

## **BAB 4**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang analisis manajemen pengaduan Kanal Pengaduan *Online* “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan manajemen pengaduan di Kecamatan Tembalang berdasarkan dimensi yang ada sudah optimal berdasarkan kinerja petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang dan pelaksanaannya petugas sangat memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap aduan masyarakat. Namun, dalam penerapannya tentu masih terdapat faktor yang menghambat proses penerapan manajemen pengaduan kanal pengaduan online “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang.

##### **1. Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan *Online* “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang**

###### **a. Kesederhanaan**

Hasil wawancara dan observasi di lapangan dari Kanal Pengaduan *Online* “Sapa Mbak Ita” yang meliputi indikator mudah di mengerti dan mudah di akses sudah sangat baik. Informasi yang disajikan di Kanal Pengaduan *Online* “Sapa Mbak Ita” menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat dan informasi lengkap bagaimana cara mengakses dan mengirimkan aduan. Masyarakat dapat mengakses kanal pengaduan diberikan pilihan untuk

memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat mengakses Kanal Pengaduan *Online* “Sapa Mbak Ita”. Adanya beberapa pilihan cara mengakses kanal pengaduan ini menjadi bentuk kesederhanaan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga seluruh lapisan masyarakat baik yang memahami penggunaan teknologi ataupun masyarakat yang belum memahami teknologi dapat mengakses Kanal Pengaduan *Online* “Sapa Mbak Ita”.

b. Kecepatan

Pemerintah Kecamatan Tembalang sudah baik dalam memberikan respon dan tindak lanjut terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Respon Pemerintah Kecamatan Tembalang berdurasi 30 menit- 40 menit terhitung dari aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Respon yang diberikan berupa informasi dan instansi yang bertanggung jawab dalam menangani aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, SOP tanggapan petugas atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pelapor melalui Sapa Mbak Ita paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke Admin Penghubung Perangkat Daerah dan/atau BUMD tersebut dan penyelesaian pengaduan 5-30 hari sesuai dengan koordinasi dengan pihak terkait.

c. *Record/Fitur*

Kanal pengaduan berbasis *online* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi bagi masyarakat untuk dapat mengirimkan aduan dimana saja dan kapan saja. Kelengkapan fitur yang disediakan pada kanal pengaduan berbasis *online* sebagai penunjang dan pendukung memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengirimkan aduan ke kanal pengaduan. Fitur Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” berupa *anonymous* dan komentar menjadi fitur yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk mengirimkan aduan. Fitur komentar diaktifkan bertujuan agar masyarakat dapat mengirimkan respon dan komentar terhadap kinerja petugas Kecamatan Tembalang. Fitur terlihatnya kode warna yang berupa belum diverifikasi, sudah di verifikasi dan sudah selesai juga akan memudahkan masyarakat untuk melihat tindakan terbaru dari aduan yang dikirimkan. Namun, fitur pengelompokkan jenis aduan yang tersistem dan *upgrading* fitur kamera yang dapat mengakses galeri foto akan lebih efektif dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.

d. Konfidensial

Konfidensial atau kerahasiaan data masyarakat yang mengirimkan aduan sudah sangat baik dikelola oleh pihak Diskominfo Kota Semarang. Pendaftaran yang menggunakan sistem OTP (*One Time Password*) akan meningkatkan keamanan data masyarakat dikarenakan satu akun nomor telpon atau *email* hanya dapat

digunakan satu kali dengan adanya sistem OTP. Sistem akan mengurangi kecurangan dan kebocoran data dari masyarakat karena bersifat penggunaan sistem kata sandi sekali pakai. Kerahasiaan dan keamanan masyarakat juga didukung oleh adanya fitur *anonymous* pada aplikasi “Sapa Mbak Ita” yang bertujuan untuk merahasiakan nama pelapor kepada masyarakat lainnya. Keamanan dan kerahasiaan data masyarakat sangat terjaga dan terjamin pada saat mengirimkan aduan di Kanal Pengaduan Pelayanan Publik “Sapa Mbak Ita”.

