

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan yang berjudul “Responsivitas Pelayanan Pengaduan SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur” dilihat dari fokus penelitian responsivitas bahwa Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur dalam memberikan respon kepada masyarakat sudah baik dan sesuai dengan aspek responsivitas. Berikut kesimpulan dari keenam aspek responsivitas:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat dalam hal ini Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur merespon setiap laporan aduan yang masuk dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan komunikasi pegawai melakukan pelayanan dengan sikap yang baik, sopan, dan cukup ramah kepada masyarakat yang melaporkan aduan.
2. Kecepatan pelayanan, Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur sudah cukup cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas pelayanan berusaha untuk dapat melakukan pelayanan dengan cepat mengikuti ketentuan standar yang ada. Dapat dilihat kecepatan pelayanan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur memiliki nilai 0,02 per hari dalam jangka waktu 2 jam maksimal dalam merespon aduan yang masuk.

3. Ketepatan Pelayanan, Petugas pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur sudah cukup tepat dalam melakukan pelayanan. Dengan adanya sistem informasi dan prosedur yang jelas. Tidak ada insiden yang melanggar standar operasional yang telah ditetapkan. Ketika masyarakat melakukan pengaduan petugas akan melayani sesuai dengan ketentuan dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat (IKM) masuk kategori predikat B dengan nilai 83,9 penilaian tersebut menjadi bukti dalam ketepatan pelayanan dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.
4. Kecermatan Pelayanan, Pada dimensi ini petugas Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur telah menyelesaikan permasalahan dengan pihak cabang dinas dan sekolah secara cermat dan berkoordinasi dengan baik, tidak menutup kemungkinan terdapat celah atau kelalaian petugas dalam melayani, petugas tidak menginformasikan kembali terkait penyelesaian masalah kepada pihak pelapor jika permasalahan sudah selesai ditangani, kelalaian atau ketidaktelitian petugas dapat memberikan dampak pada penilaian pelayanan pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.
5. Ketetapan Waktu Pelayanan, petugas pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur sudah tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan meliputi jam kerja dan jam pelayanan. Waktu penyelesaian pengaduan adalah maksimal 3 hari kerja secara aturan 14 hari kerja jika penyelesaian membutuhkan waktu yang lebih lama petugas akan mengingatkan kembali pada masyarakat yang melapor hal ini jelas

petugas mempunyai komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang melakukan pengaduan.

6. Merespon Keluhan Masyarakat, petugas pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur menerima semua keluhan pelanggan serta berupaya menangani permasalahan sesuai dengan SOP dan standar pelayanan. Keluhan dan pengaduan dari masyarakat bukan hanya sekadar kritik melainkan juga menjadi sumber informasi yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan secara terus-menerus

5.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, adapun penulis ingin memberikan saran yang dapat memberikan manfaat untuk Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur berikut penjelasan perlunya penguatan untuk pengecekan ulang terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh petugas pelayanan untuk memastikan tidak ada kelalaian atau kesalahan dalam menangani pelayanan pengaduan kepada pihak pelapor. Selain itu, untuk meminimalisir kelalaian yang terjadi oleh petugas pelayanan pengaduan dapat melalui dengan membuat sistem pelaporan kesalahan untuk memantau dan mengatasi kesalahan yang terjadi.