

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan di Polsek Punggur, ditemukan permasalahan pada proses pelayanan yang dilakukan pada masyarakat yang mengadu harus datang langsung ke polsek hal ini yang sering jadi kendala bagi masyarakat terutama yang tinggal jauh dari polsek punggur atau yang memiliki kesulitan akses dalam bertransportasi, selanjutnya pada petugas kepolisian yang mengharuskan mengelola proses layanan pengaduan masyarakat yang masih bersifat konvensional dengan mengolah data dengan ms word dan excel dan akses informasi mengenai hasil pengaduan masyarakat yang sulit untuk dimintai dikarenakan dokumen-dokumen tersebut dianggap rahasia oleh polsek dan hanya masyarakat dan polisi saja yang mengetahuinya, membuat adanya resiko masyarakat kecewa dikarenakan pelayanan masyarakat yang kurangnya efisien waktu dalam penyelesaiannya. Adapun masyarakat menggunakan cara alternatif lain untuk melakukan pengaduan yaitu langsung datang ke polsek punggur .

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat, juga dapat meningkatkan kinerja pelayanan pengaduan di Polsek Punggur. Dari pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai sistem yang telah dirancang sebagai berikut:

1. Sistem dapat memberikan pelayanan pengaduan secara online sehingga bisa diakses kapan saja dan dimana saja oleh masyarakat.
2. Website dapat memberikan akses lebih cepat dalam memproses pengaduan dan tanggapan pengaduan daripada harus datang terlebih dahulu ke polseknya langsung.
3. Sistem yang dibangun berhasil memberikan bukti hasil laporan tanggapan pengaduan masyarakat secara online

B. Saran

website Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Polsek Punggur ini memiliki kekurangan pada sistem yang dapat diperbaiki serta dikembangkan lebih lanjut. Kekurangan dari *website* ini adalah yaitu:

1. Dalam pencetakan laporan hasil tanggapan pengaduan masyarakat yang belum menjadi kop surat dan masih dalam tabel yang berisikan rekapitulasi

hasil tanggapan pengaduan masyarakat saja. Di penelitian selanjutnya nanti penulis akan memperbaiki kekurangan tersebut supaya program yang diinginkan bisa dipakai dengan baik dan benar.