e. *Remedy*/Kemampuan menganalisis

*Remedy* merupakan kemampuan petugas dalam menganalisis dan memahami aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Individu masyarakat memiliki kemampuan dan pemahaman yang berbeda-beda oleh karena itu, kemampuan petugas untuk dapat memahami dan menganalisis setiap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat sangat dibutuhkan. Petugas Kecamatan Tembalang dalam aspek memberikan informasi yang mudah dipahami dan tindakan yang sesuai dengan aduan sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara, kuesioner dan observasi, petugas sudah memberikan informasi yang mudah di mengerti oleh masyarakat mengenai aduan yang dikirimkan dan responsivitas petugas dalam menangani aduan masyarakat sudah baik. Tindak lanjut juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dapat dibuktikan dengan tingkat

kepuasan masyarakat Kecamatan Tembalang terhadap pelayanan pengaduan masyarakat yang mencapai skor 90 persen.

f. Sumber Daya Manusia

Perubahan sistem pengaduan yang berbasis *online* membutuhkan sumber daya manusia yang memahami penggunaan teknologi untuk mengurangi adanya kesalahan saat melakukan pelayanan. Strategi Pemerintah Kecamatan Tembalang berdasarkan hasil wawancara menyimpulkan bahwa Pemerintah Kecamatan Tembalang yang mengisi jabatan pelayanan publik adalah individual yang memiliki kemampuan terhadap teknologi. Strategi tersebut berhasil menciptakan petugas yang dapat bekerja dengan cepat dan responsif terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Petugas juga saling berkoordinasi dan melakukan *briefing* untuk mempelancar proses pelayanan publik akan sesuai dengan rencana yang sudah didiskusikan bersama. Sumber daya manusia di Kecamatan Tembalang sudah cukup berkompeten untuk menjalankan sistem pelayanan berbasis *online*.

g. *Visible*/Sosialisasi

*Visible* merupakan sebuah strategi pemerintah melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui sosialisasi secara langsung kepada masyarakat atau sosialisasi menggunakan media sosial. Sosialisasi Kecamatan Tembalang menggunakan selebaran, brosur dan media sosial meningkatkan partisipasi dan pengenalan kepada masyarakat

terkait adanya kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”. Namun, sosialisasi secara langsung belum dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang dengan tujuan meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan dan mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Sosialisasi hanya dilakukan menggunakan media sosial, pengenalan melalui layar LED dan brosur.

#### h. Komitmen

Komitmen petugas untuk menjalankan tugas dan tanggungjawabnya adalah komponen yang penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Strategi keterbukaan informasi kepada masyarakat akan menjadi strategi yang baik untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Kecamatan Tembalang sudah baik dalam memberikan informasi terkait aduan yang dikirimkan oleh masyarakat melalui Kanal Pengaduan Pelayanan Publik “Sapa Mbak Ita”. Petugas memberikan informasi yang akurat dan terbaru untuk membantu masyarakat mengawasi dan memahami bahwa aduan yang dikirimkan akan ditindaklanjuti oleh instansi yang terkait. Informasi yang terbuka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat Kecamatan Tembalang terhadap kinerja Pemerintah Kecamatan Tembalang.

#### i. *Accessible*/Fasilitas akses

Penerapan pelayanan berbasis *online* membutuhkan kematangan sarana yang dapat mengakses kanal pelayanan. Kelengkapan sarana untuk membantu akses petugas akan mempercepat proses pelayanan dan efektif waktu baik bagi petugas ataupun masyarakat untuk mendapatkan dan memberikan informasi yang dibutuhkan berdasarkan aduan yang dikirimkan. Berdasarkan hasil wawancara bahwa sarana Kecamatan Tembalang untuk mendukung proses pelayanan pengaduan berbasis *online* sudah cukup seperti komputer dan faktor lain yang mendukung. Namun, untuk jaringan atau *wifi* yang sangat berperan penting untuk mengakses Kanal Pengaduan Pelayanan Publik “Sapa Mbak Ita” perlu mendapatkan perhatian oleh pemerintah kecamatan tembalang. *Router* jaringan *wifi* hanya disediakan satu jaringan dan digunakan oleh seluruh divisi yang ada di kantor Kecamatan Tembalang.

