

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil dan Pembahasan yang sudah peneliti uraikan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangibel* (berwujud) yang meliputi penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses masyarakat, serta penggunaan alat bantu telah memiliki kualitas pelayanan yang baik, hanya saja pada pelaksanaan sosialisasi dianggap memiliki kekurangan, hal ini tidak semua masyarakat mengetahui tata cara penggunaan BCPS tersebut.
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan) : Kualitas dalam memberikan pelayanan di Polres Bangkalan sudah baik, hanya saja pelayanan BCPS pada pelayanan SIM tidak semua petugas dapat mengakses, hanya petugas yang sudah diberi tanggung jawab untuk mengakses BCPS tersebut.
3. Dimensi *Responsiveness* (respon/ketanggapan) Polres Bangkalan melalui aplikasi BCPS dalam pelayanan SIM dan SKCK sudah dikatakan berkualitas. Hal ini berkaitan dengan respon petugas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat telah sesuai dengan operasional pelayanan yang telah ditetapkan
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) pada pelayanan SIM dan SKCK di Polres Bangkalan dengan melalui aplikasi BCPS telah memiliki kualitas yang baik.

Hal tersebut dibuktikan dengan biaya yang ditimbulkan tidak terdapat perubahan, artinya sesuai dengan peraturan, Namun masih terdapat kekurangan, dimana aplikasi BCPS memberikan selisih biaya dan pendapatan setelah laporan dibuat, hal tersebut membuat pelayanan harus mengganti selisih yang ada. Namun terdapat permasalahan internal dalam pembayaran yang menggunakan BCPS dikenakan biaya admin yang ditanggung oleh Polres Bangkalan.

5. Dimensi *empathy* (empati) telah sesuai memiliki kualitas yang baik, hal ini dibuktikan dengan adanya nomor antrian bagi pemohon yang disesuaikan dengan kedatangan masyarakat di Polres Bangkalan. Serta tetap menjunjung budaya 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Salam. Selain itu pelayanan yang diberikan tidak diskriminatif, dimana semua pemohon terlayani dengan baik dan petugas menghargai setiap pemohon yang hadir.
6. Kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian melalui aplikasi BCPS di Polres Bangkalan telah memiliki kualitas yang belum maksimal.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran berikut ini:

1. Guna menjangkau seluruh elemen masyarakat dalam penggunaan aplikasi BCPS maka Polres Bangkalan untuk terus melakukan sosialisasi diberbagai media online maupun media cetak.
2. Guna menghilangkan biaya admin, maka setidaknya pihak internal mendiskusikan dengan atasan agar mempermudah dalam pelaporan.