

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai responsivitas Polrestabes dalam Penanganan Laporan Tindakan Kriminal di Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan kepolisian di Polrestabes Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip responsivitas pelayanan publik. Penilaian responsivitas tersebut didasarkan pada enam indikator menurut Zeithaml et al (1990) yang meliputi kemampuan merespons masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu serta kemampuan menanggapi keluhan. Keenam indikator tersebut sudah berjalan dengan baik dan menunjukkan bahwa Polrestabes Kota Surabaya mampu memberikan pelayanan yang responsif dalam menangani laporan tindakan kriminal namun masih terdapat beberapa kekurangan yang mempengaruhi optimalisasi pelaksanaannya

1. Kemampuan merespons masyarakat di Polrestabes Surabaya telah dilaksanakan dengan baik, sehingga kebutuhan dan keluhan masyarakat dapat ditangani secara cepat dan tepat.
2. Kecepatan melayani yang dilakukan Polrestabes Surabaya sudah dilakukan secara cepat berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang ada..
3. Ketepatan melayani di Polrestabes Surabaya telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. sehingga pelayanan dapat diberikan secara tertib dan sesuai ketentuan yang ditetapkan.

4. Kecermatan melayani di Polrestabes Surabaya sudah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Sehingga mencerminkan pelayanan yang profesional dan terstandar.
5. Ketepatan waktu di Polrestabes Surabaya sudah dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan di dalam SOP yang ada meskipun pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal. sehingga menunjukkan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur.
6. Kemampuan menanggapi keluhan di Polrestabes Surabaya sudah dilaksanakan dengan sangat cepat sehingga menunjukkan tingkat responsivitas yang sangat baik dalam memberikan pelayanan ke masyarakat

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan data pengaduan di Polrestabes Surabaya masih bersifat manual sehingga disarankan untuk membuat aplikasi atau website secara online agar memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan data pengaduan.
2. Dalam penanganan keluhan masyarakat, masih ditemukan beberapa kendala seperti kurangnya informasi lanjutan mengenai kejelasan waktu dan perkembangan penanganan kasus. Oleh sebab itu, disarankan agar Polrestabes Surabaya dapat menyediakan laporan progres atau informasi mengenai kasus kepada pihak pengadu, sehingga masyarakat dapat mengetahui sejauh mana proses penanganan laporan yang telah diajukan.

3. Waktu tunggu pelayanan pada kondisi tertentu, terutama saat situasi pelayanan sedang ramai, masih tergolong cukup lama. Oleh karena itu, disarankan agar Polrestabes Surabaya dapat meningkatkan pengaturan alur pelayanan sesuai jumlah personel pada waktu tertentu.