

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian tentang *Complaint Handling* Dalam Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi Wargaku Di Kota Surabaya yang telah dirangkum oleh penulis berdasarkan teori sistem penanganan pengaduan yang efektif sesuai dengan pendapat (Setijanigrum, 2023) dengan beberapa kriteria yaitu aksesibilitas, pemrosesan dan hasil, kesimpulannya sebagai berikut:

1. Aksesibilitas *Complaint Handling* Aplikasi Wargaku

Pada sasaran kajian aksesibilitas yang mencakup kemudahan serta kesetaraan atau kesempatan yang sama bagi setiap masyarakat yang menyampaikan keluhan untuk melakukan pengaduan kepada pemerintah pada penggunaan aplikasi Wargaku kurang berjalan dengan baik. Sebab, aplikasi itu masih memiliki beberapa kendala yang membuat beberapa dari masing-masing pengguna tidak dapat menggunakan aplikasi Wargaku dengan baik dan maksimal, sehingga hal tersebut juga berdampak pada laporan pengaduan yang disampaikan untuk diproses ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan perlakuan setara tanpa membedakan antara satu dengan lainnya. Selain itu, hal tersebut juga berdampak pada rating aplikasi Wargaku yang semakin turun apabila para pengguna tersebut memberi rating disertai komentar yang buruk.

2. Pemrosesan *Complaint Handling* Aplikasi Wargaku

Pada pelaksanaan sasaran kajian pemrosesan yang mencakup sistem, prosedur dan mekanisme yang jelas dan terstruktur dalam menangani, menerima,

mengelola, dan menindaklanjuti keluhan dan ketidakpuasan yang disampaikan oleh masing-masing individu yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dinilai sudah cukup berhasil dan dilakukan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada walau masih terdapat beberapa kasus pengaduan yang kurang memuaskan dari pihak pelapor atau pengadu sebagai pengguna aplikasi Wargaku. Namun juga masih terdapat beberapa temuan yang memungkinkan pemrosesan dan tindaklanjut melebihi dari 7 (tujuh) hari karena beberapa aspek yaitu warga sebagai pengadu tidak memberi titik lokasi yang benar, anggaran, alat, bahan baku, tenaga atau sumber daya manusia dan kecepatan pengadu dalam merespon tanggapan dari OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait.

3. Hasil *Complaint Handling* Aplikasi Wargaku

Pada sasaran kajian hasil yang mencakup perbaikan dari hal-hal dan serangkaian pemrosesan tindaklanjut pengaduan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Wargaku dalam memberikan pelayanan publik pada warga Kota Surabaya dinilai sudah cukup berhasil. Hal tersebut dapat dilihat pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sejak tahun 2021 dirilisnya aplikasi Wargaku hingga tahun 2024 ini mampu menyelesaikan pengaduan yang dilaporkan masyarakat, presentase pengaduan dengan status selesai lebih besar daripada pengaduan dengan status belum selesai. Pengaduan dengan status belum selesai disebabkan karena beberapa faktor, dapat dari pihak OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait seperti anggaran, alat, bahan baku, tenaga atau sumber daya manusia. Sedangkan dari pihak pengguna sebagai pelapor pengaduan seperti tidak memberi titik lokasi

yang benar dan kecepatan pengadu dalam merespon tanggapan dari OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran serta masukan untuk DISKOMINFO Kota Surabaya untuk meningkatkan *complaint handling* yang dilakukan pada pelayanan publik melalui aplikasi Wargaku untuk warga masyarakat Kota Surabaya agar lebih optimal dan maksimal. Saran yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut:

1. Perlunya perbaikan dari segi aksesibilitas dalam pendaftaran dan fitur pada aplikasi Wargaku untuk meminimalisir adanya kendala yang dirasakan setiap pengguna, sehingga dapat memberikan dampak pada rating aplikasi Wargaku yang cukup rendah agar bisa menjadi lebih baik lagi. Karena dari melihat rating aplikasi Wargaku pada *google playstore* dapat mempengaruhi kesan pertama para calon pengguna untuk tertarik menggunakan aplikasi Wargaku.
2. Perlunya perhatian serta tanggapan terhadap rating rendah dan ulasan buruk berupa kritik dan saran untuk aplikasi Wargaku di *google playstore*, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pada aplikasi Wargaku agar dapat memperbaiki citra aplikasi Wargaku di *google playstore*. Karena hal tersebut nantinya juga dapat mempengaruhi kesan dan minat para calon pengguna aplikasi Wargaku.