

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis Kualitas Pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan masyarakat pada Unit PPA Polres Labuhanbatu, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit PPA Polres Labuhanbatu. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 10,665 lebih besar dari t tabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan.
2. Citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit PPA Polres Labuhanbatu. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,312 lebih besar dari t tabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa citra institusi yang baik mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Kualitas pelayanan dan citra institusi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit PPA Polres Labuhanbatu. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 284,555 lebih besar dari F tabel sebesar 3,16 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,906 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi mampu menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 90,6%, sedangkan sisanya sebesar 9,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Unit PPA Polres Labuhanbatu

- a. Unit PPA Polres Labuhanbatu diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, ketepatan penanganan laporan, keramahan petugas, serta kemampuan memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- b. Citra institusi yang telah terbentuk dengan baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, serta menjunjung tinggi prinsip keadilan dan humanisme dalam setiap proses pelayanan.
- c. Perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki.
- d. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pendidikan dan pelatihan, khususnya dalam bidang komunikasi, pelayanan prima, empati terhadap korban, dan penanganan pengaduan masyarakat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi Polres Labuhanbatu (Unit PPA) Disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, empati terhadap korban, serta transparansi proses penanganan kasus. Pelayanan yang humanis dan responsif sangat penting, mengingat karakteristik pelayanan Unit PPA yang berhubungan langsung dengan korban perempuan dan anak.
- b. Polres Labuhanbatu perlu menjaga dan meningkatkan citra institusi melalui profesionalisme aparat, komunikasi publik yang baik, serta transparansi dalam

pelayanan. Upaya ini dapat dilakukan melalui sosialisasi, edukasi masyarakat, serta peningkatan integritas aparat kepolisian.

- c. Diperlukan peningkatan fasilitas pendukung pelayanan agar masyarakat merasa nyaman dan aman dalam menyampaikan laporan, khususnya bagi korban yang membutuhkan perlindungan khusus.
- d. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kepercayaan publik, kualitas komunikasi, atau persepsi keadilan, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.
- e. Peneliti berikutnya disarankan untuk menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti pendekatan kualitatif atau *mixed methods*, agar dapat menggali lebih dalam pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kepolisian.
- f. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian, tidak hanya pada Unit PPA, tetapi juga pada unit pelayanan lain di kepolisian, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan publik di institusi kepolisian.