BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan dan menganalisis temuan yang ada di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik mengenai Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan, berdasarkan fokus penelitian yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik) yang dimiliki oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dalam menjalankan program APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan berupa komputer dan smartphone dengan kecepatan yang cukup baik, namun bandwits yang digunakan masih sewa. Tampilan dari APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) menarik dan mudah digunakan. Disiplin pengelola dalam menjalankan program dan pelaporan hasil pekerjaan sudah baik.
2. *Reliability* atau kehandalan dari performance perangkat keras dan lunak yang digunakan dan performance pengelola program APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) sudah baik. Kemampuan dan pengetahuan pengelola pada program APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) sudah baik

3. *Responsiveness* atau ketanggapan dari pengelola APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) dalam melayani masyarakat sudah bagus. Kecermatan dari pengelola APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) sudah bagus. Kecepatan dan Ketepatan pelayanan cukup baik namun kurang maksimal .
4. *Assurance* atau jaminan yang diberikan oleh pengelola APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) dalam melayani masyarakat ketepatan waktu yang diberika sesuai dengan SOP 1 x 24 jam. Informasi yang mudah diakses dan informasi yang diberikan benar.
5. *Empathy* yang diberikan oleh pengelola APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) dalam melayani masyarakat sudah bagus.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik adalah berkualitas, namun masih perlu ditingkat lagi guna memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penelti mencoba memberikan saran sebagai berikut :

1. Bandwits yang digunakan APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) saat ini adalah sewa. Untuk menunjang proses pelayanan melalui program APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) perlu diadakannya peningkatan pada perangkat komputer yang digunakan

dan pengelolaan bandwits yang dilakukan secara mandiri untuk mempermudah pengelolaan program APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan).

2. Perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk mempermudah komunikasi dan pelaksanaan setiap program APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) dan peningkatan jumlah sumber daya manusia untuk mempercepat pelaksanakaan pelayanan penganduan dalam perbaikan preservasi dan penerangan jalan umum.