

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL, DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel-variabel Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi, dan Persepsi Masyarakat, dapat disimpulkan sebagai berikut. Terbukti bahwa:

- a. Kualitas Pelayanan Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat telah terlaksana cukup baik, terlihat dari tanggapan pernyataan responden sebesar 41,26% menyatakan setuju, hal ini dinilai kurang berkualitas karena belum mencapai presentase 50% atau lebih, maka masih perlu adanya perbaikan pada Kualitas Pelayanannya. Sedangkan Sistem Informasi Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat kurang terlaksana dengan baik, terlihat dari tanggapan pernyataan responden sebesar 36,39% menyatakan setuju, hal ini dinilai kurang efektif karena belum mencapai presentase 50% atau lebih, maka masih perlu banyak perbaikan pada Sistem Informasinya.
- b. Persepsi Masyarakat atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat kurang tercapai dengan baik, terlihat dari tanggapan pernyataan responden sebesar 34,1% menyatakan setuju, karena persentasinya kurang dari 50% atau lebih, maka hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih memiliki persepsi buruk atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat, sisanya 65,9% masih perlu banyak perbaikan pada Kualitas Pelayanan dan Sistem Informasinya. Sedangkan tingkat Kepuasan Masyarakat Jakarta Pusat yang telah berkunjung untuk mendapatkan pelayanan publik di Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat dinilai kurang tercapai dengan baik, terlihat dari tanggapan pernyataan responden sebesar 32,67% menyatakan setuju, karena persentasinya kurang dari 50% atau lebih, maka hal ini menunjukkan bahwa masyarakat kurang puas atas

pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat, sisanya 67,33% masih perlu banyak perbaikan pada Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi, dan Persepsi Masyarakat.

- c. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat dinilai cukup kuat dalam memberikan kontribusi yang positif terhadap Kepuasan Masyarakat, hal ini dapat dilihat dari nilai kontribusinya secara langsung terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 30,015%.
- d. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat dinilai cukup rendah dalam memberikan kontribusi yang positif terhadap Persepsi Masyarakat, hal ini dapat dilihat dari nilai kontribusinya secara langsung terhadap Persepsi Masyarakat sebesar 24,41%.
- e. Sistem Informasi yang disediakan oleh Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat dinilai masih rendah dalam memberikan kontribusi yang positif secara langsung terhadap Kepuasan Masyarakat, hal ini dapat dilihat dari nilai kontribusinya terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 20,71%.
- f. Sistem Informasi yang disediakan oleh Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat dinilai sangat rendah dalam memberikan kontribusi yang positif secara langsung terhadap Persepsi Masyarakat, hal ini dapat dilihat dari nilai kontribusinya terhadap Persepsi Masyarakat sebesar 5,665%.
- g. Persepsi Masyarakat Jakarta Pusat yang telah berkunjung untuk mendapatkan pelayanan publik di Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat, dinilai cukup rendah dalam memberikan kontribusi secara langsung terhadap peningkatan Kepuasan Masyarakat itu sendiri, hal ini dapat dilihat dari nilai kontribusinya terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 19,89%.

## V.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan simpulan diatas, implikasi manajerialnya sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian tingkat keberhasilan (*output*) dari Kualitas Pelayanan, dan Sistem Informasi yang telah diterapkan oleh Kepolisian Resort

Metro Jakarta Pusat diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan Kualitas Pelayanan dan efektifitas Sistem Informasi Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat.

- b. Hasil penelitian tingkat keberhasilan (*output*) dari Persepsi Masyarakat, dan Kepuasan Masyarakat yang telah dicapai atas pelayanan yang di dapat dari Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dalam memperbaiki kinerja Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat dan persepsi yang berkembang di masyarakat guna memperbaiki citra Kepolisian untuk waktu yang akan datang.
- c. Hasil penelitian nilai presentase pengaruh dari antar faktor Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi, Persepsi Masyarakat, dan Kepuasan Masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dapat menjadi acuan Kepolisian Resort Metro Jakarta Pusat untuk mengambil keputusan, faktor mana yang lebih diprioritaskan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan, tanpa mengesampingkan faktor lainnya.

### V.3 Saran

Berdasarkan simpulan dan implikasi diatas, disarankan hal sebagai berikut:

- a. Seyogianya dapat dilakukan perbaikan Kualitas Pelayanan melalui pelatihan-pelatihan dan pengembangan keahlian anggota/karyawan yang telah disediakan guna merubah *mind set* dan membentuk suatu karakter dan perilaku ke arah yang lebih baik sehingga ke depannya tercipta kesadaran anggota/karyawan untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
- b. Seyogianya Sistem Informasi yang sudah ada terus ditingkatkan guna membantu masyarakat di dalam memperoleh informasi yang akurat, up to date, dan relevan secara efektif dan efisien, sehingga ke depannya dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat yang lebih baik.
- c. Seyogianya segala hal yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus selalu diperhatikan dan diberikan secara maksimal guna membentuk persepsi yang baik dari masyarakat.

- d. Seharusnya pengkajian dilakukan secara komprehensif terhadap Kepuasan Masyarakat. Karena keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, masih ada faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat yang perlu dikaji lebih jauh seperti emosi, pengalaman, harapan masyarakat dan sebagainya.

