



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan dan dianalisis pada bab sebelumnya, maka pada bab ini peneliti akan menyimpulkan hasil penelitian untuk menjawab apa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini. Selain menyimpulkan, peneliti juga merekomendasikan saran-saran sebagai hasil penelitian ini.

#### IV.1 Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan data yang sudah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya responsif terhadap berbagai macam pengaduan atau keluhan dari masyarakat Kota Surabaya. Dari beberapa indikator yang digunakan hanya 1 indikator yang kurang baik. Indikator tersebut adalah komunikasi. Hal tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Kecepatan : Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani keluhan pelanggan minimal 1x24 jam dan atau tergantung kondisi permasalahan.
2. Ketepatan : Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya sudah memberikan pelayanan yang didasari dengan kemampuan yang kompeten dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya yang dipupuk melalui pelatihan dan program diklat sehingga aparatur yang matang akan tumbuh.
3. Kecermatan : penyampaian informasi yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan dilakukan secara cermat agar masyarakat bisa mengerti apa saja sesuatu yang penting untuk disampaikan kepada masyarakat.

4. Akses : Masyarakat dalam menyampaikan keluhan kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dapat melalui surat resmi yang dapat ditujukan kepada Walikota, Kepala Dinas, atau Kepala Bidang terkait permasalahan yang terjadi; telepon seluler dan *whatsapp* (WA); Media Center, Dinkominfo, sapawarga, email.
5. Kesopanan : Aparat Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya sudah menghargai masyarakat yang menyampaikan keluhan, sehingga masyarakat tidak berpikiran negatif atau takut mengenai tindakan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya bilamana akan menyampaikan keluhan.
6. Komunikasi : masih kurangnya komunikasi antara bidang satu dengan bidang yang lainnya di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Selain itu juga masih kurangnya komunikasi antara Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dengan PLN.
7. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang : Adanya keluhan ini sudah menjadi tolak ukur bagi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya tentang pelayanan yang telah mereka lakukan sebelumnya.
8. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa : Inovasi dan terobosan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya diantaranya adalah :
  - mengadakan “*SMART PJU*”.
  - membentuk intelejen sampah
  - melakukan sosialisasi kepada masyarakat
  - membuat makam baru atau makam modern

## IV.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya terkait dengan Responsivitas Pemerintah Terhadap Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya, indikator yang kurang baik adalah komunikasi, sehingga akan diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan disarankan melakukan koordinasi kepada PLN terkait matinya aliran listrik yang menyebabkan padamnya PJU pada saat musim hujan maupun saat pemadaman bergilir sehingga PJU tidak mati juga saat hujan dan saat pemadaman bergilir
2. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya disarankan melakukan sosialisasi kepada masyarakat setiap bulan atau 3 bulan sekali.
3. Petugas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya disarankan melakukan pengecekan secara rutin tentang keamanan makam yang dikelola oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya.