

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4. 1. Kesimpulan

4. 1. 1. Analisis *Agile Governance* dalam Pengelolaan Pengaduan BRT Trans Semarang

A. Penerapan *Agile Governance* dalam pengelolaan pengaduan Trans Semarang menunjukkan kinerja yang cukup dinamis di mana sebagian prinsip telah berjalan secara operasional sementara aspek lainnya masih memerlukan penguatan. Fleksibilitas operasional dalam penanganan pengaduan telah diterapkan melalui penyesuaian prosedur dan prioritas tindak lanjut sesuai kondisi lapangan. Namun, integrasi antarunit kerja dan keseragaman respons belum sepenuhnya tercapai. Adaptasi prosedur masih sangat bergantung pada inisiatif petugas dan pengalaman individu sehingga menimbulkan variasi penanganan. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan yang dilakukan belum sepenuhnya menyentuh akar permasalahan tata kelola pengaduan secara sistemik.

B. Pengelolaan pengaduan Trans Semarang menunjukkan kinerja yang relatif baik melalui kemampuan menyesuaikan prosedur saat terjadi gangguan operasional dan lonjakan laporan. Kompetensi staf lapangan dan mekanisme respons cepat berperan penting dalam menjaga kecepatan penanganan sementara evaluasi rutin pengaduan mendukung

penyesuaian alur kerja dan koordinasi lintas unit agar layanan tetap adaptif.

- C. Meskipun penerapan *Agile Governance* dalam pengelolaan pengaduan Trans Semarang menunjukkan capaian positif masih terdapat kelemahan yang menghambat kinerja secara optimal seperti inkonsistensi penerapan prosedur, keterbatasan kapasitas operasional dan ketergantungan pada komunikasi informal. Fleksibilitas operasional dan kecepatan respons tetap menjadi kekuatan utama dalam penanganan pengaduan namun belum sepenuhnya didukung oleh kerangka kebijakan dan kewenangan yang terstandar. Pemanfaatan hasil evaluasi pengaduan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta perbaikan berkelanjutan terhadap mekanisme kerja menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan pengelolaan pengaduan yang adaptif dan responsif sesuai prinsip *Agile Governance*.

4. 1. 2. Analisis hambatan *Agile Governance* dalam pengelolaan pengaduan BRT Trans Semarang

- A. Hambatan dalam penerapan *Agile Governance* pada pengelolaan pengaduan BRT Trans Semarang menunjukkan bahwa layanan berada pada kondisi relatif stabil meskipun masih menghadapi berbagai tantangan teknis dan operasional. Sistem pengaduan telah berjalan dengan mekanisme kerja yang tertata sehingga mampu menampung dan menindaklanjuti laporan masyarakat secara berkelanjutan. Namun demikian, ketidaksesuaian informasi lapangan, keterbatasan akurasi

data operasional, serta dinamika kondisi layanan yang berubah-ubah masih menghambat efektivitas respons pengaduan. Di sisi lain, komitmen petugas dalam menindaklanjuti aduan serta upaya perbaikan yang terus dilakukan mencerminkan adanya kapasitas organisasi yang mendukung peningkatan kualitas layanan publik.

- B. Meskipun menghadapi hambatan internal dan eksternal, pengelolaan pengaduan Trans Semarang tetap menunjukkan kemampuan adaptif melalui respons cepat di lapangan, koordinasi lintas unit dan kewenangan teknis pengawas dalam pengambilan keputusan segera. Praktik ini menjaga kesinambungan layanan pengaduan di tengah ketidakpastian operasional.
- C. Hambatan dalam penerapan *Agile Governance* pada pengelolaan pengaduan Trans Semarang muncul akibat tekanan operasional yang berulang sehingga respons organisasi belum berjalan secara konsisten. Tantangan utama meliputi ketergantungan pada informasi operasional yang tidak selalu akurat, lambatnya penanganan pengaduan pada periode layanan padat, serta gangguan teknis yang terjadi secara berulang. Kondisi lapangan seperti kemacetan lalu lintas dan perubahan rute layanan turut memengaruhi ketepatan informasi dan kecepatan respons. Akibatnya, keandalan pengelolaan pengaduan cenderung menurun dan menunjukkan perlunya perbaikan struktural serta penguatan kapasitas organisasi agar kualitas pelayanan publik tidak terus terdampak.

4. 2. Saran

4. 2. 1. Analisis *Agile Governance* dalam Pengelolaan Pengaduan BRT Trans Semarang

Penerapan *Agile Governance* pada pengaduan BRT telah berjalan meski masih terdapat beberapa kelemahan penting. Saran yang diberikan untuk BLU UPTD Trans Semarang diarahkan guna memperkuat konsistensi, keberlanjutan dan kemampuan adaptif dalam pengelolaan layanan. Rekomendasi ini mencakup peningkatan keandalan sistem, penguatan SDM, penyelarasan kerja antarshift dan optimalisasi inovasi berbasis kebutuhan pengguna, sebagai berikut :

1. Menetapkan SOP lintas-shift untuk penanganan pengaduan darurat dan penentuan prioritas laporan.
2. Memperkuat kesiapan operasional lapangan dan kejelasan kewenangan petugas dalam menangani pengaduan.
3. Menyusun program pelatihan berjenjang yang menjangkau seluruh petugas CCR, ALKOM dan pengawas lapangan.
4. Melakukan analisis akar masalah terhadap pengaduan yang berulang.
5. Melaksanakan evaluasi rutin pola dan jenis pengaduan sebagai dasar perbaikan layanan.
6. Menyederhanakan alur kerja dan koordinasi internal pengelolaan pengaduan.

4. 2. 2. Analisis hambatan *Agile Governance* dalam pengelolaan pengaduan BRT Trans Semarang

Hambatan berupa keterbatasan SDM, kondisi operasional dan tingginya beban pengaduan menurunkan efektivitas penerapan *Agile Governance* dalam pengelolaan pengaduan Trans Semarang. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kesiapan operasional, prosedur adaptif dan koordinasi lintas unit agar pengelolaan pengaduan lebih responsif dan berkelanjutan. Upaya tersebut menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan yang diperuntukkan bagi BLU UPTD Trans Semarang, dengan rekomendasi sebagai berikut:

1. Memperjelas kewenangan petugas lapangan agar dapat merespons pengaduan mendesak secara cepat.
2. Menyusun prosedur penanganan pengaduan yang fleksibel sesuai kondisi operasional harian.
3. Membentuk tim respons cepat untuk menangani lonjakan pengaduan pada jam sibuk atau kondisi darurat.
4. Memperkuat koordinasi lintas unit agar penanganan pengaduan tidak terhambat alur birokrasi.
5. Melakukan evaluasi rutin terhadap jenis dan pola pengaduan sebagai dasar perbaikan layanan.