

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, serta hasil lapangan yang disajikan dan dibahas dalam bab sebelumnya mengenai indikator responsivitas pelayanan publik pada pengelolaan pengaduan di Disdukcapil Kota Semarang serta faktor pendukung dan penghambatnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1.1 Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berdasarkan indikator responsivitas menurut Zeithaml et. al. (2015):

a. Kemampuan Merespon Setiap Pelanggan

Petugas Disdukcapil Kota Semarang bertindak adil dan komunikatif dalam menangani keluhan pelanggan melalui berbagai kanal. Meskipun menunjukkan sikap ramah, masih ada keluhan mengenai kesopanan dan keramahan yang perlu diperbaiki. Banyaknya aduan yang masuk mempengaruhi sikap dan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

b. Kecepatan Melayani

Diartikan sebagai kesiapan petugas pelayanan publik dalam memberikan layanan serta menanggapi pertanyaan atau permintaan masyarakat. Masih ditemukan banyaknya masyarakat yang mengeluh mengenai lamanya respon admin melalui *WhatsApp*, bahkan aduan yang sama sekali belum ditanggapi oleh admin terutama pada kanal aduan kolom komentar *Instagram*.

c. Ketepatan Waktu Melayani

Ketepatan waktu pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan masyarakat yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Disdukcapil Kota Semarang telah mengikuti SOP dalam menangani pengaduan dengan batas waktu maksimal 10 hari kerja. Namun, beberapa pengaduan melebihi batas waktu karena kesalahan data atau data yang belum ditemukan. Untuk mengatasi keterlambatan, pemohon diminta datang langsung ke kantor. Secara keseluruhan, dinas ini telah menunjukkan upaya yang baik dalam ketepatan waktu melayani, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

d. Ketepatan Melayani

Pelayanan yang dikatakan tepat yaitu adalah memastikan tidak ada kesalahan dalam pekerjaan maupun perkataan. Disdukcapil Kota Semarang memenuhi kriteria ketepatan melayani dengan mengikuti SOP baik SOP pelayanan kependudukan dan SOP pada kanal aduan Sapa Mbak Ita dan Lapor Gub dan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Namun,

Tidak adanya SOP dan notifikasi perkembangan pengaduan secara berkala pada kanal aduan website Suara Warga, *WhatsApp*, dan *Instagram*.

e. Kecermatan Melayani

Kecermatan melayani dapat ditunjukkan dengan cara bagaimana petugas menyelesaikan masalah dan ketelitian dalam menjalankan tugas dalam menangani pengaduan masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Disdukcapil Kota Semarang telah memenuhi kriteria kecermatan melayani dalam penanganan pengaduan.

Meskipun pernah terjadi kesalahan, dinas ini mampu menyelesaikan masalah melalui mediasi dan klarifikasi. Petugas selalu berkoordinasi dengan atasan dan merujuk pada regulasi untuk memastikan jawaban yang akurat dan sesuai prosedur, sehingga pengaduan terselesaikan tanpa masalah baru.

f. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Mencangkup bagaimana petugas merespon dan menanggapi keluhan yang diberikan masyarakat sesuai kanal aduan yang digunakan pemohon. Disdukcapil Kota Semarang telah menyediakan berbagai kanal aduan untuk memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan. Sosialisasi kanal aduan dilakukan melalui berbagai media. Petugas dinas menunjukkan kemampuan baik dalam menanggapi keluhan mendesak, termasuk bagi lansia dan difabel. Dalam menghadapi keluhan serius atau pelanggan yang marah, petugas tetap bersikap ramah dan tenang, serta melakukan klarifikasi untuk menyelesaikan masalah dengan efektif.

Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berdasarkan asas-asas penanganan pengaduan berdasarkan Pasal 3 Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik:

- 1) Kepastian Hukum: Disdukcapil Kota Semarang menerapkan kepastian hukum dengan mengikuti SOP yang telah ditetapkan, meskipun masih ada pengaduan yang melebihi batas waktu penyelesaian.
- 2) Transparansi: Disdukcapil Kota Semarang menyediakan berbagai kanal aduan, namun masih ada keluhan mengenai lamanya respon dan kurangnya notifikasi perkembangan pengaduan.
- 3) Koordinasi: Disdukcapil Kota Semarang menunjukkan koordinasi yang baik dalam menyelesaikan pengaduan melalui mediasi dan klarifikasi, serta berkoordinasi dengan atasan dan instansi terkait.
- 4) Efektivitas dan Efisiensi: Disdukcapil Kota Semarang telah menunjukkan upaya yang baik dalam efisiensi waktu melayani, meskipun beberapa pengaduan masih melebihi batas waktu yang ditentukan atau belum terbalas sama sekali.
- 5) Akuntabilitas: Disdukcapil Kota Semarang memenuhi kriteria akuntabilitas dengan selalu berkoordinasi dengan atasan dan merujuk pada regulasi untuk memastikan jawaban yang akurat dan sesuai prosedur.

- 6) Objektivitas: Disdukcapil Kota Semarang menunjukkan objektivitas dalam penanganan pengaduan dengan melakukan klarifikasi dan mediasi berdasarkan prosedur dan fakta yang ada.
- 7) Kerahasiaan: Disdukcapil Kota Semarang menjaga kerahasiaan data pribadi masyarakat yang mengajukan pengaduan dengan baik.
- 8) Independensi: Disdukcapil Kota Semarang berkomitmen untuk menjaga independensi dalam penanganan pengaduan dengan memastikan bahwa semua petugas bersikap netral dan tidak memihak.
- 9) Tidak Diskriminatif: Disdukcapil Kota Semarang menunjukkan sikap tidak diskriminatif dalam penanganan pengaduan, termasuk memberikan perhatian khusus kepada lansia dan difabel.
- 10) Tidak Memungut Biaya: Disdukcapil Kota Semarang menerapkan prinsip tidak memungut biaya dalam penanganan pengaduan.
- 11) Integratif: Disdukcapil Kota Semarang menyediakan kanal aduan yang terintegrasi dengan Pemerintah Jawa Tengah dan Pemerintah Kota Semarang, seperti Lapor Gub dan Sapa Mbak Ita.

1.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Responsivitas Pelayanan Publik pada Penanganan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Faktor pendorong terdiri dari 3 (tiga):

- a. Faktor Organisasi, Disdukcapil Kota Semarang telah membagi tugas penanganan pengaduan secara jelas antara berbagai kanal aduan, yang

memungkinkan pelaksanaan pengaduan berjalan lancar. Hubungan baik antara rekan kerja dan antara atasan dan bawahan, serta monitoring dan evaluasi bulanan, memastikan penanganan pengaduan sesuai harapan. Peran aktif pimpinan dalam menyelesaikan pengaduan juga membantu meningkatkan efektivitas penanganan.

- b. Faktor Kemampuan, kemampuan karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang. Untuk meningkatkan keterampilan karyawan, bimbingan teknis dan pelatihan khusus dilakukan secara rutin 1 (satu) tahun sekali, baik internal maupun eksternal oleh Pemerintah Kota Semarang. Monitoring dan evaluasi bulanan juga dilakukan untuk memastikan kompetensi petugas dalam menangani pengaduan.
- c. Faktor Aturan dalam Organisasi, Disdukcapil Kota Semarang telah memahami dan mengikuti SOP pelayanan, termasuk penanganan pengaduan, dengan baik. Tantangan muncul ketika pemohon mendesak agar permohonannya segera diproses, namun urutan antrean tetap diikuti untuk menghindari masalah baru. Tidak ada sanksi yang diberikan karena petugas selalu berkonsultasi untuk menghindari kesalahan dalam penanganan pengaduan.

Adapun faktor penghambat terdiri dari 3 (tiga):

- a. Faktor Kesadaran Karyawan, kesadaran kerja di Disdukcapil Kota Semarang sudah cukup baik, terutama di kalangan petugas yang menangani pengaduan. Mereka mengikuti SOP dan bekerja sama untuk menjaga

kepercayaan masyarakat. Namun, masih ada kekurangan dalam kepekaan merespon keluhan di beberapa kanal aduan seperti Suara Warga, *Insstagram*, dan *WhatsApp*. Admin sebaiknya selalu memberikan informasi perkembangan dan menanggapi setiap keluhan untuk memastikan pelapor tidak merasa diabaikan.

- b. Faktor Sarana, dalam penanganan pengaduan di Disdukcapil Kota Semarang, tidak terdapat kekurangan fasilitas atau peralatan kerja terkait kanal aduan yang telah disediakan. Namun, hanya terdapat satu loket konsultasi meskipun antrean cukup banyak. Pencatatan hasil penyelesaian pengaduan di beberapa kanal masih menggunakan proses manual. Perawatan dan pemeliharaan website atau aplikasi masih menggunakan tenaga rekanan dan hanya dilakukan setiap satu tahun sekali. Selain itu, belum ada pengembangan untuk website penanganan pengaduan.
- c. Faktor Pendapatan, pendapatan karyawan Disdukcapil Kota Semarang berasal dari APBN dan APBD, namun belum ada pendanaan khusus untuk penanganan pengaduan. Hal ini dapat mempengaruhi pemeliharaan sarana dan prasarana pengaduan. Meskipun beban kerja tinggi, pendapatan dirasa cukup oleh petugas. Namun, belum ada *reward* atau insentif khusus untuk penanganan pengaduan, yang dapat mengurangi motivasi pegawai dalam menyelesaikan pengaduan.

2. SARAN

Berdasarkan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam responsivitas penanganan pengaduan di Disdukcapil Kota Semarang, maka dapat diberikan saran atau rekomendasi untuk perbaikan kedepannya, yaitu sebagai berikut:

2.1 Responsivitas Pelayanan Publik pada Penanganan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

1. Untuk meningkatkan kemampuan merespon setiap pelanggan dan kecepatan melayani, direkomendasikan penjadwalan ulang tugas petugas berdasarkan analisis beban kerja untuk memastikan bahwa ada cukup petugas yang tersedia untuk menangani aduan pada kanal aduan yang ramai digunakan oleh pemohon yaitu *Instagram* dan *WhatsApp* serta pada waktu-waktu puncak atau jam-jam banyaknya pemohon.
2. Dalam meningkatkan ketepatan melayani, maka diberikan saran dengan penerapan sistem notifikasi otomatis yang menginformasikan masyarakat tentang status aduan mereka secara berkala, sehingga dapat memberikan kejelasan kepada pelapor. Sistem ini dapat diintegrasikan dengan platform pengaduan yang ada, seperti *WhatsApp*, Suara Warga, dan *Instagram*, untuk memastikan bahwa setiap aduan mendapatkan respon dalam waktu yang ditentukan.

2.2 Faktor Penghambat Responsivitas Pelayanan Publik pada Penanganan Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

1. Perlu adanya pengembangan fitur-fitur pada kanal aduan yang disediakan agar semakin efektif, efisien, dan meningkatkan pengalaman pengguna. Seperti penggunaan sistem *feedback* secara langsung yang memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik setelah menerima pelayanan, sehingga petugas dapat mengetahui persoalan yang perlu diperbaiki dan melakukan penyelesaian pengaduan dengan cepat.
2. Digitalisasi proses pencatatan penanganan pengaduan untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu perlu mempublikasikan laporan pengelolaan yang meliputi kategori pengaduan, jumlah banyaknya pengaduan, serta tindak lanjut, seperti yang dimaksud pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas.
3. Pertimbangkan untuk memberikan *reward* dan *feedback* langsung kepada pegawai penanganan pengaduan guna meningkatkan penanganan pengaduan serta meningkatkan motivasi mereka, serta alokasikan pendanaan khusus untuk penanganan pengaduan agar pemeliharaan sarana dapat dilakukan secara optimal.