

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

##### **5.1.1 Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di DPMPTSP Kota Semarang**

Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di DPMPTSP Kota Semarang dapat dilihat melalui aspek-aspek dalam sistem yang meliputi input, proses, output, dan feedback.

###### *1. Input*

Di dalam input terdapat beberapa unsur penting yang meliputi SDM, sarana prasarana, anggaran, dan pedoman teknis. Jumlah SDM yang bertugas dalam penanganan pengaduan adalah 1 (satu) orang pegawai yaitu Kasi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan. Sarana prasarana yang dibutuhkan dalam mengelola proses penanganan pengaduan seperti peralatan kantor pada umumnya, namun sarana utamanya adalah jaringan internet. Sumber anggaran dana yang dibutuhkan untuk penanganan pengaduan adalah dari APBD Kota Semarang Tahun 2017. Terdapat 2 (dua) peraturan untuk pedoman teknis yaitu Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Semarang tentang SOP Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan No. 52 Tahun 2017 tanggal 10 Mei 2017. Keputusan Kepala DPMPTSP

Kota Semarang tentang SP (Standard Pelayanan) No. 53 Tahun 2017 tanggal 10 Mei 2017. Input dalam sistem penanganan pengaduan yang berfungsi sebagai keberlangsungan berjalannya sistem tersebut masih mengalami kekurangan pada salah satu aspeknya.

## 2. Proses

Pada aspek proses akan dapat diketahui proses penanganan pengaduan melalui dimensi manajemen komplain yang meliputi komitmen, keadilan, kejelasan, cepat tanggap, dan kemudahan. Komitmen dari OPD dalam menangani pengaduan dapat dilihat melalui prosesnya mulai awal masuknya pengaduan dari masyarakat sampai tahap tindak lanjutnya yang harus terselesaikan dan tepat waktu. Dimensi keadilan dalam menangani pengaduan telah diterapkan oleh OPD bahwa pengaduan yang dibahas terlebih dahulu akan disesuaikan berdasarkan nomor urut agenda masuknya pengaduan tersebut. Kemudian berkas pengaduan juga wajib memiliki data pengadu yang *valid* agar dalam proses penanganan pengaduan selanjutnya dapat berjalan dengan baik. Kemudian melalui dimensi kejelasan dapat diketahui tentang kejelasan informasi proses pengaduan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Semarang yang berupa penyediaan fasilitas yang dapat memberikan informasi, serta kejelasan informasi proses pengaduan menurut masyarakat. Pada dimensi cepat tanggap, diketahui mengenai kesiapan para pegawai saat menangani pengaduan. Kemudahan

dalam menyampaikan pengaduan juga menjadi faktor penting untuk masyarakat. Adanya berbagai macam fasilitas/media untuk menyampaikan pengaduan yang disediakan dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan sesuai keinginan mereka.

### 3. Output

Output dalam sistem ini dilihat dari penyelesaian pengaduan yang telah masuk dari masyarakat serta upaya perbaikan dari penyelesaian tersebut. Dalam penyelesaian pengaduan dikatakan berhasil apabila pihak OPD dapat menyelesaikan aduan tersebut dan dapat memberikan jawaban atau tindak lanjut pengaduan dalam waktu penyelesaian yaitu maksimal 10 hari kerja. Sedangkan upaya perbaikan dalam melaksanakan penanganan pengaduan adalah dilaksanakannya program evaluasi untuk melakukan koreksi atas penanganan pengaduan yang telah dilakukan pada periode tersebut. Program evaluasi dilaksanakan per-tahun untuk melakukan evaluasi pada seluruh bagian DPMPTSP Kota Semarang.

### 4. *Feedback*

*Feedback* yang telah didapatkan pihak DPMPTSP Kota Semarang dari masyarakat yaitu hasil dari polling SMS melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) terkait penanganan pengaduan. Masyarakat juga telah melihat bahwa pelayanan perijinan dan penanganan pengaduansaat ini sudah lebih berkembang dari tahun-tahun sebelumnya.

