

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menguji pengaruh persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan dalam pembuatan SIM (surat Izin Mengemudi), studi dilakukan di Polres Gorontalo Kota.

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Masyarakat pemohon Surat Izin Mengemudi yang dijadikan responden dalam penelitian ini secara dominan berusia antara 17-21 tahun berjenis kelamin laki-laki, yang tinggal di Kecamatan Kota Selatan dengan tingkat pendidikan akhir Sekolah Lanjutan Tingkat Atas dan Sederajat (SLTA/Sederajat) dengan pekerjaan sebagai mahasiswa atau pelajar dan bersuku bangsa Gorontalo serta beragama Islam.
2. Dari keseluruhan pertanyaan yang ada dalam variabel X dapat disimpulkan bahwa responden sudah paham tentang prosedur pembuatan SIM, petugas sudah pernah memberikan sosialisasi tentang pembuatan SIM, responden paham tentang tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam pembuatan SIM, penilaian responden mengenai tahapan-tahapan pembuatan SIM tidak sulit, ujian praktek dalam pembuatan SIM tidak sulit, ujian praktek tidak sulit, Tahu mengenai biaya resmi pembuatan SIM, biaya yang harus dikeluarkan untuk membuat SIM sesuai dengan biaya resmi, biaya pembuatan SIM sudah sesuai/tepat, sudah puas dengan proses pembuatan SIM, waktu pembuatan

SIM sudah baik/sesuai, jambuka tempat pembuatan SIM tepat waktu dan penilaian responden mengenai pembuatan SIM secara keseluruhan tidak susah serta kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) sudah puas.

3. Dari jawaban responden di atas berkaitan dengan variabel kinerja pelayanan petugas dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan SIM sudah memuaskan sesuai yang diharapkan, kemampuan petugas dalam pelayanan sudah profesional, pelayanan yang diberikan petugas sudah memuaskan, penilaian mengenai petugas dalam menangani keluhan sudah puas atau bagus, ketanggapan petugas pada saat ada masyarakat atau pemohon yang mengalami kesulitan juga tanggap, sikap dan perilaku petugas baik, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ramah, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan sopan, kemudahan sistem dan prosedur dalam pembuatan SIM mudah, kemampuan petugas dalam berkomunikasi sudah bagus, kondisi bangunan tempat pembuatan SIM masih layak, sarana dan prasarana yang ada di tempat pembuatan SIM masih bagus, ruangan tempat pembuatan SIM nyaman, dan penampilan petugas dalam melayani pemohon SIM rapi.
4. Berdasarkan hasil analisis yang telah diuji dalam bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan adalah signifikan secara statistik. Artinya semakin baik persepsi masyarakat dalam memberikan penilaian kepada pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi maka dapat

meningkatkan kinerja pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM).

5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Gorontalo Kota dengan signifikansi 28,6%
6. Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yaitu sebesar 53,5%.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian yang telah diuarikan di atas, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Para petugas Satlantas khususnya yang bertugas dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) hendaknya tidak mengabaikan penilaian masyarakat (persepsi masyarakat) agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin lebih baik dan kepercayaan masyarakat terhadap Polisi khususnya Satlantas menjadi lebih baik di mata masyarakat.
2. Terkait kinerja pelayanan pembuatan SIM di Satlantas Polres Gorontalo Kota hendaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih diefisienkan dan dipermudah sehingga daya tarik masyarakat untuk membuat SIM meningkat.