

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka diperoleh suatu kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut :

- a. Peran Satlantas dalam upaya meningkatkan pelayanan pembuatan dan pengujian calon pemilik SIM adalah merupakan suatu bentuk kewajiban yang menjadi tanggung jawab Instansi Polri. Dalam hal ini khususnya Satlantas unit SIM yang mengemban tugas memberikan pelayanan dalam bentuk pelayanan SIM kepada masyarakat demi terciptanya suatu pelayanan yang prima. Unit pelayanan SIM berperan dalam membantu masyarakat yang akan melakukan pengurusan SIM sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang telah ditentukan.
- b. Kendala dan hambatan yang ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan SIM di Satpas Polres Bandung terletak pada : (1) ketidakjelasan pendapat antara petugas satu dengan yang lainnya, (2) uji Simulator SIM C belum terealisasikan, (3) hambatan lainnya yaitu masih adanya praktik calo dalam pelayanan SIM di Satpas Polres Bandung, (4) perpanjangan SIM yang hanya bisa dilakukan pada saat tepat hari masa berlaku SIM tersebut habis yang disebabkan oleh ruangan yang kurang memadai, (5) permasalahan terakhir adalah petugas pelayanan yang tidak ramah

- c. Upaya meningkatkan pelayanan yang dilakukan Satpas Polres Bandung merupakan suatu bentuk kewajiban yang merupakan bagian dari tupoksi Polri. Dengan kata lain, dapat diartikan bahwa upaya meningkatkan pelayanan sudah menjadi hal yang diharuskan agar terciptanya suatu pelayanan yang prima sesuai dengan Undang-undang No. 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk Satpas Polres Bandung sendiri telah dilakukan upaya-upaya untuk mengatasi kendala dan hambatan dalam pelayanan SIM.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

- a. Pada sarana dan prasarana hendaknya Satpas Polres Bandung menambah ruang-ruang tunggu dan kursi untuk pemohon SIM menunggu agar masyarakat merasa lebih nyaman dan tidak berdesakan pada saat mengantri menunggu giliran baik pendaftaran maupun tahap pengujian.
- b. Pada uji Simulator yang belum dilaksanakan, telah adanya lahan tambahan untuk mengatasi hambatan yang ada, namun untuk waktu pelaksanaan pembangunan belum diketahui karena masih dalam tahap perencanaan. Hendaknya Satpas Polres Bandung mempercepat pelaksanaan pembangunan agar upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut segera terwujud dengan adanya gedung baru.
- c. Untuk penindakan pelaku calo dalam pelayanan SIM baik pihak luar maupun pihak dalam hendaknya lebih dipertegas dan memberi efek jera

bagi para pelaku calo tersebut, dan juga dalam himbauan hendaknya memberikan pemberitahuan secara langsung kepada masyarakat pemohon SIM agar tidak melakukan proses melalui jasa calo, tidak hanya melalui pemasangan *banner* penolakan calo, tetapi pemberian brosur mekanisme pembuatan dan biaya yang dibutuhkan pada saat di pintu masuk agar masyarakat mengetahuinya sejak dini dan paham mengenai alur pembuatan dan biaya yang diperlukan jika melakukan proses dengan mengikuti aturan.

- d. Pada perpanjangan SIM yang hanya dilayani pada saat tepat masa berlaku SIM tersebut habis. Untuk inovasi berupa pembuatan maupun perpanjangan SIM melalui sistem *online* hendaknya lebih diperhatikan tentang sosialisasinya dan tingkat pemahaman masyarakat tentang peruntukan dari inovasi SIM *online* tersebut, sosialisasi yang dilakukan agar lebih diperbanyak tentang maksud dan tujuan dari adanya inovasi SIM *online* tersebut juga peruntukannya agar masyarakat yang kurang memahami sistem *online* dapat mengetahuinya dengan lebih mudah.
- e. Yang terakhir pada petugas pelayanan tidak ramah, layanan pengaduan masyarakat hendaknya ada tindak lanjut yang cepat dari setiap pengaduan sehingga kebenaran yang disampaikan dapat dibuktikan dan respon yang diberikan dari setiap pengaduan dapat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat.