BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab IV, peneliti dapat menyimpulkan mengenai hal-hal sebagai berikut:

1. kualitas pelayanan di Satlantas Polrestabes Bandung dalam pelayanan pembuatan SIM, Gedung kantor yang ada di Satlantas Polrestabes Bandung masih jauh dari harapan mayarakat gedung kantor yang kecil dan sempit membuat proses pembuatan SIM terkendala dan mengakibatkan antrian yang cukup panjang, peralatan kantor yang ada masih ada masih jauh dari harapan masyarakat terbukti dari beberapa masyarakat yang menggunakan fasilitas masih mengantri, penampilan sendiri bagi aparatur sudah cukup sesuai standar oprasional prosedur yang ada dan masyarakat sendiri dari segi penampilan aparatur dan bersikap sudah cukup terlayani dengan baik .
2. kualitas pelayanan di Satlantas Polrestabes Bandung dalam pelayanan pembuatan SIM. Pihak Satlantas Polertabes kota Bandung belum cukup maksimal melaksanakan sistem operasional pelaksaan karena masih banyak kendala yang di hadapi ketika berada di lapangan, untuk kemampuan setiap anggota personil memiliki keterampilan dalam bidangnya masing-masing, dalam melayani masyarakat aparatur sudah cukup baik dan terpenuhi.

3. kualitas pelayanan di Satlantas Polrestabes Bandung dalam pelayanan pembuatan SIM C, Ketanggapan atau respon Satlantas Polrestabes Bandung ini sudah cukup baik karena tiap anggotanya mau menerima keluhan yang terjadi di lapangan saat pembuatan SIM C dan siap memberi informasi ataupun membantu masyarakat yang ingin membuat SIM C dan mampu dalam memberikan pertolongan kepada masyarakat. Akan tetapi, pihak aparatur Satlantas Polrestabes kota Bandung mengakui jika proses pembuatan SIM C masih terkendala dan memakan waktu yang cukup banyak serta tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan selama 70 menit proses penerbitan SIM C.
4. Satlantas Polrestabes Bandung dalam pelayanan pembuatan SIM C. Jaminan dan kepastian yang diberikan aparatur sendiri belum berani memberikan jaminan tepat waktu dan setiap masyarakat yang melakukan pembuatan SIM C.
5. kualitas pelayanan di Satlantas Polrestabes Bandung dalam pelayanan pembuatan SIM. Aparatur yang dimiliki anggota Satlantas ini sudah cukup baik karena mau memberikan perhatian terhadap masyarakat dan setiap aparatur diwajibkan mendahulukan kepentingan masyarakat serta memberikan pelayanan secara baik, aparatur sendiri dalam melayani masyarakat bertindak ramah, adil, dan peduli kepada setiap pemohom SIM C.

5.2 Saran

Saran yang diajukan oleh peneliti berkaitan kualitas pelayanan pembuatan surat ijin mengemudi (SIM) C kendaraan sepeda motor pada unit pelayanan SIM satuan lalu lintas (Satlantas) polisi resor kota besar (Polrestabes) bandung sebagai berikut:

1. Gedung yang masih jauh dari harapan masyarakat kedepannya Satlantas Polrestabes Bandung mampu menyediakan gedung yang luas dan antrian loket-loket di perbanyak lagi.
2. Fasilitas-fasilitas sarana dan prasarana yang sudah ada harus ditingkatkan agar lebih efektif ketika melayani masyarakat pembuat SIM C, seperti kendaraan roda dua, lahan uji praktek kendaraan di perluas,dan ruang tunggu di optimalkan lagi.
3. Lebih meninggkatkan kualitas kerja pada setiap anggota personil Satlantas Polrestabes Bandung, setiap personil masing-masing mampu dalam menjalankan tugas sesuai kemampuannya tujuannya memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan memberikan kepastian proses pembuatan SIM C kedepannya 70 menit.
4. Lebih meninggakatkan pengawasan terhadap calo-calo yang di satlantas polrestabes bandung, dan menindak tegas para calo-calo yang merugikan masyarakat bila perlu berikan hukuman yang membuat efek jera.
5. Satlantas Polrestabes Bandung dalam melakukan penerbitan SIM C kedepannya harus lebih fokus mencegah kepentingan-kepentingan pribadi dan lebih mengedepankan kepentingan masyarakat.