

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pada bagian ini peneliti akan menyajikan hasil kesimpulan mengenai peran Tenaga Ahli Fasilitator Penanganan Pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebagai berikut:

1. Tenaga Ahli Fasilitator menjalankan peran sebagai petugas penanganan pengaduan dengan baik. Adapun penjelasannya sebagai berikut:
  - a. Tenaga Ahli Fasilitator telah menjalankan kewajiban sebagai petugas penanganan pengaduan dengan baik dan berperilaku secara profesional sementara hak Tenaga Ahli Fasilitator berupa jaminan kesehatan dan keselamatan kerja belum dipenuhi secara keseluruhan.
  - b. Peran Tenaga Ahli Fasilitator berjalan dengan baik yang dilihat berdasarkan peran keterampilan fasilitatif, edukasional, perwakilan, dan teknis meskipun tidak semua peran dijalankan seperti peran memberikan pelatihan, peran mencari sumber daya, dan peran mengontrol serta mengelola keuangan. Adapula peran yang sebenarnya sudah dijalankan oleh Tenaga Ahli Fasilitator tetapi masih ditemukan kekurangan dalam pelaksanaannya yaitu pada peran melakukan mediasi dan negosiasi serta peran melakukan riset.
2. Faktor internal dan eksternal secara keseluruhan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator. Adapun rinciannya sebagai berikut:

- a. Faktor internal yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator yaitu berupa umur, pendidikan terakhir, ruang lingkup pekerjaan dan motivasi kerja merupakan faktor yang paling mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator. Begitupun dengan faktor eksternal yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator yaitu berupa karakteristik lingkungan kerja, fasilitas, dan media kerja yang digunakan.
  - b. Masih ditemukan adanya keterbatasan fasilitas berupa perangkat komputer yang belum memadai begitupun dengan media kerja berupa CRM Petugas dan internet di Biro Pemerintahan yang terkadang mengalami gangguan server sehingga menghambat produktivitas kerja Tenaga Ahli Fasilitator.
3. Diperoleh temuan berupa faktor lainnya yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator, terdiri atas: pengalaman yang dimiliki dalam bidang pelayanan publik, fasilitas tambahan berupa ruangan khusus yang dilengkapi dengan perangkat digital dan seragam, serta kejelasan regulasi yang digunakan sebagai pedoman acuan dalam memvalidasi tindak lanjut aduan masyarakat. Adapun dari hasil temuan dari faktor lainnya yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator yang paling dominan dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran adalah faktor pengalaman.

## 1.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai peran Tenaga Ahli Fasilitator penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta, terdapat saran untuk mengoptimalkan peran Tenaga Ahli Fasilitator sebagai berikut:

1. Guna memberikan jaminan kesehatan dan keselamatan kerja bagi Tenaga Ahli Fasilitator sebaiknya Biro Pemerintahan melakukan kerjasama dengan penyedia asuransi untuk menanggung BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan bagi Tenaga Ahli Fasilitator.
2. Guna meningkatkan kemampuan Tenaga Ahli Fasilitator sebaiknya Biro Pemerintahan memberikan pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan khususnya mengenai pelayanan publik.
3. Partisipasi dan keaktifan peran Tenaga Ahli Fasilitator perlu ditingkatkan ketika melakukan mediasi dan negosiasi bersama masyarakat dan Perangkat Daerah agar dapat memberi masukan dan saran yang mewakili perspektif petugas penanganan pengaduan.
4. Kemampuan Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan riset dan analisis perlu ditingkatkan dengan diberi pendidikan dan pelatihan khusus secara berkelanjutan untuk mengasah kemampuan analisis sehingga dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat.
5. Guna memastikan keberhasilan pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator sebaiknya Biro Pemerintahan senantiasa mempertimbangkan faktor motivasi dan pengalaman yang dimiliki oleh Tenaga Ahli Fasilitator karena kedua

faktor tersebut merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan peran.

6. Sebaiknya Biro Pemerintahan melakukan pengadaan barang berupa unit komputer yang sebanding dengan jumlah Tenaga Ahli Fasilitator mengingat bahwa fasilitas berupa perangkat komputer yang tersedia masih terbatas dan mengharuskan Tenaga Ahli Fasilitator untuk membawa laptop pribadi.
7. Biro Pemerintahan sebaiknya bekerja sama dengan Diskominfo sebagai pengelola sistem untuk menyediakan jaringan dan server yang mendukung agar tidak terjadi gangguan server pada media kerja berupa CRM Petugas.
8. Biro Pemerintahan perlu menyediakan ruangan khusus bagi Tenaga Ahli Fasilitator yang dilengkapi dengan perangkat digital seperti yang ada di Diskominfo Unit Pelaksana Jakarta Smart City.
9. Tenaga Ahli Fasilitator perlu diberikan seragam agar lebih mudah dikenali ketika melakukan verifikasi dan validasi dan agar dapat meminimalisir gangguan keamanan yang selama ini terjadi.
10. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mendalami faktor lainnya yang mempengaruhi pelaksanaan peran Tenaga Ahli Fasilitator berupa faktor pengalaman dalam bidang pelayanan publik, faktor fasilitas tambahan yang seharusnya diberikan, serta faktor kejelasan regulasi yang digunakan sebagai pedoman dan standar acuan dalam memvalidasi tindak lanjut aduan masyarakat yang dilakukan oleh Perangkat Daerah.