

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil penelitian yang dibahas dalam bab-bab sebelumnya mengenai kinerja pelayanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet BTC Fashion Mall Kota Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kinerja pelayanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet BTC diukur menggunakan 3 dimensi kinerja dari *input* (masukan), *process* (proses) dan *output* (keluaran) menunjukkan kecenderungan pada kategori antara sedang ke tinggi karena tidak berbeda jauh antara jumlah persentase dengan kinerja layanan SIM Keliling Online maupun Outlet BTC.
2. Berdasarkan hasil uji beda Kruskal Wallis memiliki perbedaan hasil perhitungan, perbedaan tersebut terletak pada kinerja keseluruhan dan kinerja proses dikarenakan terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja keseluruhan (8.116), kinerja *process* (19.308) terhadap pelayanan perpanjangan SIM Keliling Online dan layanan Outlet BTC.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan peneliti mengenai tingkat kinerja pelayanan perpanjangan SIM Keliling Online dan Outlet BTC Fashion Mall Kota Bandung adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Satlantas Polrestabes Kota Bandung harus memperhatikan kepada petugas lapangan di SIM Keliling Online dan khususnya pada layanan di SIM Outlet BTC Fashion Mall untuk memperbaiki peralatan/perlengkapan yang sudah tersedia dengan memperbaharui perangkat lunak/keras untuk dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan perpanjangan SIM yang diselenggarakan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan setiap pengguna layanan.
2. Pimpinan Satlantas Polrestabes Kota Bandung harus memperhatikan kepada petugas lapangan layanan SIM Keliling Online dan layanan SIM Outlet BTC Fashion Mall untuk memperbaiki fasilitas fisik yang ada pada kedua lokasi pelayanan agar layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan.
3. Pimpinan Satlantas Polrestabes Kota Bandung harus memperhatikan kepada petugas lapangan layanan SIM Keliling Online dan layanan di SIM Outlet BTC Fashion Mall untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna layanan agar layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Carter Neil, Klein, R., dan Day, P., *How Organisation Measure Success: The Use of Performance Indicator in Government*, (New York: Routledge, 2002), 36.
- Cole and Parston (2006). *Unlocking Public Values*. New Jersey and etc.: John Wiley and Sons, 21
- Cresswell, John W, 1994. *Research Design, Qualitative and Quantitative Aproaches*, Sage Publications Inc.
- Kollberg, B., *Performance Measurement Systems in Swedish Health Care Services*. (Linköping: LiU-Tryck, 2007), 8.
- Leedy, P. D. (1993). *Practical research: planning and design*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mahsun, M., Pengukuran Kinerja Sektor Publik, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2006).
- Mosse, R., dan Sontheimer, L. E., *World Bank Technical Paper No. 334: Performance Monitoring Indicators Handbook*, (Washington, D.C.: The World Bank, 1996), 1.
- Pidd, M., *Measuring the Performance of Public Services: Principles and Practice* (United Kingdom: Cambridge University Press, 2012), 3.
- Robbins, P. Stephen dan Mary Coulter. 2010. *Manajemen*, diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani. Erlangga: Jakarta.
- Simon, Rober, 2000, *Performance Measurement and Control Systems for Implementing Strategy* (Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Singarimbun M. dan Effendi S., *Metode Penelitian Survai*, (Jakarta: LP3ES, 1995), 140.
- Sylvia Horton dalam tulisannya "*History and Persistence of an Idea and an Ideal*", dalam James L. P., & Honddeghem, A. (ed), 2008, *Motivation in Public Management*, Oxford University Press, Hal. 30.
- Whittaker, James B., *The Government Performance and Result Act of 1993;1995, A mandate for Strategic Planning and Performance Measurement*, Educational Service Institute, Arlington, Virginia, USA.

## **Jurnal**

Mowday, R.T., R.M. Steers, dan L.W. Porter (1979), "*The Measurement of Organizational Commitment*", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 14 (April), pp. 224-47

S. R. Sugiyarti, 'Penilaian Kinerja dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik,' *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, UNISIA, XXXII Nomor 71 Juni (2009), 10.*

## **Peraturan Undang-undang**

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi, Pasal 3.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Undang-Undang No. 15 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.