

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian terhadap kepuasan responden terhadap layanan Polres dan Polsek terhadap SKCK, SIM dan SKPT menunjukkan bahwa Responden menjawab **puas dengan layanan yang diberikan**. Jika diperinci, hasil penelitian dapat dilihat:

##### **A. Berdasarkan Identitas :**

- a. Responden yang menggunakan layanan yang disediakan oleh Polres dan Polsek terbanyak berusia 21-30 th, sebanyak 46 %.
- b. Jenis Kelamin, responden terbanyak perempuan yaitu 60%
- c. Pendidikan, responden terbanyak adalah masyarakat yang berpendidikan SMA dan sederajat, sebanyak 70%
- d. Layanan, yang dimanfaatkan masyarakat adalah untuk memperoleh SIM dan SKCK serta SIM dan SKPT secara bersamaan masing-masing sebesar 34 %.
- e. Tempat layanan, mayoritas masyarakat yang diwakili responden menggunakan layanan di Polres Kudus, sebanyak 39 %.
- f. Pekerjaan Responden, paling banyak belum bekerja, pelajar dan mahasiswa sebesar 48 %.

##### **B. Berdasarkan Indikator :**

- a. Bukti Fisik, responden terbanyak menjawab cukup puas, sebanyak 44%.
- b. Keandalan, responden terbanyak menjawab cukup puas sebanyak 43%.
- c. Daya Tanggap, responden terbanyak menjawab cukup puas sebanyak 46%.
- d. Jaminan, responden terbanyak menjawab Puas sebanyak 45%.
- e. Empati, responden terbanyak menjawab puas sebanyak 45 %.

#### **5.2 Keterbatasan**

Desain penelitian ini hanya ditujukan untuk melihat gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres Kudus dan Polsek di wilayah Polres Kudus, dengan menggunakan alat analisis statistik sederhana dan bersifat deskriptif. Sehingga belum dapat melihat hubungan antar indikator, sebab mengapa responden menjawab demikian. Sehingga hasilnya merupakan gambaran awal tentang kepuasan masyarakat yang diwakili responden sebanyak 466 orang.

### **5.3 Saran**

Di masa yang akan datang dapat dilakukan penelitian lebih mendalam, dengan tujuan yang lebih luas menggunakan variabel dependent dan independent yang ditentukan sesuai tujuannya, sehingga memperoleh gambaran kepuasan masyarakat bukan hanya secara kuantitatif tetapi juga kualitas nya.