

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data dan argumentasi, dapat disimpulkan bahwa Dinas PUPR Kota Surakarta telah menunjukkan responsivitas yang baik dalam menangani aduan masyarakat terkait jalan dan drainase. Hal ini didukung oleh adanya komunikasi yang baik dan efektif, kecepatan dalam merespon, kecermatan dalam menangani, serta transparansi dalam memberikan informasi yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kota Surakarta, sehingga menjadikan layanan pengaduan lebih berkualitas. Meskipun terdapat beberapa kendala seperti tindak lanjut yang lama terhadap beberapa aduan karena belum adanya anggaran, namun Dinas PUPR terus berupaya memberikan pelayanan yang optimal guna meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Dalam proses penanganan aduan melalui ULAS oleh Dinas PUPR Kota Surakarta, terdapat berbagai faktor yang memengaruhi tingkat responsivitas layanan baik yang mendukung maupun menghambat. Faktor yang mendukung responsivitas penanganan aduan sebagai berikut: 1.) Dukungan dan arahan dari pimpinan yaitu Kepala Dinas dan Koordinator ULAS dalam menangani aduan secara cepat dan tepat; 2.) Peraturan dan alur penanganan penanganan yang jelas tidak berbelit-belit. Kemudian terdapat faktor penghambat responsivitas penanganan aduan sebagai berikut: 1.) Kurangnya jumlah admin penanganan aduan; 2.) Struktur organisasi tidak efektif karena penempatan staf sebagai admin

yang tidak sesuai kewenangan; dan 3.) Ketiadaan anggaran menyebabkan tidak tersedianya fasilitas penunjang untuk pengelolaan aduan, seperti ponsel khusus admin dan kuota internet.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan Kota Surakarta di masa mendatang, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan, yaitu:

1. Perlu menambah jumlah admin ULAS di Dinas PUPR Kota Surakarta agar pelayanan pengaduan berjalan dengan lebih cepat dan tepat serta berkualitas.
2. Pemindahan admin ULAS ke bagian Sekretariat Dinas PUPR Kota Surakarta, mengingat fungsi sekretariat yang lebih relevan dalam pencatatan dan pengarsipan data laporan.
3. Memberikan fasilitas pendukung untuk admin seperti ponsel khusus dan kuota internet.
4. Pemberian penghargaan atau insentif kepada admin ULAS atas kinerjanya menjadi admin selama 24 jam.
5. Perlu ditingkatkan lagi kesigapan Dinas PUPR dalam tindak lanjut laporan jalan dan drainase.
6. Menugaskan pegawai untuk berpatroli dan memantau kondisi jalan dan drainase secara langsung. Dinas PUPR harus lebih proaktif, tidak hanya menunggu laporan dari masyarakat.