## **5.1.2 Penghambat Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Semarang**

### **5.1.2.1 Input**

#### **1. Sumber Daya Manusia**

Hambatan yang terjadi pada aspek SDM adalah pegawai yang bertugas dalam penanganan pengaduan hanya terdapat 1 (satu) orang, yaitu Kasi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan. Tidak adanya staff dalam seksi tersebut, sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses penanganan pengaduan yang seharusnya dapat diselesaikan lebih cepat, namun karena keterbatasan SDM sehingga membutuhkan waktu yang lebih.

#### **2. Sarana prasarana**

Hambatan yang terjadi pada aspek sarana prasarana adalah terdapat pada jaringan internet di DPMPTSP Kota Semarang, karena seringnya terjadi *error* atau *trouble*. Sehingga menyebabkan keterlambatan dalam memberikan jawaban tindak lanjut penanganan pengaduan secara *online*.

### **5.1.2.2 Proses**

#### **1. Komitmen**

Hambatan yang terjadi pada dimensi komitmen adalah pelaksanaan sosialisasi mengenai keberadaan keberagaman media penanganan pengaduan yang dimiliki oleh DPMPTSP

Kota Semarang kepada masyarakat yang tidak dilaksanakan secara maksimal oleh pihak dinas. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak banyak mengetahui media pengaduan tersebut, dan menjadikan media pengaduan tidak digunakan secara optimal.

## 2. Kejelasan

Hambatan yang terjadi pada dimensi kejelasan adalah terdapat pada kelengkapan fasilitas kantor yang berfungsi dalam memberikan informasi khususnya untuk masyarakat menyampaikan pengaduan seperti, penyediaan brosur untuk berbagai macam jenis pelayanan yang tidak lengkap, ukuran bagan mekanisme pelayanan perijinan dan mekanisme penanganan pengaduan yang tidak seimbang, tidak terpasangnya papan informasi untuk pengaduan secara langsung.

## **5.2. Saran**

### **5.2.1 Input**

#### 1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kekurangan SDM yang bertugas dalam penanganan pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang, maka sebaiknya pihak OPD khususnya yang bertugas dalam penanganan pengaduan dapat lebih mengoptimalkan waktunya dalam melaksanakan tugas.

Sehingga dapat meminimalisir penumpukan tugas sehingga tidak lagi terjadi keterlambatan pada penyelesaian pengaduan.

## 2. Sarana Prasarana

Sering terjadinya *error* atau *trouble* pada jaringan internet yang menyebabkan keterlambatan dalam memberikan jawaban tindak lanjut penanganan pengaduan secara *online*, maka sebaiknya pihak OPD menaikkan kualitas jaringan internet, agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat lebih optimal.

### 5.2.2 Proses

#### 1. Komitmen

Komitmen dari Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan dalam melaksanakan sosialisasi pengenalan terdapatnya berbagai macam media penanganan pengaduan masih kurang efektif, sehingga para pegawai yang bertugas didalamnya harus menegakkan komitmen kerja mereka untuk mengadakan kegiatan sosialisasi langsung kepada masyarakat yang dapat dilakukan melalui pemanfaatan berbagai macam media sosial.

#### 2. Kejelasan

Kejelasan kelengkapan fasilitas kantor yang berfungsi dalam memberikan informasi khususnya untuk masyarakat menyampaikan pengaduan perlu untuk ditingkatkan, sehingga untuk mengurangi hambatan tersebut sebaiknya terdapat pegawai yang bertugas

mengecek kelengkapan jenis brosur untuk setiap harinya di rak tempat brosur. Kemudian bagan mekanisme pelayanan perijinan dan bagan mekanisme penanganan pengaduan yang telah terpasang di ruang tunggu, sebaiknya memiliki ukuran yang seimbang. Terutama agar bagan mekanisme penanganan pengaduan juga dapat terlihat dan terbaca oleh masyarakat. Papan informasi terdapatnya fasilitas penyampaian pengaduan langsung yang berada di lantai 3 kantor DPMPTSP Kota Semarang juga harus dipasang.