

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Maka dalam bab ini peneliti akan mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

Unit kerja Asisten Deputy Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara telah memiliki mekanisme penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat yang cukup optimal, hal ini dapat dibuktikan bahwa mekanisme pengaduan telah memiliki standar pelayanan dan SOP yang jelas, selain itu mekanisme pengaduan didukung adanya Surat Keputusan Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat. Adapun uraian alur mekanisme pengaduan sebagai berikut:

a) Penyampaian Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan melalui tiga kanal pengaduan resmi antara lain:

a. Mengirimkan berkas fisik melalui POS atau Surel ke kantor Kementerian Sekretariat Negara di Jalan Veteran No.17-18, Jakarta 10110.

b. melalui *e-mail* dumas : dumas@setneg.go.id. serta situs SP4N Laporan!.

Pengadu lalu akan diberikan nomer agenda atau nomer registrasi yang dapat digunakan dalam meminta layanan informasi perkembangan pengaduan.

b) Pencatatan Pengaduan

Berkas pengaduan yang diterima akan dilakukan pengecakan surat melalui SPDE *Open* (Sistem Penomoran dan Disposisi Elektronik *Open*) untuk di catat dalam bentuk surat disposisi oleh Biro Tata Usaha untuk dikirimkan kepada unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.

c) Penanganan Pengaduan

Surat yang telah diterima merupakan surat yang telah mendapat arahan Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan. Selanjutnya, Kepala Biro Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat melakukan disposisi yakni pemberian arahan dan perumusan masalah secara berjenjang kepada Kepala Bidang, Kepala Subbidang, dan menugaskan analis pengaduan untuk analisis lebih lanjut. Analis pengaduan akan mencatat ke dalam *database* dumas, melakukan validasi data dan analisis data, serta menyiapkan dokumen hasil analisis berupa kesimpulan dan rekomendasi penyelesaian pengaduan. Pengaduan yang telah diperiksa dan ditandatangani oleh Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan Kemasyarakatan. Selanjutnya draf akan dikirimkan kepada instansi terkait yang berwenang menangani masalah.

d) Pemantauan Tindak Lanjut

Dalam hal pemantauan tindak lanjut dapat secara langsung atau tidak langsung. Secara langsung meliputi kunjungan ke instansi, rapat koordinasi maupun rapat konsultasi, sedangkan pemantauan tidak langsung melalui media elektronik atau penyampaian surat resmi kepada instansi terkait untuk mendapatkan informasi lebih lanjut terkait penanganan pengaduan.

e) Layanan Informasi Perkembangan Pengaduan

Pengadu akan diberi formulir informasi perkembangan penanganan Pengaduan untuk diisi dengan bukti identitas, dan nomor agenda. Selanjutnya, Informasi perkembangan pengaduan dapat diakses melalui: *e-mail* (dumas@setneg.go.id), *whatsapp* dumas (081318994693) maupun dapat dengan mengakses *website* (www.setneg.go.id).

2. Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

a. Strategi Teknologi

Dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan pada unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara didukung dengan sejumlah sistem teknologi dalam pengelolaan pengaduan yang menunjang penyelesaian pengaduan mulai dari penerimaan pengaduan menggunakan (*e-mail* dan SP4N LAPOR), Pencatatan pengaduan menggunakan Aplikasi SPDE *Open* (Sistem Persuratan dan Disposisi Elektronik *Open*) sebagai aplikasi persuratan dan tata kelola di Kementerian Sekretariat Negara Republik sehingga pemrosesan surat lebih cepat, Penanganan Pengaduan pada SINGAMAS (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat) sebagai *database* surat-surat pengaduan guna mempermudah pengelolaan pengaduan masyarakat, selain itu pada layanan informasi perkembangan atau pengecekan surat penanganan pengaduan masyarakat melalui *whatsapp* dumas maupun dapat mengakses *website* Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia (<https://www.setneg.go.id/>).

b. Strategi Inovasi

Dalam penyelenggaraan penanganan pengaduan pada unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat tidak terlepas pada inovasi yang menunjang pelaksanaan pengaduan antara lain:

- a) Adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai di Kementerian Sekretariat Negara sebagai upaya pengembangan kompetensi SDM contoh pada unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Pendidikan dan Pelatihan tentang pelayanan prima dan mediasi pengaduan. Hal ini didukung adanya Aplikasi DILAN (*Digital Learning*) dan MILEA (*Microlearning*) dalam upaya pengembangan kompetensi SDM.
- b) Komitmen kepemimpinan yang baik, seperti adanya *sharing knowledge* antara pimpinan dengan rekan kerja pada unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.
- c) Penggunaan R&D dalam pengelolaan pengaduan yakni inovasi monitoring pengaduan masyarakat pada tahun 2018 dan penguatan *focal point* pada tahun 2019, hal ini dibuktikan adanya penghargaan Top 99 Pelayanan Publik Nasional oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kepada Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.
- d) Adanya pengukuran SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) terhadap pelayanan pengaduan. Pada tahun 2021, Laporan IKM Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat menunjukkan nilai sebesar 85,22 yang dapat dikategorikan pelayanan yang baik.

