

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah di jelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di kepolisian resor kabupaten gresik dinilai kurang responsif. Meskipun telah memiliki prosedur baku dan sebagian besar petugas menunjukkan komitmen yang baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang signifikan. Kurangnya responsivitas menjadi masalah utama yang perlu diperhatikan. Hal ini tercermin dari beberapa indikator, di antaranya adalah sikap petugas yang kurang ramah dan empati, terutama dalam penanganan kasus-kasus seperti curanmor. Selain itu, lambatnya proses penanganan aduan, baik dari segi waktu tunggu maupun penyelesaian kasus, juga menjadi keluhan masyarakat. Kurangnya transparansi dalam memberikan informasi terkait perkembangan penanganan aduan, seperti melalui e-survei, semakin memperparah situasi. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kurang responsif ini berpotensi merusak kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah di jelaskan diatas, dapat berikan saran sebagai berikut:

- a. Peningkatan Pelatihan Komunikasi. Berdasarkan masukan masyarakat terkait intonasi petugas, pelatihan komunikasi yang lebih mendalam diperlukan untuk memastikan petugas mampu merespons aduan dengan

cara yang lebih ramah dan profesional, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

- b. Optimalisasi Pelayanan Cepat dan Tepat. Meskipun respon cepat sudah baik, kepolisian dapat mempertimbangkan implementasi teknologi atau aplikasi manajemen aduan yang lebih canggih untuk mempercepat proses penyelesaian aduan yang kompleks dan memastikan kasus terselesaikan lebih cepat tanpa mengurangi ketelitian.
- c. Evaluasi Waktu Penyelesaian Kasus. Mengingat beberapa kasus membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan, perlu ada standar waktu yang lebih jelas untuk menyelesaikan pengaduan berdasarkan tingkat kesulitan kasus. Selain itu, ada baiknya dilakukan transparansi kepada masyarakat terkait perkembangan penanganan kasus mereka agar tidak timbul rasa kecewa.
- d. Pengembangan Sistem Tindak Lanjut Keluhan. Sistem e-survey yang sudah ada perlu disertai dengan mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk melacak progres dari keluhan yang disampaikan. Dengan transparansi ini, masyarakat akan merasa lebih dihargai, dan efektivitas e-survey sebagai alat evaluasi pelayanan dapat lebih optimal.
- e. Peningkatan Koordinasi Antar Unit. Mengingat adanya pelayanan terpadu di SPKT yang melibatkan berbagai layanan (pengaduan, SKCK, kehilangan barang, dll.), perlu ada koordinasi yang lebih baik antar unit dalam SPKT untuk mencegah antrian membludak dan memastikan setiap pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur waktu yang telah ditentukan.