



BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti selama penelitian berlangsung, kemudian dilakukan penyajian data dan dianalisis serta terakhir menginterpretasikan data-data tersebut pada bab sebelumnya, maka pada bab ini peneliti akan menyimpulkan serta memberikan saran terkait manajemen keluhan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

IV. 1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya terkait manajemen keluhan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat disimpulkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik, karena dari sembilan aspek dari manajemen keluhan sudah terpenuhi dan hanya satu aspek yang tidak terpenuhi. Berikut rinciannya:

1. Adequacy/fairness of out come

Keadilan dan kewajaran dalam hal proses manajemen keluhan sudah terpenuhi, sebab Bina Marga *Care Centre* tidak tebang pilih dalam melayani dan menangani keluhan masyarakat.

2. Access

Akses dalam Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya sudah mengalami peningkatan terkait media penyalur keluhan, sebab Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya sudah menyediakan media elektronik untuk menerima keluhan masyarakat



yaitu *call centre*: 531-2144 ext.114, *facebook*: Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan, sms: 0856-4881-9226, serta *media partnership*.

3. *Friendlines*

Keramahan, sopan santun, dan gaya komunikasi pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya yang diberikan sudah cukup baik.

4. *Emphaty*

Aspek empati sudah terpenuhi, sebab pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya telah bersedia mendengarkan, memahami, dan menangani keluhan masyarakat.

5. *Individual handling*

Kesesuaian dalam penanganan keluhan sudah terpenuhi, sebab adanya koordinasi antar bidang yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dalam menindaklanjuti dan menangani keluhan sesuai dengan keluhan yang diterima.

6. *Effort/remedy*

Upaya Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dalam menangani keluhan sudah terpenuhi, sebab Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya bersedia menyediakan alat-alat untuk menunjang menyelesaikan keluhan masyarakat.



7. *Active feedback*

Aspek tentang pemberitahuan penundaan penanganan sudah terpenuhi, sebab pegawai selalu menanyakan detail lengkap pelapor untuk nantinya apabila terjadi penundaan penanganan keluhan segera diinformasikan.

8. *Reliability*

Keandalan dalam proses manajemen keluhan masih belum terpenuhi, sebab terbatasnya peralatan dan sumber daya manusia untuk menunjang proses manajemen keluhan serta belum adanya legalitas untuk Bina Marga *Care Centre* itu sendiri.

9. *Speed*

Aspek kecepatan sudah terpenuhi, sebab telah diatur standar waktu untuk merespon keluhan yaitu 1x24 jam, sedangkan untuk standar waktu penanganan keluhan 3x24 jam.

Dari hasil tentang kualitas pelayanan publik dapat dikatakan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya sudah cukup baik karena tiga dari lima aspek yang ditentukan sudah terpenuhi, meskipun terdapat beberapa aspek yang belum terpenuhi yaitu bukti fisik dan daya tanggap. Berikut rinciannya:

1. *Bukti Fisik*

Pada aspek bukti fisik masih belum terpenuhi, sebab ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya untuk menunjang pelayanan yang berkualitas hanya sebatas



peralatan kantor serta ketersediaan sumber daya manusia masih sangat minim untuk menaungi keluhan.

2. Keandalan

Keandalan sudah terpenuhi, sebab Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya mempunyai sumberdaya manusia yang kompeten dibidangnya di bidang mana keluhan tersebut muncul, serta ketepatan waktu penanganan yang diberikan.

3. Daya Tanggap

Daya tanggap belum terpenuhi, sebab tidak adanya pegawai *frontline* yang menyambut calon pelapor ketika akan melakukan keluhan dan masih minimnya sosialisasi tentang penambahan akses keluhan.

4. Jaminan

Jaminan sudah terpenuhi, sebab pegawai merupakan seorang yang ahli di bidangnya yang secara otomatis memiliki kemampuan yang kompeten untuk menangani keluhan yang ada.

5. Empati

Empati yang dilakukan oleh pegawai didalam pelaksanaan proses keluhan dikatakan baik. Petugas telah bersikap ramah terhadap pelapor dan juga berusaha menggali kebutuhan pelapor. Dalam pelaksanaan proses keluhan pegawai secara langsung berhubungan dengan masyarakat yang bertindak sebagai pelapor harus mampu melayani dengan optimal dan mampu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.



IV. 2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait manajemen keluhan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik mengalami peningkatan. Akan tetapi masih terdapat beberapa hal yang perlu dipenuhi terkait aspek yang digunakan. Peneliti mencoba memberikan saran terhadap Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya terkait manajemen keluhan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Saran tersebut antara lain:

1. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya disarankan untuk menambah jumlah pegawai dalam tim Bina Marga *Care Centre* sebagai upaya meningkatkan pelayanan keluhan masyarakat.
2. Mengalokasikan secara khusus sarana dan prasana untuk menunjang kinerja pegawai dalam proses manajemen keluhan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.
3. Melakukan pelatihan terkait manajemen keluhan untuk pegawai sebagai upaya meningkatkan kemampuan tim Bina Marga *Care Centre* dalam menyelesaikan keluhan masyarakat.