c. Strategi Operasi

Dalam Operasionalnya pelayanan penanganan pengaduan masyarakat pada unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat didukung adanya struktur dan infrastuktur yang optimal, diantaranya:

- a) Ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang cukup memadai sebagai penunjang pelaksanaan penanganan pengaduan.
- b) Adanya regulasi yang mengatur standar pelayanan dan SOP yang jelas dalam mendorong berjalannya proses penanganan pengaduan.
- c) Model pola penanganan pengaduan yang biasa disebut Metode “Jemput Bola” yakni monitoring penanganan pengaduan dan penguatan *focal point* dalam mendukung langkah proaktif penanganan pengaduan masyarakat.

3. Pengaruh Inovasi Aplikasi SINGAMAS terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara

Berdasarkan hasil *survey* kepada 26 responden penelitian, menjelaskan pada hasil analisis deskriptif menggunakan WMS (*Weighted Means Score*) dengan aplikasi SINGAMAS memperoleh nilai sebesar **4.16**, nilai tersebut yang dikategorikan **Baik**. Berdasarkan uji hipotesis melalui *one t-test sample* pada program SPSS versi 16.0, menunjukkan angka probabilitas signifikansi sebesar **.000 < 0.05**, dan *t-hitung* **42.970 > t tabel 2.056**, maka H_0 ditolak dan H_a di terima. Dengan demikian, hipotesis penelitian (H_a) menunjukkan adanya pengaruh inovasi aplikasi SINGAMAS terhadap penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia teruji.

5.2. Rekomendasi

Kemudian penulis menyampaikan rekomendasi yang dirumuskan serta disampaikan kepada beberapa pihak yang dinilai mempunyai kepentingan terhadap hasil penelitian. Rekomendasi di bagi menjadi dua bagian yakni rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis.

5.2.1. Rekomendasi Akademik

Berlandaskan hasil penelitian diatas maka peneliti mempunyai maksud memberi rekomendasi terhadap penelitian berikutnya, antara lain sebagai berikut:

- a) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan dan memperbanyak ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Ilmu Administrasi Negara terkait pelayanan publik terutama pengaduan masyarakat yang dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam memahami pengelolaan pengaduan masyarakat.
- b) Penelitian ini berguna sebagai referensi literatur awal untuk penelitian selanjutnya, yang hendak melaksanakan penelitian yang sejenis maupun melaksanakan penelitian dengan topik yang serupa.
- c) Pada penelitian berikutnya perlu mengembangkan dan mengevaluasi dari pemilihan teori dan indikator variabel, penggunaan metode penelitian serupa dengan desain penelitian berbeda (*Sequential Explanatory*), serta teknik perolehan data yang berbeda, untuk mengurangi *monoresponse bias* penelitian yang akan datang sebaiknya menggunakan *multiple responden* sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih maksimal.

5.2.2. Rekomendasi Praktis

Berlandaskan dari hasil penelitian maka peneliti bermaksud memberikan saran atau rekomendasi bagi instansi maupun lembaga yang berkaitan dengan harapan bisa bermanfaat bagi lembaga tersebut sebagai berikut:

- a) Dalam mekanisme penanganan pengaduan, di era digital ini perlu adanya penambahan saluran pengaduan misalnya melalui sosial media yang digunakan oleh pegawai Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, sehingga masyarakat dapat menjangkau dan berkomunikasi sederhana. Selain itu, perlu adanya peningkatan kecepatan waktu pelayanan seperti surat masuk dicatat di disposisi ke bidang yang menangani dengan tujuan proses administrasi dan memberikan tanggapan bisa lebih cepat.
- b) Dalam hal sarana dan prasarana, agar dilakukan *maintenance* seperti meningkatkan fasilitas internet, meningkatkan keamanan pada *website* maupun aplikasi, untuk menghindari terjadinya *error*, *hacker*, atau virus.
- c) Dalam hal aplikasi, harus adanya pengembangan aplikasi SINGAMAS berbasis *Easy Integration* dan berbasis *multi IOS*, secara internal Kementerian Sekretariat Negara yakni pada aplikasi SPDE *Open* hal ini memudahkan pengecekan surat secara cepat serta terintegrasi secara eksternal yakni dengan instansi-instansi kewenangan penanganan pusat/daerah yang terlibat dalam penanganan pengaduan, sehingga pemantauan penanganan pengaduan lebih mudah, selain itu kedepannya diharapkan aplikasi ini tidak hanya dapat dioperasikan di komputer melainkan juga *smartphone* bagi pegawai di Kementerian Sekretariat Negara terutama pada unit kerja Asisten Deputi pengaduan Masyarakat.