

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada 44 responden, diketahui bahwa pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat yang dilakukan BPMPP Kabupaten Banyumas adalah efektif. Ini terbukti dengan hasil dimensi efektivitas pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat yang menunjukkan nilai yang efektif. Dimensi-dimensi yang efektif tersebut diantaranya adalah dimensi peningkatan kualitas, keterbukaan menerima aduan, komitmen, aksesibilitas, responsivitas, transparansi, akuntabilitas, dan kerahasiaan. Kesemua dimensi yang disebutkan masuk dalam kategori efektif namun dengan derajat yang berbeda. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai efektivitas tertinggi adalah *quality improvement* atau peningkatan kualitas dan dimensi yang memiliki nilai efektivitas terendah adalah transparansi.

#### B. Implikasi

Setelah melakukan penelitian, peneliti memberikan masukan atau saran kepada instansi. Masukan tersebut yaitu:

1. Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan cara mengadakan pelatihan pegawai secara teratur, visi dan misi harus selalu menyesuaikan kebutuhan masyarakat, meningkatkan sarana prasarana, mempercepat dan mempermudah proses layanan.

2. Transparansi pengelolaan pelayanan pengaduan sebaiknya diperbaiki.

Hal yang dapat dilakukan instansi adalah memberikan sosialisasi terlebih dahulu tentang pelayanan pengaduan kepada masyarakat. Lalu berikutnya, mempublikasikan hasil penanganan, aduan yang belum diselesaikan maupun yang sudah diselesaikan, serta jumlah pengaduan yang masuk. Publikasi sebaiknya dilakukan secara online, misalnya di website Sipanjimas. Terakhir, memberitahukan proses penanganan dan hasil penanganan kepada pengadu.

3. Sebaiknya pegawai mengetahui *job descripton* miliknya dan milik pegawai lain. Hal ini dimaksudkan agar pegawai mengetahui tugas dan tanggung jawab miliknya dan pegawai lain. Mengapa milik pegawai lain perlu juga? Karena ini untuk menghindarkan apabila ada masyarakat yang kebingungan harus kebagian mana, pegawai dapat bertindak cepat dalam mengarahkan masyarakat. Sehingga “pengoperan” tanggung jawab tidak terjadi.