

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian di Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya telah melakukan pelayanan penanganan pengaduan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 4 Tahun 2014 Pasal 38 Ayat 2 tentang sistem penanganan pengaduan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Aspek Institusional

Dengan memperhatikan aspek institusional, Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya dalam menangani banyaknya pengaduan masyarakat tentang Penerangan Jalan Umum (PJU) sudah cukup baik, karena dalam penanganan tersebut terdapat serangkaian aturan kerja yang ditaati dan dilaksanakan dalam penanganan pengaduan. DKRTH juga menetapkan tindakan yang diperbolehkan selama pelayanan penanganan pengaduan sesuai dengan aturan dan tupoksi yang diberikan dan tindakan yang dilarang selama pelayanan penanganan pengaduan masyarakat. Akan tetapi DKRTH kurang memberikan informasi dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang berupa surat permohonan terhadap penambahan maupun pemasangan PJU.

2. Aspek Prosedural

Banyaknya pengaduan masyarakat yang dilaporkan masyarakat Kota Surabaya dapat tertangani dengan baik. Hal tersebut ditandai dengan, aspek prosedural pada DKRTH yaitu dengan memberikan respon kepada masyarakat 1x24 jam yang dimana mereka akan merespon pengaduan dari masyarakat. Dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat terdapat prosedur yang dijalankan oleh Tim PJU. Selanjutnya Tim PJU memberikan tindaklanjut kepada masyarakat juga sigap dan tentunya pengaduan dengan permasalahan rutin dapat segera diselesaikan, sedangkan pengaduan yang melakukan penambahan atau pemasangan membutuhkan waktu dan proses untuk penyiapan barang karena berhubungan dengan aset.

3. Bersifat Integratif

DKRTH dalam menjalankan tugasnya untuk penanganan pengaduan masyarakat Kota Surabaya saling terintegrasi dengan baik antar petugas satu dengan petugas yang lain dengan menggunakan *HandyTalkie* (HT) dan *Whatsapp* grup yang digunakan komunikasi antar petugas dan antar instansi lain. Masyarakat juga telah disediakan media saluran yang digunakan untuk pengaduan dan menerima informasi dari DKRTH.

4. Bersifat Komprehensif

Dari banyaknya pengaduan masyarakat, DKRTH telah melakukan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang komprehensif. Pengaduan yang dilaporkan terdapat pengkajian jenis dan sifat pengaduan dari

masyarakat. Terdapat berbagai jenis pengaduan masyarakat antara lain pengaduan penambahan lampu penerangan jalan umum (PJU), pengaduan pemasangan atau penambahan tiang lampu, pengaduan penerangan jalan umum (PJU) padam sebagian atau padam total, pengaduan adanya jaringan listrik PJU korslet, arus listrik PJU bocor (tiang nyetrum) dan ada kabel terputus dan sifat pengaduan yang telah diutarakan yaitu pengaduan yang bersifat *urgent* (penting), seperti tiang penerangan jalan umum (PJU) roboh, PJU terkena sambaran petir, dan PJU padam total di jalan besar. Pengaduan yang sifatnya biasa, seperti pengaduan masyarakat yang meminta penambahan PJU dan pemasangan atau penambahan lampu tiang PJU di kampung.

B. Saran

Dalam penelitian ini peneliti dapat memberikan saran kepada Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya yaitu kurangnya memberikan informasi kepada masyarakat yang melakukan pengaduan dengan mengajukan permohonan penambahan penerangan jalan umum (PJU). Seharusnya masyarakat diberikan informasi pelaksanaan penyelesaian pengaduan tersebut agar masyarakat dapat mengetahui kapan pemasangan atau penambahan tersebut dilakukan.