

## BAB V

### SIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Simpulan

1. Citra Polres berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat. Hal tersebut bisa menunjukkan bahwa citra Polres Polres Purworejo meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat. Melalui perolehan penelitian ini dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Polres Purworejo dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Rasa percaya masyarakat memediasi pengaruh citra Polres pada kepuasan masyarakat. Perihal tersebut berarti rasa percaya masyarakat akan meningkatkan citra Polres Purworejo sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada institusi dalam hal pelayanan yang telah diberikan.
4. Rasa percaya masyarakat memediasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat diartikan bahwa rasa percaya masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat karena dinilai institusi telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

#### B. Implikasi

##### 1. Implikasi Teoritis

- a. Penelitian yang sudah dilakukan ini merujuk pada teori yang terdapat pada literatur, terutama teori kepuasan pelanggan. Dalam teori kepuasan pelanggan yang dinilai dapat merepresentasikan

kepuasan masyarakat. Kepuasan adalah ukuran sebenarnya yang menjelaskan tentang kesesuaian pelanggan serta penerimaan terhadap sebuah Polres, dan kepuasan merupakan ukuran yang sebenarnya untuk menilai pelayanan pada suatu jasa.

- b. Peran utama dalam penelitian ini adalah menggali gagasan dimensi rasa percaya masyarakat terhadap pengaruh antara citra Polres dan kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat.

## 2. Implikasi Manajerial

- a. Penelitian ini memberikan penjelasan tentang peran citra Polres yang berpengaruh secara positif pada kepuasan masyarakat dalam layanan yang diberikan oleh Polres Purworejo. Maka dari itu, Polres Purworejo diharapkan supaya menjaga atau mengoptimalkan citra Polres yang telah ada. Masyarakat menilai Polres Purworejo dapat mengayomi masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan UU No.2 Tahun 2002 Pasal 13 dimana Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia salah satunya adalah memberikan pengayoman kepada masyarakat sehingga ketika citra Polres institusi oleh masyarakat naik, maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Kemudian, Polres Purworejo diharapkan dapat meningkatkan kehadiran personelnnya ditengah tengah masyarakat untuk melindungi dan mengayomi masyarakat untuk menjaga lingkungan tetap kondusif.
- b. Penelitian ini memberikan penjelasan tentang peran kualitas

pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat dalam layanan yang diberikan oleh Polres Purworejo. Maka dari itu, Polres Purworejo diharapkan untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama cepat tanggap (*fast response*) dan keramahan yang sudah diterapkan. Polres Purworejo dinilai dapat memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang No.2 Tahun 2002 Pasal 13 dimana Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga ketika pelayanan masyarakat oleh institusi meningkat, maka kepuasan masyarakat juga ikut meningkat. Disisi lain, Polres Purworejo diharapkan meningkatkan pelayanan khusus kepada masyarakat lansia.

- c. Penelitian ini memberikan penjelasan tentang peran rasa percaya masyarakat dapat memediasi citra Polres dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan yang diberikan Polres Purworejo ke arah positif. Maka dari itu, Polres Purworejo diharapkan untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan rasa percaya masyarakat. Salah satu rasa percaya masyarakat yaitu Polres Purworejo bebas Pungutan Liar (Pungli), dan hal tersebut disampaikan juga melalui banner yang bertuliskan "Polres Purworejo tidak ada Pungutan Liar (Pungli)". Pesan dari banner itu tersampaikan dengan baik dan didukung oleh citra dan pelayanan

institusi yang baik dan meningkatkan rasa percaya masyarakat sehingga kepuasan masyarakat meningkat. Disisi lain, Polres Purworejo diharapkan mampu meningkatkan kompetensi personel yang melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas untuk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

### C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan perolehan penelitian yang sudah dilaksanakan, peneliti menyadari akan beberapa keterbatasan pada penelitian yang dilakukan dan dapat dilakukan oleh peneliti lain pada penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan penelitian yaitu :

1. Sebagian besar jenis kelamin pada penelitian ini ialah laki-laki serta memiliki latar belakang tingkat pendidikan SMA, sehingga untuk penelitian kedepan diharapkan dapat melihat karakteristik dari jenis kelamin perempuan atau pada tingkat pendidikan yang lebih tinggi pada kepuasan masyarakat.
2. Penelitian ini tidak bisa menjangkau masyarakat dengan keperluan lebih dari satu layanan yang diberikan karena jarang masyarakat yang membutuhkan lebih dari satu layanan dalam waktu yang bersamaan.