

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di PPID Kabupaten Sleman pada tahun 2015-2016 sudah berjalan efektif. Hal ini salah satunya ditandai dengan banyaknya pesan aduan yang masuk, dan sudah ditindaklanjuti oleh PPID dan SKPD terkait.

Kegiatan perencanaan dikoordinasikan pada Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA). Pada RKA dari tahun 2015 – 2016 tidak terlihat adanya program baru yang dilakukan PPID Kabupaten Sleman. Kegiatan yang dilakukan hampir sama setiap tahunnya yaitu meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia di PPID dan Humas, pelayanan kedinasan meningkat nilai IKU-nya, dan meningkatkan kualitas penyedia informasi publik.

Situs Surat Warga pada *website, facebook, instagram, twitter, email, SMS center* merupakan beberapa media *online* melalui internet yang dikembangkan Pemkab Sleman sebagai kanal bagi masyarakat untuk menyampaikan tanggapan, keluhan atau bahkan aspirasi tentang kinerja pelaksanaan Pemerintahan Daerah. Penggunaan fasilitas Surat Warga *online* di [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id) merupakan media yang paling sering dipergunakan warga untuk menyampaikan tanggapan atau keluhan kepada Pemerintah Daerah. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan internet sebagai media *customer relations* ternyata digemari oleh masyarakat.

Manajemen keluhan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dari sembilan aspek dari manajemen keluhan sudah terpenuhi dan hanya satu aspek yang tidak terpenuhi. Proses penanganan dan manajemen keluhan PPID Sleman telah memenuhi unsur *Adequacy/fairness of the outcome* atau kewajaran atau keadilan dalam proses manajemen keluhan. Proses manajemen keluhan terkait aspek kewajaran atau keadilan yang dijalankan oleh PPID Sleman telah berjalan sesuai dengan koridor yang ditentukan, siapa yang melaporkan keluhan terlebih dahulu maka dia yang diproses terlebih dahulu.

Unsur *Access* atau kemudahan masyarakat untuk menyampaikan keluhan telah terpenuhi dalam manajemen keluhan oleh Pemda Sleman, berupa *web*, media sosial, *SMS* dan telepon dan meja layanan. Aspek keramahan (*friendliness*) sudah terpenuhi, sebab pegawai selalu bersikap ramah dan sopan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Aspek *Empathy* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman sudah terpenuhi, sebab pegawai selalu menjawab aduan dari masyarakat. Aspek *individual handling* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman sudah terpenuhi, sebab pegawai PPID telah memberikan jawaban sesuai aduan dari masyarakat. Aspek *effort/remedy* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman sudah terpenuhi dengan melakukan upaya penyelesaian aduan dari masyarakat sesuai dengan tugas dan wewenang kedinasan masing-masing Dinas atau SKPD. Aspek *active feedback* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman sudah terpenuhi, dengan memberikan respon balik, sambil menunggu

penyelesaian dilakukan. Aspek *reliability* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman belum terpenuhi, karena peralatan penunjang proses manajemen dan peningkatan kinerja masih kurang. Aspek *Speed* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman sudah terpenuhi, karena PPID telah memberikan jawaban sesuai aduan dari masyarakat dengan waktu yang relatif cepat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sosialisasi keberadaan PPID perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat dapat mengetahui tujuan didirikannya PPID sebagai wadah untuk menampung keluhan, saran, ide, pertanyaan, informasi dan sebagainya yang ingin disampaikan kepada pemerintah karena masyarakat yang ingin menyampaikan aduannya tidak tahu jika ada saluran-saluran yang disediakan PPID Kabupaten Sleman.
2. Peningkatan komitmen dan koordinasi antar aparatur, khususnya yang bertugas sebagai pengelola, admin, operator dan aparatur di tingkat SKPD agar manajemen aduan bisa berjalan sesuai dengan SOP.
3. Dalam menjawab aduan masyarakat lebih ditingkatkan lagi dalam aspek *friendliness* sehingga aduan yang masuk baik itu berupa pertanyaan, kritik maupun aduan non kategori masyarakat merasa aduannya telah didengarkan walaupun itu aduan tidak sesuai dengan kewenangannya.