

pada kualitas pelayanan SPKT Polres Metro Tangerang Kota dapat dikategorikan baik karena terpenuhinya indikator tersebut.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota belum cukup baik karena masih adanya kekurangan pada indikator dalam setiap dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pada dimensi *tangible*, SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pelayanan dengan beberapa fasilitas yang sudah ada namun masih kurang lengkap dan belum melengkapi kebutuhan masyarakat. Sedangkan pada dimensi *reliability*, SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah cukup baik dari segi kehandalan namun masih perlu memperhatikan beberapa hal untuk diperbaiki seperti penyampaian informasi mengenai prosedur, alur, serta persyaratan pembuatan laporan.

Responsivitas atau ketanggapan petugas SPKT Polres Metro Tangerang Kota cukup baik. Hal tersebut ditandai dengan tindakan yang sigap dari petugas ketika masyarakat menyampaikan keluhannya maupun memberikan penjelasan dan arahan terkait dengan prosedur yang membingungkan masyarakat. Kualitas pelayanan SPKT Polres Tangerang Kota sudah cukup sesuai dengan teori (Zeithaml *et al*, 1990) pada dimensi jaminan (*assurance*). Hal tersebut terlihat dari kesesuaian SOP dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dimana tidak ada pungutan biaya dan persyaratan yang memberatkan pelapor. Namun masih belum sesuai dengan jaminan kepastian waktu karena melebihi estimasi yang ada pada standar operasional prosedur instansi. Kualitas pelayanan SPKT Polres Metro Tangerang Kota dari dimensi *empathy* dapat dikategorikan baik karena

terpenuhinya indikator-indikator akses, komunikasi, dan kemampuan memahami masyarakat.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijabarkan sebelumnya maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) SPKT Polres Metro Tangerang Kota harus melengkapi fasilitas seperti menambah jumlah kursi yang ada di ruang tunggu bagi pelapor, menambahkan area parkir untuk masyarakat sehingga tidak parkir di luar area Polres, menambahkan papan informasi persyaratan untuk membuat LP
- 2) SPKT Polres Metro Tangerang Kota harus memperbaiki hal-hal kecil yang masih kurang karena sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat, contohnya seperti kesesuaian kepastian jaminan waktu, kejelasan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pengaduan.