

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hasil implementasi program pelayanan Pengaduan “Sambat Nang Cak Eri” di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa Implementasi program penanganan pengaduan “Sambat Nang Cak Eri” di Kelurahan Semolowaru memenuhi tiga elemen dari model implementasi David C. Korten dalam. Ketiga elemen implementasi itu meliputi :

##### **1. Elemen Program**

Kajian ini membuktikan telah adanya program yang diputuskan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Surat Keputusan (SK) Program dalam upaya komitmen kinerja selaku ASN dalam melayani warga secara optimal dengan penyediaan sebuah wadah pengaduan, yang menjadi pendukung serta pengawasan pada kinerja pelayanan di Kelurahan Semolowaru. Dalam bentuk komitmen pelaksanaan disusun secara baik dimulai adanya surat program, dan dilanjutkan oleh OPD terkait dengan penyebaran informasi kepada warga melalui platform informasi yang menjangkau warganya demi terwujudnya tujuan dari program yaitu menghapus jarak pemimpin dengan warga dan bentuk pengawasan kinerja pelayanan publik. Serta perwujudan pelaksanaan program tanpa adanya pungutan biaya yang dibebankan kepada warga.

Hal ini karena program pengaduan masuk pada jajaran layanan pelayanan publik yang menjadi hak bagi warga.

## 2. Elemen Organisasi Pelaksanaan

Membuktikan temuan bahwa kinerja pegawai selaku pelaksana atau fasilitator program telah memahami tugasnya dengan baik dengan ditunjang sarana prasarana yang ada. Keseimbangan koordinasi antara tugas serta kemampuan organisasi dalam melaksanakannya harus semaksimal mungkin melalui sosok fasilitator. Dengan mengedepankan temperamen, sikap, dan karakter yang baik ditunjukkannya selama mengawasi dan memantau kemajuan program di Kelurahan Semolowaru. Dengan pemberian memberikan hak kepada warga untuk menyampaikan keinginannya melalui penyampaian keluhan secara bebas tanpa batasan memberi batas waktu

## 3. Elemen Kelompok Sasaran

Pada indikator ini ditemukan sudah sesuai berjalanya program dengan sikap dan sikap yang telah dipahami oleh organisasi pelaksana yaitu fasilitator program terkait alur pelaksanaan. Namun pada indikator ini juga ditemukan adanya kekurangan terkait proses mekanisme berjalanya program dengan langkah-langkah atau SOP yang wajib ditaati oleh warga yang hendak melakukan pengaduan. Pada indikator ini menunjukkan keluhan warga terkait alur pelaksanaan program yang dirasa sedikit ribet atau membingungkan, karena

menuntut warga yang hendak melakukan pengaduan dengan berbolak balik ke ruang pelayanan di Kelurahan Semolowaru yang menjadi lokasi pelaksanaan pada H-1 pelaksanaan untuk tahapan pencatatan identitas serta keluhan. Agar warga dapat memahami alur SOP program, rekomendasi untuk yang dapat dilakukan oleh organisasi pelaksana mencakup terkait perbaikan komunikasi antar pihak dan penjelasan berkala terkait alur SOP program kepada warga secara bertahap.

## **5.2. Saran**

Dari kesimpulan di atas, peneliti mencoba memberikan masukan dan saran kepada Kelurahan Semolowaru ataupun warga pengguna program pengaduan, pada satu elemen indikator yaitu yang ketiga kelompok sasaran. Dengan temuan baru adanya celah kekurangan pada segi pemahaman warga terkait alur SOP pelaksanaan prgram Sambat Nang Cak Eri” yang menjadi program pengaduan di Kelurahan Semolowaru yang dirasa cukup ribet karena menuntut untuk datang sebelum pelaksanaan pengaduan.

Sehingga saran dari penulis yakni memberikan pemahaman alur pelaksanaan secara pelan dan bertahap kepada warga melalui himbuan singkat sesuai aturan yang berlaku sesuai pada Surat Keputusan (SK) program sebagai wadah pengaduan langsung setiap hari jum’at siang pukul 13.00-16.00, agar tetap terwujud tujuan utama dari program tersebut, dan berdampak pada tercipta pelayanan yang berkualitas. Dalam aktif penyampaian celah atau kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan dan membahas permasalahan yang ada serta menghadirkan solusi sesuai pada

permasalahan. Dengan tetap memperhatikan permasalahan yang diadukan oleh warga agar tidak terulang nya kesalahan yang sama, serta prosedur dan mekanisme pelaksanaan program agar terciptanya suasana yang kondusif serta kualitas pelayanan yang optimal dan prima.