

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi aplikasi “Si Agan dapat dikatakan belum optimal dalam menangani aduan para pengguna layanan air bersih di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Hal tersebut dapat dilihat dengan masih adanya tiga penilaian indikator yang belum terpenuhi dalam variabel isi kebijakan yang mana ditunjukkan pada indikator kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan dalam implementasi aplikasi “Si Agan” bahwa aplikasi ini belum mampu mempengaruhi kepentingan masyarakat secara penuh dalam melaporkan masalah atau memberikan umpan balik kepada pihak PDAM. Kondisi ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi “Si Agan” oleh pihak PDAM Tirta Moedal kepada masyarakat, sehingga menjadikan kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan.

Kemudian, dari indikator jenis manfaat yang dihasilkan dari adanya implementasi aplikasi “Si Agan” ini juga menunjukkan bahwa pihak PDAM belum mampu sepenuhnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dalam hal ini, pihak PDAM menyadari kemampuan yang mereka miliki dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang masih belum optimal karena melihat kondisi yang terjadi di lapangan menjadikan PDAM tidak bisa

memaksa sepenuhnya masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini. Akan tetapi, disisi lain masyarakat sendiri juga merasakan bahwa dengan adanya penerapan aplikasi “Si Agan” belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada masyarakat itu sendiri. Belum puasnya masyarakat terhadap aplikasi ini karena masih terdapat aduan yang diajukan tidak segera untuk mendapatkan penanganan secara cepat khususnya masalah air mati.

Hal lain juga dapat dilihat dari indikator siapa pelaksana kebijakan dalam implementasi aplikasi “Si Agan” yang menunjukkan bahwa pihak masyarakat masih belum mengetahui secara detail siapa saja pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan implementasi. Kurangnya informasi yang diperoleh oleh masyarakat ini diakibatkan karena kurangnya keterbukaan informasi diantara pihak PDAM dan pengguna. Untuk dapat mengatasi hal tersebut, maka upaya yang dilakukan oleh pemimpin di PDAM dalam mengatasi aduan yang belum optimal yaitu dengan melakukan pemantauan dan pengecekan terhadap aduan yang masuk. Pengecekan yang dilakukan secara langsung oleh pemimpin PDAM ini sebagai bentuk untuk memastikan bahwa setiap aduan yang masuk berhasil untuk ditangani dengan baik yang mana hal ini juga diikuti adanya pemberian fasilitas terhadap partisipasi masyarakat melalui pembentukan tim IT.

Dalam upaya menghasilkan perbaikan terhadap kinerja dan efisiensi pihak PDAM dalam menangani aduan maka pihak tersebut juga memberlakukan adanya mekanisme pengawasan untuk memastikan seluruh pihak pelaksana kebijakan dapat patuh terhadap peraturan, kebijakan, dan regulasi terkait dengan pengaduan

pelanggan. Adanya upaya yang dilakukan oleh PDAM dalam mengatasi aduan ini sebagai bagian dari hasil pemenuhan terhadap indikator variabel lingkungan kebijakan yang mana hal ini mampu menghasilkan perbaikan kecepatan PDAM dalam menangani masalah aduan.

2. Mekanisme penyelesaian aduan melalui implementasi aplikasi “Si Agan” ini dapat dikatakan telah berhasil dilaksanakan dengan prosedur yang jelas, dimana setiap aduan yang masuk diproses dengan tindakan yang cepat dan memadai yang melibatkan adanya pengkategorian dan pengelolaan secara efisien. Melalui mekanisme ini aduan yang masuk diproses menggunakan alur yang terstruktur dengan melalui beberapa tahapan, termasuk pelaporan, penanganan oleh call center, dan penyelesaian oleh berbagai bagian terkait. Adanya prosedur dan alur yang dimiliki oleh PDAM Tirta Moedal dalam menyelesaikan aduan melalui aplikasi ini menjadikan aduan yang masuk mampu untuk diselesaikan dalam waktu sekitar 3 hari sesuai dengan SOP yang berlaku.

B. Saran

Berkaitan dengan kesimpulan penelitian ini, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih kepada pelanggan melalui aplikasi “Si Agan” yaitu dengan memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap masalah aduan yang disampaikan oleh pengguna atau masyarakat. Dalam hal ini, PDAM Tirta Moedal juga dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi mereka yang mana tidak hanya

melalui media sosial saja tetapi perlu untuk mensosialisasikan langsung ke setiap kelurahan atau kecamatan yang ada di wilayah Semarang, sehingga bisa meningkatkan jumlah pengguna dari aplikasi “Si Agan”.

2. Bagi Pemerintah Kota Semarang perlu adanya keterlibatan secara langsung dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi karena sejauh ini ajakan untuk mendownload aplikasi masih dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Moedal sendiri dan perlu bagi Pemerintah Kota Semarang untuk ikut terlibat dalam mengawasi pengaduan dan mengelola aduan melalui aplikasi “Si Agan”.