

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian tentang *Complaint Handling* Dalam Layanan Pengaduan Masyarakat Wadul Bupati Pada Penyelenggaraan Nganjuk Smart City yang telah dirangkum oleh penulis berdasarkan teori sistem penanganan pengaduan yang efektif sesuai dengan pendapat (Setijaningrum, 2022). dengan beberapa kriteria yaitu aksesibilitas, pemrosesan dan hasil, kesimpulannya sebagai berikut:

1. **Aksesibilitas *Complaint Handling* Wadul Bupati**

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 website wadul bupati secara umum. Hal tersebut ditunjukkan dengan kemudahan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan website untuk menyampaikan pengaduan tanpa harus datang langsung ke instansi pemerintah. Selain itu, seluruh masyarakat memperoleh kesempatan dan perlakuan yang sama dalam menyampaikan pengaduan, dimana setiap laporan yang masuk diverifikasi oleh admin, didisposisikan kepada OPD yang berwenang, serta diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku tanpa membedakan identitas pelapor. Kesetaraan juga terlihat dari adanya tanggung jawab yang sama bagi setiap OPD terkait dalam menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangannya serta upaya Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Nganjuk dalam menjaga keamanan data pelapor selama proses penanganan pengaduan berlangsung.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan aksesibilitas layanan belum berjalan secara optimal. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan karena belum tersediannya notifikasi otomatis mengenai perkembangan maupun penyelesaian pengaduan sehingga pelapor harus melakukan pengecekan status laporan secara mandiri melalui website. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum memahami bahwa website wadul bupati hanya melayani pengaduan yang menjadi kewenangan tujuh OPD layanan darurat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun aksesibilitas website wadul bupati telah memberikan kemudahan dan kesetaraan pelayanan kepada masyarakat, masih diperlukan peningkatan pada aspek penyampaian informasi, pengembangan fitur notifikasi agar memudahkan masyarakat untuk memantau perkembangan laporan, serta sosialisasi kepada masyarakat agar banyak yang mengetahui layanan pengaduan masyarakat wadul bupati serta batasan penggunaan layanan wadul bupati hanya untuk 7 OPD darurat.

2. **Pemrosesan *Complaint Handling* Layanan Pengaduan Masyarakat Wadul Bupati**

Pada pelaksanaan sasaran kajian pemrosesan yang mencakup sistem, prosedur, dan mekanisme yang jelas secara terstruktur dalam menerima, mengelola, memproses, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat melalui website wadul bupati yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur

(SOP) yang berlaku. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya tahapan pengelolaan pengaduan yang dimulai dari penerimaan laporan, verifikasi oleh admin, disposisi kepada organisasi perangkat daerah (OPD), Koordinasi antara Diskominfo dengan OPD terkait, Monitoring perkembangan pengaduan, hingga penyelesaian dan pembaruan status pengaduan pada sistem. Selain itu, setiap pengaduan masyarakat juga telah tercatat secara sistematis sehingga proses penanganan dapat dipantau oleh masyarakat maupun admin. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan proses penanganan pengaduan belum sepenuhnya optimal. Kendala tersebut antara lain masih adanya keterlambatan respons dari beberapa OPD sehingga admin Diskominfo harus melakukan koordinasi ulang melalui WhatsApp, telepon, maupun surat resmi kepada perangkat daerah terkait. Selain itu, pergantian personel pada beberapa OPD tanpa adanya pemberitahuan kepada Diskominfo juga menyebabkan terjadinya miskomunikasi yang berdampak pada keterlambatan proses tindak lanjut pengaduan. Meskipun demikian, secara keseluruhan sistem pemrosesan pengaduan pada Website Wadul Bupati telah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan, namun masih diperlukan peningkatan koordinasi antar perangkat daerah, konsistensi pembaruan status pengaduan.

