

B A B IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan, dianalisis serta diinterpretasikan pada bab sebelumnya, maka bab ini peneliti akan menyimpulkan penelitian untuk menjawab apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Selain itu peneliti juga akan merekomendasikan saran – saran sebagai hasil penelitian ini

IV.1 Kesimpulan

Setiap keluhan yang masuk akan melalui suatu proses tertentu. Dalam proses tersebut diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya memiliki akur tata kelola keluhan yang terdiri dari :

- Proses penanganan keluhan berupa penerimaan keluhan melalui call center, front office dan website, pengkonfirmasi keluhan yang disampaikan, pencatatan keluhan, pendistribusian keluhan kepada unit terkait, perkoordinasian dengan bidang atau ahli terkait, penyelesaian keluhan.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah memiliki mekanisme dalam menangani keluhan-keluhan dari masyarakat yang masuk. Dalam proses penanganan keluhan, terdapat beberapa prinsip penanganan keluhan yang efektif. Prinsip-prinsip tersebut antara lain :

1. *Accessible*

Kemudahan akses dalam menyampaikan keluhan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah cukup baik, sebab Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah menyediakan beberapa akses untuk menampung keluhan masyarakat yaitu melalui *call center*, *front office*, dan *via website*. Sehingga masyarakat yang ingin mengajukan keluhan memiliki banyak pilihan media yang dapat digunakan untuk menyalurkan keluhannya.

2. *Simplicity*

Kesederhanaan dalam penanganan keluhan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah memiliki prinsip kesederhanaan dan mudah dimengerti oleh masyarakat maupun pihak manajemen Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

3. *Speed*

Kecepatan dalam penanganan keluhan sudah ada respon time dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Semua keluhan masyarakat secepatnya akan diproses tergantung dengan jenis keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Keluhan masyarakat yang sifatnya ringan dapat langsung dijawab dan diproses oleh Seksi Pelayanan Informasi Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Sedangkan keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh Pihak Seksi

Pelayanan Informasi, akan terlebih dahulu dikonsultasikan dengan pihak Kasi terkait.

4. *Fairness*

Keadilan dalam penanganan keluhan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah terpenuhi. Hal ini tergambarakan dari adanya kesamaan perilaku pelayanan terhadap masyarakat. Tidak ada perbedaan perilaku pelayanan yang diberikan Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya kepada golongan tertentu dalam menangani keluhan masyarakat. Selain itu, keadilan juga ditunjukkan dengan adanya kesamaan prosedur dalam menyampaikan keluhan dan sikap petugas dalam menangani keluhan masyarakat.

5. *Confidentially*

Kerahasiaan dalam penanganan keluhan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah terpenuhi. Prinsip kerahasiaan ini menjadi penting apabila berkenaan dengan data pribadi masyarakat yang menyampaikan keluhan. Namun, lebih fleksibel apabila berkenaan dengan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

IV.2 Saran

Berdasarkan penelitian tentang keefektifan penanganan keluhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, maka dapat disampaikan beberapa saran dalam penelitian ini yaitu :

1. Pemberitahuan mengenai petunjuk tata cara pengisian form pengisian keluhan yang benar di dekat meja Unit Pengaduan dan Layanan Informasi, agar setiap masyarakat yang akan mengajukan keluhan mencantumkan identitasnya dengan benar dan lengkap sehingga dapat mempermudah dalam pemberitahuan informasi penyelesaian masalah.
2. Diharapkan untuk lebih memfungsikan keberadaan Unit Pengaduan dan Layanan Informasi agar semakin memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan.
3. Perlu adanya sosialisasi lebih intens bagi masyarakat tentang bagaimana cara mengurus administrasi kependudukan dan catatan sipil serta persyaratan-persyaratan yang diperlukan, Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan brosur pada masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

IV.3 Implikasi

IV.3.1 Implikasi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara terutama pada kajian penanganan keluhan. Penanganan keluhan menjadi salah satu syarat terselenggaranya pelayanan publik. Melalui penanganan keluhan baik, masyarakat dapat memperoleh kesetaraan posisi tawar dengan pemerintah, sehingga mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Dalam penelitian ini, penulis ingin melihat fenomena penanganan keluhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dengan menggunakan kerangka prinsip-prinsip penanganan keluhan yang efektif yaitu: *accessible*, *simplicity*, *speed*, *fairness* dan *confidentially*. Sehingga, dalam penelitian ini merepresentasikan bahwa dengan diterapkannya prinsip-prinsip penanganan keluhan yang efektif dalam pengelolaan penanganan keluhan, dapat tercipta hubungan timbal balik yang baik antara instansi pemerintah dengan masyarakat.

IV.3.2 Implikasi Praktis

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang wajib melakukan penanganan keluhan yang baik terhadap setiap keluhan yang masuk sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dituntut untuk mampu menangani segala bentuk keluhan, mempertanggungjawabkan apa yang telah menjadi hasil dari keluhan, serta mengelola keluhan tersebut dengan baik agar bisa dijadikan bahan koreksi

bagi perbaikan kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Selain itu bisa memperoleh kepercayaan dari masyarakat kembali. . Oleh karena itu, penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak-pihak terkait dalam penanganan keluhan, dengan merepresentasikan bahwa dalam penanganan keluhan diperlukan prinsip-prinsip penanganan keluhan yang efektif demi terciptanya terciptanya *good governance*.

