

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil pembahasan Pengukuran kinerja layanan SKCK di Polres Tanggamus menggunakan COBIT 2019 dilakukan dengan pemetaan enterprise goals, alignment goals, dan governance and management objectives. Domain-domain COBIT 2019 yang dipilih adalah EDM04 (Ensuring Resource Optimization), APO14 (Managed Data), DSS03 (Managed Problems), dan MEA02 (Managed Performance and Conformance Monitoring). Tingkat kapabilitas dari masing-masing domain tersebut telah diukur melalui kuesioner dan wawancara. Hasilnya menunjukkan bahwa domain EDM04, APO14, DSS03, dan MEA02 berada pada kapabilitas level 3, yang berarti proses telah mencapai tujuannya dengan cara yang jauh lebih terorganisir menggunakan aset organisasi dan proses yang biasanya didefinisikan dengan baik.

Model Servqual mengukur lima dimensi kualitas pelayanan: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil analisis menunjukkan adanya gap negatif pada kelima dimensi tersebut, meskipun gapnya kecil. Dimensi Reliability memiliki gap terendah (-0.016) dan diidentifikasi sebagai dimensi yang paling membutuhkan perbaikan. Secara keseluruhan, tidak ada satu pun dari lima dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan SKCK, yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan pada berbagai aspek kualitas pelayanan.

Rekomendasi apa yang bisa diberikan dari hasil analisis tingkat kapabilitas proses TI dan hasil analisis kualitas layanan SKCK di Polres Tanggamus, yaitu:

1. Rekomendasi perbaikan untuk tingkat kapabilitas proses TI:

- A. EDM04 (Ensuring Resource Optimization):

- Optimalisasi infrastruktur TI melalui audit berkala.
- Pengelolaan kapasitas dan kinerja menggunakan alat pengelolaan real-time.

- Peningkatan kompetensi SDM TI melalui pelatihan dan sertifikasi.

B. APO14 (Managed Data):

- Integrasi sistem data SKCK dengan sistem Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- Peningkatan keamanan data dengan enkripsi dan akses kontrol ketat.
- Pengembangan kebijakan pengelolaan data yang mencakup siklus hidup data.

C. DSS03 (Managed Problems):

- Implementasi sistem pelaporan masalah yang efisien.
- Pengembangan prosedur penanganan masalah yang lebih komprehensif.
- Penerapan teknik analisis akar masalah untuk mengurangi frekuensi masalah berulang.

D. MEA02 (Managed Performance and Conformance Monitoring):

- Implementasi dashboard kinerja real-time.
- Audit internal berkala untuk memastikan kepatuhan.
- Pengembangan mekanisme umpan balik dari masyarakat.

2. Rekomendasi perbaikan berdasarkan analisis Servqual:

- a. Tangible: Evaluasi dan tingkatkan fasilitas fisik untuk meningkatkan kenyamanan.
- b. Reliability: Pelatihan dan pengembangan staf, serta revisi SOP untuk meningkatkan kehandalan pelayanan.
- c. Responsiveness: Meningkatkan kemampuan staf dalam merespon dengan cepat melalui pelatihan dan sistem pengaduan yang efektif.
- d. Assurance: Meningkatkan pengetahuan dan kompetensi petugas, serta memastikan transparansi informasi.
- e. Empathy: Latih petugas untuk menunjukkan perhatian lebih kepada masyarakat dan membuat proses yang lebih ramah pengguna.

1.2 Saran

Untuk Polres Tanggamus disarankan untuk

1. Meningkatkan kompetensi SDM dengan cara menyelenggarakan pelatihan rutin untuk staf guna meningkatkan keterampilan teknis dan pelayanan dan implementasikan program sertifikasi untuk memastikan staf memiliki kompetensi yang diperlukan.
2. Optimalisasi Infrastruktur dan Teknologi dengan cara melakukan audit berkala terhadap infrastruktur TI dan tingkatkan penggunaan alat pengelolaan kapasitas dan kinerja dan integrasikan sistem data dengan lembaga terkait untuk memastikan data yang akurat dan up-to-date.
3. Pengembangan prosedur dan kebijakan dengan cara revisi dan perbaiki SOP untuk meningkatkan kejelasan tugas dan tanggung jawab serta kembangkan kebijakan pengelolaan data yang komprehensif untuk menjaga integritas dan keamanan data.
4. Implementasi sistem pengukuran kinerja dengan cara membuat dashboard kinerja real-time untuk memantau KPI dan memungkinkan tindakan korektif yang cepat dan lakukan audit internal secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur.
5. Meningkatkan kualitas layanan dengan cara fokus pada dimensi *Reliability* dengan mengoptimalkan proses kerja dan monitoring kinerja dan ciptakan mekanisme umpan balik yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan langsung terkait pelayanan yang mereka terima.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan studi yang lebih luas dengan melibatkan lebih banyak responden dari berbagai bagian Polres untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif serta pertimbangkan untuk menggunakan metode penelitian campuran (kualitatif dan kuantitatif) untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam.

Kembangkan indikator kinerja tambahan yang lebih spesifik untuk mengukur aspek-aspek tertentu dari kualitas pelayanan SKCK dan lakukan evaluasi jangka panjang untuk melihat efektivitas dari implementasi rekomendasi perbaikan dan untuk menilai perubahan dalam tingkat kepuasan pelayanan.