

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan temuan data di lapangan mengenai kualitas pelayanan pengaduan melalui *website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, berdasarkan pada fokus penelitian yaitu *efficiency* (efisiensi), *reliability* (keandalan), *fullfilment* (pemenuhan kebutuhan), *privacy* (privasi), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Efficiency* (efisiensi), dalam pelayanan pengaduan melalui *website* LAPOR telah berkualitas, dilihat dari sisi kemudahan dalam mengakses *website* dengan cara mengaksesnya hanya menggunakan *browser* pada *smartphone* maupun PC/Laptop. Kemudahan juga tampak dalam membuat pengaduan dengan mengikuti arahan dari pengisian kolom pengaduan pada *website* LAPOR. Kecepatan dalam mengakses *website* juga telah berjalan dengan baik, dari sisi petugas pengelola dan masyarakat pengguna *website* LAPOR. Kecepatan mengakses *website* LAPOR dapat diketahui bahwa jarang sekali terjadi *error* atau *website* sedang *maintenance*.
2. *Reliability* (pemenuhan kebutuhan), dalam pelayanan pengaduan melalui *website* LAPOR kurang berkualitas, meskipun telah terdapat SOP mengenai pelaksanaan pelayanan, akan tetapi masih terdapat beberapa aspek yang kurang berjalan dengan maksimal yakni aspek kemampuan petugas dalam pemberian pelayanan secara tepat dan akurat, informasi yang disampaikan masih belum mudah dipahami, dan pemberian informasi masih kurang detail dan

menyeluruh. Masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan bahwa informasi atau tanggapan yang disampaikan tidak sesuai dengan substansi dan kebutuhan pelapor, cenderung masih menggunakan kalimat template atau format. Pengaduan terkadang masih dialihkan melalui media lain sehingga menjadi berbelit-belit.

3. *Fullfilment* (pemenuhan kebutuhan), dalam pelayanan pengaduan melalui *website* LAPOR kurang berkualitas, meskipun telah terdapat prosedur waktu pelayanan dan kepastian waktu pelayanan pada *website* LAPOR, akan tetapi masih terdapat beberapa aspek yang kurang berjalan dengan maksimal yakni masih terdapat pengaduan yang mendapatkan respon lambat dari petugas bahkan sampai melebihi batas waktu pelayanan.
4. *Privacy* (privasi), dalam pelayanan pengaduan melalui *website* LAPOR telah berkualitas. Jaminan keamanan pengguna *website* dari pembuatan *password* dan *username*, sehingga lebih melindungi dari bahaya peretasan akun atau data pribadi, sedangkan pada perlindungan informasi pribadi didukung dengan penggunaan fitur anonim dan rahasia dari *website* LAPOR.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pengaduan Melalui *Website* Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan 4 (empat) sasaran kajian dari Zheitaml, Parasuraman, dan Malhotra dalam Tjiptono (2019) sudah berkualitas namun kurang maksimal, karena masih terdapat beberapa pengaduan yang dalam tindak lanjutnya kurang berjalan dengan maksimal dan terdapat

beberapa pengaduan yang mengalami keterlambatan dalam tindak lanjut pengaduan selanjutnya.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, adapun hal yang akan menjadi saran berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Publik melalui *Website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur yaitu:

1. Terkait dengan (*efficiency*) efisiensi, perlu ditingkatkan dari sisi kecepatan mengakse *website* LAPOR sehingga lebih minimnya error yang terjadi pada *website*. Sebagaimana *website* LAPOR merupakan kanal pengaduan nasional. Selain itu, diharapkan pada halaman utama *website* LAPOR atau pada bagian form pengaduan dapat diberi contoh mengenai bentuk pengaduan yang baik dan benar. Hal tersebut akan sangat membantu bagi masyarakat yang masih kebingungan dalam menjelaskan isi kronologi pengaduan yang akan dikirimkan.
2. Terkait dengan (*reliability*) keandalan, diharapkan petugas pengelola *website* LAPOR dalam memberi tanggapan sebaiknya menggunakan kalimat yang mudah dipahami dan disesuaikan dengan konteks maupun kebutuhan dari masyarakat, sehingga diperolehnya kepuasan pelayanan dari masyarakat. Setiap progres dari tindak lanjut yang dilakukan dapat dijelaskan secara detail dan menyeluruh dengan memaksimalkan kolom tindak lanjut dari *website* LAPOR. Seandainya terdapat pengaduan yang tindak lanjutnya tidak dapat diteruskan melalui *website*, petugas diharapkan menjelaskan terkait alasannya

sehingga masyarakat dapat mengerti dan tidak terjadi kebingungan ataupun persepsi negatif.

3. Terkait dengan *fullfilment* (pemenuhan kebutuhan), perlunya meningkatkan respon cepat dalam menanggapi pengaduan dengan memaksimalkan batasan waktu yang telah ditentukan. Jika pengaduan yang masuk terlalu banyak, maka diharapkan instansi dapat menambah Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mengelola *website* LAPOR, sehingga tindak lanjut pengaduan dapat selesai dengan cepat.
4. Terkait dengan (*privacy*) privasi, perlu ditingkatkan dari sisi keamanan website seperti dilakukannya *maintenance* secara berkala untuk meningkatkan keamanan jaringan situs *website*. Selain itu, masyarakat dapat memilah ketika mengirimkan suatu pengaduan, jika memang pengaduan tersebut berisi informasi pribadi yang bersifat rahasia, masyarakat dapat menggunakan fitur rahasia agar tidak diketahui oleh publik.