

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Di dalam mekanisme sistem pengelolaan pelayanan terdapat lima indikator yang menjadi tolok ukur, antara lain penerimaan pengaduan secara lisan, penerimaan pengaduan secara tertulis, petugas yang menangani pengaduan, pencatatan pengaduan dan pengarahannya form pengaduan.

Mekanisme sistem pengelolaan pelayanan dalam penerimaan pengaduan secara lisan masih belum optimal hal ini dikarenakan prosedur alur penyaluran pengelolaan pelayanan pengaduan secara lisan masih terlalu banyak tahap-tahap untuk menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat sehingga memperlambat waktu penanganan dan menyebabkan pengaduan yang masuk menjadi menumpuk dan instansi yang bersangkutan kesulitan untuk menyampaikan tindak lanjut akhir pengaduan yang telah disalurkan sebelumnya

1. Dalam hal penerimaan pengaduan secara tertulis, prosedur alur penyaluran pengelolaan pelayanan pengaduannya sama seperti penerimaan pengaduan secara lisan masih terlalu banyak juga tahap-tahap untuk menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dan dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat melalui media elektronik masih sering terjadi gangguan jaringan internet di masing-masing instansi sehingga berpengaruh terhadap lamanya waktu klarifikasi dan server pada

halaman website sering tidak bisa di akses saat masyarakat ingin melakukan pengaduan secara online.

2. dalam hal petugas yang menangani pengaduan masih belum pernah mengikuti pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas petugas dalam melakukan penanganan pengaduan dari masyarakat dan masih kekurangan sumber daya manusia untuk menjalankan agar pengaduan tersebut waktu penyelesaiannya bisa cepat.
3. pencatatan pengaduan, form pengaduan masih sangat berantakan dalam pengarsipannya. form pengaduannya yang seharusnya dilakukan pengarsipan pengaduan hanya di satu file pengaduan saja tapi kadang petugas dalam mengarsipkannya masih di campur dengan file campuran dan tidak diurutkan sesuai hari,tanggal, dan jamnya.
4. dalam hal pengarahan form pengaduan pengarahan form pengaduan dari pemohon prosedur tahap alur penyaluran pengaduan dari admin PRO Dpm-Ptsp ke sub-sub bidang di masing-masing Instansi yang masih dilakukan secara manual sehingga memperlambat waktu penanganan dan menyebabkan pengaduan yang masuk menjadi menumpuk dan Instansi yang bersangkutan kesulitan untuk menyampaikan tindak lanjut akhir pengaduan yang telah disalurkan sebelumnya.

dapat disimpulkan bahwa mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan di Dpm-Ptsp belum optimal dalam tindak lanjutnya. Masih ada indikator-indikator yang

kurang sehingga masih terdapat kekurangan dalam proses tindak lanjutnya yang membuat waktu penyelesaian pengaduan menjadi lama.

4.2 Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan untuk Dpm-Ptsp agar dapat meningkatkan pengelolaan pengaduan adalah:

1. Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang, Pengaduan Rakyat kedepannya perlu diatur secara tegas alur koordinasi antar SKPD menjadi lebih mengkhusus dalam konteks penanganan pelayanan pengaduan melalui media elektronik agar dalam praktik atau pelaksanaannya dapat berjalan dengan efektif tindak lanjutnya dari maksimal 10 hari kerja bisa dalam 1 hari penyelesaiannya dan sesuai dengan harapan masyarakat.
2. perlu meningkatkan kualitas internet yang semakin bagus dan menambah jaringan internet di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang agar tidak ada terjadi lagi error pada server saat masyarakat mengakses website agar lebih memaksimalkan pemanfaatan aplikasi yang sudah tersedia ke depannya
3. Petugas yang menangani pengaduan perlu harus mengikuti pelatihan Bimbingan dan Teknik (*Bintek*) untuk meningkatkan kualitas petugas dalam menangani pengelolaan pengaduan dan menambah jumlah petugas dalam penanganan pengaduan
4. Meningkatkan kembali penyusunan pengarsipan form pengaduan sesuai dengan file pengaduan yang sudah disediakan diurut dari nomer,tanggal, nama dan jenis pengaduannya.

5. Masyarakat di Kota Semarang perlu lebih aktif lagi untuk mengawasi tindak lanjut penanganan pengaduan yang telah disampaikan, salah satunya yaitu melalui pemberian feedback kepada pegawai yang telah menyampaikan pelaporan terkait penanganan pengaduan tersebut. Agar nantinya komunikasi dua arah antara aparat pemerintah dan masyarakat dapat berjalan baik dan pelayanan yang diinginkan atau diharapkan oleh masyarakat juga dapat terakomodir dengan baik. Selain itu melalui feed back dari masyarakat, pegawai nantinya akan mengetahui seberapa jauh maksimal pelayanan yang telah diberikan terkait pengaduan masyarakat yang telah disampaikan.