j. *Fairness* /Keadilan

Kecamatan Tembalang adalah sebuah wilayah Kota Semarang yang memiliki beberapa universitas yang menjadi incaran beberapa mahasiswa baik dalam daerah maupun luar daerah. Jumlah masyarakat yang didomisili oleh mahasiswa dan pengusaha dan profesi lainnya mendapatkan pelayanan yang sama. Berdasarkan hasil wawancara menyimpulkan bahwa masyarakat sangat terbantu dengan adanya Kanal Pengaduan Pelayanan Publik “Sapa Mbak Ita”. Seluruh lapisan masyarakat dapat mengirimkan aduan yang

dirasakan kepada Pemerintah Kecamatan Tembalang untuk mendapatkan penanganan dan solusi dari aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Pelayanan pengaduan berbasis *online* juga meminimalisir adanya diskriminasi yang terjadi dikarenakan sistem yang tidak menampilkan identitas yang mendetail dari pelapor.

## **2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan Pelayanan Publik “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang**

Berdasarkan hasil analisis peneliti mendapatkan temuan 4 (empat) faktor yang menjadi faktor pendorong penyelenggaraan manajemen pengaduan Kanal Pengaduan Pelayanan Publik “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang, yaitu:

- a. Faktor *remedy* merupakan kemampuan petugas dalam menganalisis aduan. Kemampuan petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang sudah sangat baik dalam menganalisis jenis aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. kemampuan tersebut menciptakan petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat terkait aduan yang dikirimkan. Kemampuan tersebut meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang yang berkapabilitas dan responsif terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.



- b. Faktor komitmen petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang yang memiliki jiwa profesionalitas dan dedikasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menghadapi aduan yang dikirimkan masyarakat Kecamatan Tembalang ke Kanal Pengaduan Pelayanan Publik “Sapa Mbak Ita”. Strategi dengan melaksanakan *briefing* sebelum pelayanan dilaksanakan akan berdampak pada pelayanan yang lebih cepat dan baik.
- c. Faktor keadilan atau *fairness* dimana masyarakat mendapatkan perlakuan pelayanan yang sama tanpa adanya tindak diskriminasi. Seluruh lapisan masyarakat Kecamatan Tembalang baik yang berdomisili ataupun menetap di wilayah Kecamatan Tembalang akan mendapatkan perlakuan yang sama terhadap aduan yang dikirimkan ke Kanal Pengaduan Pelayanan Publik “Sapa Mbak Ita”

Adapun 4 (empat) temuan faktor yang menjadi faktor penghambat penyelenggaraan manajemen pengaduan Kanal Pengaduan Pelayanan Publik “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang, yaitu:

- a. Faktor sosialisasi atau *visible*, belum adanya strategi dan tindakan pemerintah untuk melangsungkan sosialisasi pengenalan dan penggunaan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” kepada masyarakat Kecamatan Tembalang dengan tujuan untuk memberikan pengenalan, tujuan dan cara mengirimkan aduan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” kepada masyarakat.

- b. Faktor sumber daya manusia, petugas yang memiliki kemampuan yang baik sangat penting terhadap berlangsungnya proses pelayanan yang prima. Hal tersebut juga berkaitan dengan kuantitas petugas Kecamatan Tembalang yang sesuai untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jumlah petugas yang tidak sesuai di Kecamatan Tembalang memperlambat proses pelayanan.
- c. Faktor sarana atau *accessible* adalah faktor yang berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis online yang lebih cepat dan efisien. Namun, jumlah router jaringan *wifi* yang hanya berjumlah satu untuk segala jenis pelayanan di Kecamatan Tembalang menjadi penghambat dan kendala bagi petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.
- d. Faktor fitur atau *record* yang lengkap yang bertujuan membantu masyarakat dalam pelaksanaannya belum maksimal. Tidak adanya fitur pengelompokan aduan yang tersistem membutuhkan waktu bagi petugas dan rentan untuk melewati aduan yang dikirimkan oleh masyarakat dikarenakan aduan secara otomatis bercampur dengan aduan lainnya. Fitur penambahan aduan yang diwajibkan untuk mengambil kamera di waktu yang sama juga tidak efektif bagi masyarakat dan tidak efisiensi akan tempat.