3. Hasil *Complaint Handling* Website Wadul Bupati

Pada sasaran kajian hasil yang mencakup pelaporan hasil pemrosesan dan tindak lanjut pengaduan, tercapainya hasil penanganan sesuai harapan masyarakat, serta munculnya kritik dan saran sebagai bahan evaluasi

pelayanan, secara umum belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut ditunjukkan dengan tersedianya fitur Survei Kepuasan Pengguna Layanan yang memungkinkan masyarakat memberikan rating, kritik, dan saran sebagai bahan evaluasi pelayanan. Meskipun demikian, masih ditemukan ketidaksesuaian antara status laporan pada sistem dengan kondisi di lapangan, waktu respons pada beberapa pengaduan yang relatif lama. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan respons, penyampaian informasi kepada masyarakat, kualitas tindak lanjut pengaduan, dan pengembangan fitur layanan agar hasil penanganan pengaduan lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, pelaksanaan complaint handling melalui website Wadul Bupati Kabupaten Nganjuk secara umum telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, namun masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diperbaiki. Permasalahan tersebut meliputi belum tersedianya notifikasi otomatis sehingga masyarakat harus melakukan pengecekan status pengaduan secara mandiri, masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai batasan layanan Wadul Bupati yang hanya menangani pengaduan pada 7 OPD layanan darurat, adanya keterlambatan respons dari beberapa perangkat daerah, serta terjadinya miskomunikasi akibat pergantian petugas pengelola pengaduan. Selain itu, masih ditemukan ketidaksesuaian antara status penyelesaian pengaduan pada sistem dengan kondisi di lapangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun mekanisme penanganan pengaduan telah berjalan, masih diperlukan

peningkatan dalam penyampaian informasi, koordinasi antarperangkat daerah, monitoring dan evaluasi, serta kualitas tindak lanjut pengaduan. Oleh karena itu, penulis memberikan beberapa saran kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk untuk meningkatkan complaint handling melalui website Wadul Bupati agar lebih optimal.

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk diharapkan mengembangkan website wadul bupati dengan menambahkan fitur notifikasi otomatis, seperti melalui whatsapp, sms, atau email, agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan dan penyelesaian pengaduan tanpa harus memeriksa website secara berkala.
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk perlu meningkatkan sosialisasi mengenai layanan wadul bupati secara lebih luas dan berkelanjutan, baik melalui sosial media maupun kegiatan di tingkat desa atau kelurahan. Sosialisasi juga perlu menjelaskan bahwa layanan ini hanya melayani pengaduan yang menjadi kewenangan 7 OPD layanan darurat.
3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk perlu menerapkan mekanisme reward dan punishment bagi perangkat daerah berdasarkan kinerja penanganan pengaduan. Langkah ini diharapkan dapat mendorong setiap OPD memberikan respons dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan.
4. Setiap perangkat daerah diharapkan segera menginformasikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk apabila terjadi

pergantian admin atau petugas pengelola wadul bupati. Selain itu, proses serah terima tugas perlu dilakukan dengan baik agar koordinasi dan pengelolaan pengaduan tetap berjalan lancar.

5. Setiap perangkat daerah perlu meningkatkan konsistensi dalam memperbarui status pengaduan pada website Wadul Bupati sesuai dengan perkembangan penanganan yang sebenarnya. Pembaruan status perlu dilakukan pada setiap tahapan penting dalam proses penanganan sehingga informasi yang diterima masyarakat tetap aktual dan masyarakat dapat mengetahui perkembangan pengaduannya secara jelas.
6. Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk perlu memperkuat kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan oleh perangkat daerah sehingga status penyelesaian yang ditampilkan pada website wadul bupati sesuai dengan kondisi di lapangan dan kualitas pelayanan pengaduan dapat terus ditingkatkan.
7. Perangkat daerah yang menangani pengaduan perlu meningkatkan kualitas tindak lanjut dengan memperhatikan substansi pengaduan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengadu. Hasil penanganan tidak hanya perlu diselesaikan secara administratif melalui pembaruan status pada sistem, tetapi juga perlu memastikan bahwa tindak lanjut yang diberikan dapat memberikan penyelesaian terhadap permasalahan yang disampaikan masyarakat. Kritik dan saran yang diberikan masyarakat melalui fitur survei kepuasan juga perlu dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan.