

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan fokus penelitian mengenai program aplikasi “Halo Polisi” dalam mempertahankan citra Polresta Depok. Adapun keterlibatan humas Polresta Depok dalam Program ini adalah mulai dari persiapan, pelaksanaan dan belum pada tahapan evaluasi. Aplikasi “Halo Polisi” diluncurkan pada bulan desember 2016, dan Polresta Depok masih melakukan sosialisasi pada tahapan pelaksanaan ini. Keterkaitan dengan tujuan program aplikasi “Halo Polisi” adalah memberikan pelayanan khususnya tentang aduan masyarakat di kota Depok dan juga dapat mengakses informasi dan lokasi kantor polisi terdekat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polresta Depok yang dapat dilihat dari kecepatan penanganan proses aduan yang diberikan oleh masyarakat, selanjutnya dapat dilihat dari kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada Polresta Depok lewat banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi “Halo Polisi” yaitu 15-20 pengguna bertambah setiap harinya dan kepercayaan masyarakat dengan melaporkan melalui aplikasi “Halo Polisi” lebih baik di bandingkan dengan program yang dilakukan sebelumnya yaitu membuat aduan lewat *call center* 110. Dan yang terakhir adalah niat baik yang dilakukan Polresta Depok dapat dilihat melalui respon atau tanggapan yang dilakukan Polresta Depok sehingga dapat mempengaruhi dua dimensi sebelumnya yaitu kualitas pelayanan yang diberikan dan juga kepercayaan masyarakat kepada Polresta Depok.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, penulis menyarankan agar program aplikasi “Halo Polisi”. Terutama pada aspek pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan dalam menjalankan tugas sebagai aparat kepolisian harus meningkatkan kinerjanya dengan memberikan respon dan penanganan laporan lebih cepat. Komunikasi yang terjalin antara Polresta Depok dengan masyarakat juga harus lebih baik terutama melalui aplikasi “Halo Polisi” Polresta Depok harus merespon seluruh laporan yang masuk atau memberikan status laporan dari pengguna aplikasi “Halo Polisi” sehingga pelapor sudah tahu sejauh mana laporan yang telah dibuat sudah ditangani. Dan juga Polresta Depok harus mendokumentasikan umpan balik dari program ini seperti jumlah laporan untuk dijadikan bahan evaluasi.

