

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan temuan data dilapangan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini dapat disimpulkan mengenai optimalisasi pelayanan program SIM “Cak Bhabin” di Satpas Colombo Surabaya melalui teori dimensi kualitas pelayanan menurut Brady, Michael & Cronin Jr (2001) yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil:

1. Pada dimensi interaksi dalam program SIM "Cak Bhabin" di Satpas Colombo Surabaya, dapat disimpulkan bahwa program ini telah berhasil mencapai standar kualitas pelayanan yang sangat baik pada ketiga aspek utama, yaitu sikap yang konsisten melalui implementasi prinsip 4S (Sopan, Santun, Salam, Sapa) dan PATUH (Proaktif, Amanah, Tangguh, Unggul, Humanis) dengan SOP sesuai dengan di Satpas Colombo, perilaku yang responsif dan empati dengan pendampingan menyeluruh serta komitmen penyelesaian permasalahan dan pemberian pelayanan dalam satu hari yang terbukti dari pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 98% pada Triwulan I 2025, dan keahlian yang didukung oleh 13 petugas kompeten dengan pembagian tugas yang jelas. Secara keseluruhan, dimensi interaksi dalam program SIM "Cak Bhabin" telah berhasil membentuk citra pelayanan publik yang humanis, fleksibel, dan juga sesuai dengan tujuan program yakni dekat dengan masyarakat. Interaksi yang dibangun dalam pelayanan program ini sangat dipercaya masyarakat dan memberikan

kepuasan terhadap pelayanan pengurusan SIM melalui program SIM “Cak Bhabin”.

2. Pada dimensi kualitas lingkungan fisik, program ini menunjukkan hasil yang beragam pada kedua aspek. Dari aspek ketersediaan sarana prasarana dan kenyamanan tempat, pemilihan lokasi Pantai Ria Kenjeran dinilai sangat strategis dan tepat untuk kebutuhan ujian praktik dengan area yang luas, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat Kecamatan Kenjeran dan Sukolilo, serta telah berlandaskan pada standar Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 9 Pasal 18 Tahun 2012, namun masih terdapat kekurangan signifikan pada fasilitas pendukung seperti kurangnya tempat duduk dan area tunggu yang nyaman sehingga pemohon terpaksa menunggu di atas motor atau berdiri di bahu jalan yang menimbulkan ketidaknyamanan dan kesan kurang profesional. Sebaliknya, dari aspek penyebaran informasi, program ini menunjukkan keunggulan melalui strategi komunikasi yang komprehensif dan efektif dengan memanfaatkan media sosial Instagram @satpascolombo_sby dan peran aktif Bhabinkamtibmas dalam menyampaikan informasi langsung kepada masyarakat melalui pertemuan RT/RW, kegiatan Kelurahan, PKK, hingga grup WhatsApp, yang terbukti berhasil menciptakan antusiasme tinggi dengan kuota pendaftaran yang kerap melebihi 25 peserta. Secara keseluruhan, meskipun program SIM "Cak Bhabin" telah berhasil menciptakan pelayanan yang informatif dan terbuka, peningkatan kualitas fasilitas pendukung menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan agar pengalaman pelayanan tidak hanya efisien secara teknis tetapi juga nyaman secara fisik sesuai standar layanan publik.

3. Pada dimensi kualitas hasil dalam program SIM "Cak Bhabin" di titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran, dikatakan bahwa program ini telah berhasil mencapai standar kualitas hasil yang sangat baik pada kedua aspek. Dari aspek waktu tunggu atau ketepatan waktu pelayanan, program ini menunjukkan komitmen yang kuat dengan kemampuan petugas Bhabinkamtibmas dan staf Satpas Colombo dalam mengatasi kendala teknis, namun tetap berhasil menyelesaikan seluruh rangkaian tes dalam waktu yang telah ditentukan sesuai jam operasional yang diumumkan secara transparan, sehingga memperoleh apresiasi positif dari masyarakat pemohon SIM. Sementara dari aspek valensi atau jaminan pelayanan, program ini telah berhasil memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan melalui pelaksanaan yang transparan dengan informasi yang jelas terkait biaya, jam operasional, tahapan proses, dan jangka waktu pelayanan, serta ketaatan petugas dalam menginformasikan batas waktu pengambilan SIM fisik maksimal 14 hari setelah dinyatakan lulus sesuai ketentuan yang berlaku. Secara keseluruhan, dimensi kualitas hasil program SIM "Cak Bhabin" berperan penting dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat sekaligus meningkatkan pelayanan publik, yang turut menunjukkan kredibilitas dan profesionalisme petugas sehingga memperkuat keyakinan masyarakat terhadap Satpas Colombo sebagai penyelenggara layanan yang transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan program SIM "Cak Bhabin" pada titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran terlaksana dengan baik. Optimalisasi pelayanan yang dilakukan melalui peran aktif Bhabinkamtibmas telah

memberikan hasil yang efektif terhadap keberhasilan program sesuai dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihasilkan, meskipun masih terdapat dimensi kualitas pelayanan yang perlu dievaluasi dan dibenahi. Program ini telah berhasil menjadi model inovasi pelayanan kepolisian yang mengintegrasikan profesionalisme petugas, efektivitas komunikasi, dan konsistensi dalam memenuhi komitmen pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak Satpas Colombo diharapkan dapat melanjutkan pelaksanaan evaluasi secara berkala baik dalam jangka waktu 1 bulan, triwulan, maupun tahunan secara tertulis dan tertuang dalam laporan evaluasi hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada masing-masing titik uji praktik program SIM “Cak Bhabin” seperti pada tahun 2022.
2. Pihak Satpas Colombo beserta Bhabinkamtibmas diharapkan dapat berkoordinasi secara menyeluruh terkait sarana dan prasarana yang disediakan untuk penunjang pelaksanaan program SIM “Cak Bhabin”, khususnya pada sarana kursi tunggu yang memadai dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat pemohon SIM pada program SIM “Cak Bhabin” di titik uji praktik Pantai Ria Kenjeran.
3. Dapat dilakukan peningkatan terhadap sistem aplikasi E-Avis yang digunakan sebagai alat untuk uji teori dan juga verifikasi berkas pemohon SIM yang mendaftar, diharapkan terdapat kejelasan secara tertulis / berbentuk terkait kuota

pendaftaran yang telah terisi agar Bhabinkamtibmas maupun masyarakat dapat secara jelas mengetahui apakah kuota pendaftaran sudah terpenuhi.