

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis pada BAB III mengenai evaluasi pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta pada tahun 2018 bahwa proses pembuatan SIM D dinilai sangat baik dengan berdasarkan unit pelayanan yang sangat mendukung dalam hal fasilitas yang memadai. Dalam pelayanan pembuatan SIM D sudah sesuai dengan standart oprasional pelayanan yang ditentukan, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan melalui 10 indikator yang digunakan peneliti sudah mengukur sebuah keberhasilan pelayanan publik.

Transparansi merupakan indikator yang digunakan peneliti dalam mengukur atau mengevaluasi pelayanan pada pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta, ada 3 (tiga) point yang memfokuskan dalam penelitian ini persyaratan, kejelasan rincian biaya, dan jadwal penyelesaian pelayanan (pembuatan SIM). Dari indikator transparan tersebut peneliti menilai berdasarkan data yang di peroleh pada masyarakat disabilitas dan survei langsung ke lapangan, pelayanan yang telah diberikan suda sangat memuaskan tinggal mempertahankan produk pelayanan Polresta Yogyakarta.

Partisipasif merupakan indikator yang digunakan peneliti dalam mengukur atau mengevaluasi pada pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta, peneliti memfokuskan pada indikator tersebut kepada penyediaan kotak saran dan kritik. Pada indikator ini berdasarkan data yang diperoleh pada masyarakat disabilitas ialah belum seutuhnya saran dan kritik dari masyarakat disabilitas yang suda menerima layanan, melainkan penilaian pada pelayanan yang telah diberikan.

Akuntabel merupakan indikator yang digunakan peneliti dalam mengukur atau mengevaluasi pada pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta, pada indikator tersebut peneliti memfokuskan pada kesesuaian Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM D dan pertanggung jawaban dalam penyelesaian keluhan ataupun persoalan yang terjadi selama proses pembuatan SIM D. Berdasarkan hasil dari indikator tersebut dengan data yang di peroleh pada masyarakat disabilitas, peneliti menilai ada tambahan kepada masyarakat disabilitas seperti halnya briefing sebelum melakukan uji tes agar nantinya dapat dikelompokkan dan di ujikan secara berurutan.

Berkesinambungan merupakan indikator yang digunakan peneliti dalam mengukur atau mengevaluasi pada pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta, peneliti memfokuskan pada hasil pelaksanaan dan pencapaian dari pelayanan yang telah diberikan oleh unit pelayanan SIM Polresta Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Agung selaku penanggung jawab penyelenggara pembuatan SIM. Selama periodik tahunan unit pelayanan SIM Polresta Yogyakarta mendapatkan nilai yang cukup baik dikarenakan dengan adanya evaluasi yang secara berkala, seperti evaluasi harian, bulanan bahkan tahunan.

Keadilan merupakan indikator yang digunakan peneliti dalam mengukur atau mengevaluasi terkait pungutan liar dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil dari penelitian peneliti dan data yang diperoleh dari masyarakat disabilitas dan wawancara kepada petugas penanggung jawab penyelenggara, selama periode yang menjabat tidak ditemukan adanya pungutan liar dan petugas penyelenggara pelayanan pembuatan SIM D tidak di temukan dalam membeda-bedakan masyarakat disabilitas melainkan petugas penyelenggara pelayanan

pembuatan SIM D sebisa mungkin untuk membantu dan mmeberikan produk pelayanan yang baik.

Netralitas merupakan indikator yang digunakan peneliti dalam mengukur atau mengevaluasi pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta, fokus peneliti pada indikator tersebut ialah tidak ada kepentingan khusus dalam memberikan pelayanan melainkan kewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat disabilitas.

Unit pelayanan publik di Indonesia masih sangat membutuhkan pelopor yang baik agar seluruh pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik, masih banyak yang kita ketahui bahwa pelayanan publik di unit pelayanan SIM sangat tidak baik, oleh karena itu unit pelayanan publik seperti Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta menjadi pelopor untuk unit yang berada di daerah yang berbeda.

B. Saran

Adapun saran yang perlu di pertimbangkan dalam pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta selama ini. Berikut saran-saran yang saya berikan:

1. Komitmen bersama selaku petugas penyelenggara pelayanan pembuatan SIM di Polresta Yogyakarta untuk tetap mempertahankan kualitas layanan yang baik.
2. Petugas penyelenggara pelayanan berkewajiban dalam bertanggung jawab penuh selama memberikan pelayanan dan dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi selama proses pelayanan pembuatan SIM D berlangsung.
3. Seluruh petugas penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk saling mengingatkan dan menegur akan terjadinya pungutan liar demi meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat disabilitas

4. Untuk terus mengevaluasi petugas perindividu dalam memberikan pelayanan agar tidak mempunyai kepentingan khusus melainkan sebuah kewajiban sebagai pihak penyelenggara pelayanan pembuatan SIM D.
5. Penyediaan Kotak Saran yang tidak mengawasi masyarakat disabilitas selama memberi masukan pada masyarakat disabilitas