawali dengan peninjauan langsung ke lokasi yang akan dilaksanakannya layanan SAMSAT keliling, setelah itu melakukan sosialisasi melalui koran, radio, internet dan spanduk.
6. **Strategi** Kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK dapat dinilai berjalan sesuai dengan yang diharapan, hal ini terbukti dengan antusiasnya pengguna jasa STNK terhadap keberadaan layanan SAMSAT keliling tersebut.

5.1 Saran

5.2.1. Bagi Lembaga

Dalam penelitian yang dilakukan ini, peneliti harus mampu memberikan suatu masukan berupa saran-saran yang bermanfaat bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, saran bagi Kepolisian daerah kota Bandung yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja Kepolisian daerah kota Bandung dalam melaksanakan tugasnya, khususnya dalam pelaksanaan layanan SAMSAT keliling, diharapkan bisa mempertahankan dan memenuhi harapan masyarakat khususnya pengguna jasa STNK yaitu, bekerja lebih baik, bersih, jujur, cerdas dan terpercaya.
2. Kepolisian daerah kota Bandung diharapkan senantiasa meningkatkan hubungan baik dengan masyarakat daerah kota Bandung, seperti lebih mengoptimalkan media eksternal lembaga yang dimiliki yakni melalui website Kepolisian daerah kota Bandung, dalam mensosialisasikan layanan yang bersangkutan dengan pelayanan terhadap masyarakat, khususnya dalam layanan SAMSAT keliling.
3. Mengoptimalkan pemberantasan mata rantai percaloan yang ada di sekitar kantor SAMSAT Bandung yang dianggap sebagai salah satu faktor penghambat dalam upaya memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna jasa STNK dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa STNK.

5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

1 Bagi para peneliti selanjutnya, disarankan untuk meningkatkan ketelitian baik dalam kelengkapan data perusahaan maupun data penelitian.

2 Sebelum turun ke lapangan, tingkatkan bekal pemahaman terhadap objek maupun subjek penelitian yang akan diteliti.

3 Miliki literatur yang tepat yang berhubungan dengan data yang akan diteliti, sehingga akan memudahkan peneliti untuk mengaplikasikannya di lapangan..

4 Alangkah baiknya jika sebelum penelitian di mulai kita lebih dulu mengenal atau mengadakan observasi ke perusahaan yang akan dijadikan tempat penelitian, sehingga penelitian kita lebih mudah dilaksanakan.

5 Dalam aplikasi dan penelitian, bidang kajian hendaknya dapat di-konsentrasikan sesuai dengan bidang kajiannya masing-masing, agar peneliti dapat lebih memahami fenomena keilmuan yang dipraktekkan oleh perusahaan, sehingga ketika terjun dalam praktek dunia kerja tidak akan merasa aneh ketika menemukan perbedaan antara teori dan realitas lapangan.