

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan riset terhadap responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam penanganan pengaduan Program CRM di Provinsi DKI Jakarta, serta faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi responsivitas tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam penanganan pengaduan program Cepat Respon Masyarakat masih ditemukan kekurangan dalam pelaksanaannya. Ditemukan bahwa Tenaga Ahli Fasilitator tidak memiliki pengetahuan yang baik mengenai regulasi daerah selain Keputusan Sekda Provinsi DKI Jakarta No. 99 Tahun 2022 yang digunakan sebagai Standar Operasional Prosedur dalam penanganan pengaduan CRM dan membutuhkan bimbingan dari pihak Biro Pemerintahan untuk mengetahui ketentuan respon laporan aduan yang sesuai dengan regulasi daerah. Kekurangan lainnya ditemukan pada mekanisme penyebaran informasi pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator melalui media sosial *instagram* belum tersebar kepada masyarakat secara menyeluruh, yang dapat dilihat dari rendahnya *engagement rate* masyarakat pada publikasi yang dilakukan oleh Tenaga Ahli Fasilitator.
2. Hasil penelitian juga menemukan bahwa faktor internal yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator yaitu latar belakang pengalaman kerja Tenaga Ahli Fasilitator dan komunikasi terbuka Biro Pemerintahan dengan

Tenaga Ahli Fasilitator. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator yaitu kondisi *server* Penanganan Pengaduan CRM, perilaku masyarakat, Kerja sama pemerintah, dan kondisi lingkungan.

3. Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dalam asumsi awal di latar belakang, penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat merupakan praktik terbaik dalam pelaksanaan layanan pengaduan publik. Walaupun ditemukan kekurangan, responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator sudah berjalan. Kekurangan yang ditemukan pada penelitian merupakan bagian dalam pelaksanaan penanganan pengaduan yang dapat ditingkatkan secara berkelanjutan untuk menjadi optimal, sebagaimana pelayanan publik harus selalu ditingkatkan kualitas layanannya.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam Penanganan Pengaduan pada Program Cepat Respon Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan penanganan pengaduan pada program Cepat Respon Masyarakat, disarankan:
 - a. Biro Pemerintahan perlu mengenakan regulasi daerah secara berkelanjutan kepada Tenaga Ahli Fasilitator untuk meningkatkan

pemahaman Tenaga Ahli Fasilitator mengenai peraturan-peraturan daerah.

- b. Biro Pemerintahan sebaiknya melakukan kerja sama dengan berbagai Perangkat Daerah di Provinsi DKI Jakarta untuk menyebarkan konten informasi pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM) di media sosial setiap perangkat daerah guna memperluas jangkauan penyebaran informasi mengenai pelayanan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM).
2. Untuk mengatasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi responsivitas Tenaga Ahli Fasilitator dalam melakukan penanganan pengaduan pada program Cepat Respon Masyarakat, disarankan:
- a. Biro Pemerintahan memprioritaskan rekrutmen Tenaga Ahli Fasilitator dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan dibidang sosial politik dan/atau pemerintahan guna memastikan pemahaman yang baik mengenai regulasi yang digunakan pada penanganan pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM).
 - b. Biro Pemerintahan melakukan kerja sama dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai pengelola sistem CRM untuk menyediakan jaringan *server* yang mendukung kerja Tenaga Ahli Fasilitator sehingga tidak terjadi gangguan *server*.