## 4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor penghambat pada pelaksanaan manajemen pengaduan kanal pengaduan online “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang. Dengan demikian saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Penerapan manajemen pengaduan Kanal Pengaduan Online “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang pada aspek *visible* atau sosialisasi, sumber daya manusia, *record* atau fitur dan *accessible* atau sarana yang mendukung menunjukkan belum optimalnya Pemerintah Kecamatan Tembalang mengelola aspek tersebut. Dengan demikian berdasarkan beberapa penelitian terdahulu dan hasil observasi saran yang dapat diberikan adalah:
  - a. Jumlah masyarakat Kecamatan Tembalang berusia produktif dan usia diatas 50 tahun tersebar merata sehingga masyarakat yang tidak berusia produktif berhak mendapatkan sosialisasi dari Pemerintah Kecamatan Tembalang terkait tujuan dan cara penggunaan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Adanya strategi pelaksanaan sosialisasi Pemerintah Kecamatan Tembalang secara langsung kepada masyarakat untuk memperkenalkan dan memberikan pengetahuan lebih lanjut kepada masyarakat yang tidak melek teknologi untuk dapat mengakses Kanal Pengaduan Online “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang akan memudahkan seluruh masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.

- b. Jumlah petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang yang hanya berjumlah dua orang, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan baik pelayanan administrasi secara langsung dan juga pelayanan pengaduan online “Sapa Mbak Ita”. Kuantitas petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang tidak sesuai dengan tanggung jawab yang harus dikerjakan. Bantuan dari divisi lain ketika jumlah pelayanan membludak tidak efektif karena setiap divisi memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Penambahan kuantitas petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang yang diharapkan dua orang sangat membantu proses pelayanan yang akan berjalan menjadi lebih baik dan lebih cepat lagi.
- c. Belum adanya fitur pengelompokkan jenis aduan secara tersistem di kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” menyulitkan petugas untuk memilah jenis aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Hal tersebut berdampak pada menumpuknya aduan yang dikirimkan oleh masyarakat dan ada aduan yang terlewat. Adanya *upgrading* fitur pengelompokkan aduan yang tersistem, akan memudahkan petugas dalam mengelola kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Tujuan *upgrading* tersebut adalah untuk meminimalisir adanya penumpukan aduan yang berdampak pada adanya aduan terlewat yang dikirimkan oleh masyarakat.
- d. Fitur yang baik dan memudahkan masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” juga perlu diperhatikan. Fitur pada aplikasi “Sapa Mbak Ita” yang secara otomatis langsung mengakses kamera

handphone saat ini tidak memberikan efek kemudahan bagi masyarakat untuk mengirimkan aduan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Akses kamera menyulitkan masyarakat dikarenakan masyarakat diharuskan untuk segera mengirimkan aduan di lokasi bukti aduan dan hal tersebut akan mengurangi kenyamanan masyarakat dan tidak sesuai dengan tujuan diluncurkannya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” yaitu agar masyarakat dapat mengirimkan aduan kapan saja dan dimana saja. *Upgrading* fitur bagi masyarakat untuk dapat mengakses galeri foto akan lebih efektif jika dibandingkan bila masyarakat harus mengirimkan aduan langsung ditempat kejadian.

- e. Jumlah *router wifi* yang digunakan hanya satu jaringan yang dapat diakses oleh seluruh divisi yang ada di Kecamatan Tembalang. Meningkatkan fokus *accessible* atau sarana jaringan *wifi* untuk divisi pelayanan publik yang bertujuan untuk mempercepat dan menjaga stabilitas pelayanan Kecamatan Tembalang baik pelayanan administrasi ataupun pelayanan pengaduan Kanal Pengaduan *Online* “Sapa Mbak Ita”.