

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penindaklanjutan *Contact Center* 110 sebagai wujud pelayanan publik Polri pada Polresta Bandar Lampung dilaksanakan dengan langkah-langkah startegis sebagai berikut:
 - a. Strategi Jangka Pendek, yaitu menempatkan personil di Sitipol yang sesuai dengan latar belakang pendidikannya, merekrut tenaga sukarelawan dari para sarjana teknik komputer atau sarjana komputer atau tenaga yang mampu dan mempunyai loyalitas untuk diperbantukan/dipekerjakan sebagai operator penerima *Contact Center* serta mengusulkan penambahan personil kepada Kapolda agar seimbang dengan tantangan dan kompleksitas permasalahan yang dihadapi.
 - b. Strategi Jangka Menengah, yaitu mengirimkan operator teknologi informasi untuk mengikuti pendidikan kejuruan, mendatangkan ahli IT untuk memberikan pengetahuan dan pelatihan serta simulasi penggunaan *computer* dan *internet*, mendatangkan operator Unit teknologi informasi dari Polda dan mendatangkan tenaga ahli untuk memberikan pelatihan Total Quality Service dalam mewujudkan komitmen pemberian pelayanan prima bagi petugas operator kontak layanan di Polresta Bandar Lampung.

- b. Strategi Jangka Panjang, yaitu mengikutsertakan anggota dalam pelatihan tentang Standar Operasional Prosedur tata cara pengolahan dan penyajian data yang diadakan Polda yang bekerjasama dengan Pihak Swasta dan penambahan personil untuk mendapatkan operator Unit yang menguasai teknologi Informasi yang memiliki standar kemampuan untuk mengoperasikan *computer* dan *internet*.
1. Faktor-faktor penghambat penindaklanjutan *Contact Center* 110 sebagai wujud pelayanan publik Polri pada Polresta Bandar Lampung adalah sebagai berikut:
 - a. Faktor Sumber Daya Manusia, yaitu personil Polri yang menangani Sitipol belum sebanding dengan kompleksitas permasalahan yang ada.
 - b. Faktor sarana prasarana, yaitu terbatasnya sarana dan prasarana sistem Informasi untuk melakukan pengolahan dan penyajian data secara *on line*
 - c. Faktor Anggaran, yaitu dukungan anggaran dalam DIPA Polresta Bandar Lampung sangat terbatas
 - d. Faktor sistem dan metode, yaitu belum tersusun piranti lunak aturan standar pengadaan dan penggunaan perangkat teknologi informasi.

5.2 Saran

Beberapa saran yang diajukan dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlunya penambahan personil Sitipol yang memiliki kompetensi, mahir, terlatih, dan terampil dalam mengoperasikan setiap peralatan teknologi informasi yang canggih, modern dan keluaran terbaru, sehingga dapat ditransformasikan dalam pelayanan Polri kepada masyarakat.

2. Perlunya penambahan sarana berupa sistem informasi untuk pengolahan dan penyajian data secara *on line*, seperti server, perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) direalisasikan dalam rangka mendukung pelaksanaan kegiatan administrasi kepolisian sehingga belum mendukung untuk pelayanan masyarakat secara berkualitas di masa yang akan datang.
3. Perlunya penambahan anggaran dalam penindaklanjutan *Contact Center* 110 sehingga dapat lebih mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat
4. Perlunya piranti lunak aturan standar pengadaan dan penggunaan perangkat teknologi informasi dalam rangka perbaikan sistem informasi pelayanan yang selama ini dikembangkan oleh Polresta Bandar Lampung, sehingga kualitas pelayanan Polri menjadi lebih optimal di masa mendatang.