

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Analisis Mekanisme Pengaduan dan Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi ini sudah berjalan sesuai dengan visi dan misi yang dimana hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan membuat persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan bahwa pegawai memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi dalam memberikan informasi terkait mekanisme pengaduan yang sudah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Kewenangan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan fungsi informasi pengaduan dan peningkatan layanan perizinan. Serta Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi Nomor 600/238.5/DPMPTSP/2018 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Tindaklanjut Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Perizinan dan Non Perizinan. Dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan menjadi acuan dasar dalam rangka peningkatan kinerja sehingga diperoleh pelayanan yang berkualitas dan baik. Adapun yang menjadi pusat perhatian permasalahan pada kebijakan ini ialah terkait

waktu dalam proses penyelesaian pelayanan pengaduan yang memakan waktu cukup lama yaitu sepuluh hari kerja.

Reponsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi dapat dikatakan hampir sesuai dengan tujuan organisasi atau dapat dikatakan hampir baik, sedangkan repons pegawai terkait waktu penyelesaian masalah aduan dapat dikatakan kurang baik karena jangka waktu yang diberikan penyedia layanan pengaduan paling lambat sepuluh hari kerja. Adapun yang perlu diperhatikan pada penyimpanan berkas pengaduan masyarakat yang hilang atau terselip menjadi permasalahan dimana dapat dikatakan bahwa respon dari pegawai dalam memberikan pelayanan tidak berkompeten dan tidak amanah dalam menjalankan tugas sebagai penyedia pelayanan.

Persepsi masyarakat pengguna pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terbagi menjadi beberapa poin yang pertama yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan sesuai dengan Standar Operasional Perosedur (SOP) yang ada dan mumpuni dalam melaksanakan dan menyelesaikan masalah aduan dan, selanjutnya keramahan pegawai menurut masyarakat yang melakukan pengaduan bahwa pegawai yang ada pada pelayanan tersebut ramah dan baik dalam memberikan pelayanan pengaduan, lalu selanjutnya kemudahan akses dalam melakukan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Bekasi karena ada beberapa media yang dapat digunakan dalam melakukan pengaduan yaitu seperti *Call Center*, *SP4N Lapor*, *Website*, *Email* akan tetapi

masyarakat masih sedikit menggunakan media *Call Center* dikarenakan masih banyak masyarakat yang melakukan pengaduan secara langsung dengan datang ke kantor Dinas, sedangkan masyarakat yang melakukan pengaduan melalui media SP4N. Laporan ini, dimana banyaknya masyarakat yang melakukan pengaduan dengan tidak memanfaatkan media ini, dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum tahu cara melakukan pengaduan pada media ini, sedangkan masyarakat yang menggunakan media *Email DPMPTSP* untuk melakukan pengaduan dapat dikatakan cukup banyak, dan lokasi yang strategis di Komplek Pemerintahan Daerah Kabupaten Bekasi sehingga memudahkan masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan.

5.2 Rekomendasi

Penulis dalam bagian ini menyampaikan rekomendasi yang disampaikan kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini. Adapun rekomendasi yang diberikan terbagi menjadi dua yakni, yang pertama rekomendasi yang bersifat akademik dan yang kedua rekomendasi yang bersifat praktis, antara lain:

5.2.1 Rekomendasi Akademik

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk menambah referensi keilmuan Ilmu Administrasi Negara terkhusus Pelayanan Sektor Publik, khususnya dalam kajian Analisis Kebijakan Mekanisme Pengaduan Dan Responsivitas Dalam Memberikan Pelayanan Publik Yang Berkualitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian serupa atau penelitian lanjutan atas topik yang sama serta peneliti lain dapat melanjutkan penelitian lanjutan dengan teori-teori yang lebih mendalam dan metode kuantitatif agar hasil yang didapat berkembang sehingga mendapat hasil yang maksimal.
3. Bagi mahasiswa Universitas Islam “45” Bekasi agar dapat menjadi sebuah pembelajaran ilmu mengenai Analisis Kebijakan Mekanisme Pengaduan Dan Responsivitas Dalam Memberikan Pelayanan Publik Yang Berkualitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi.
4. Bagi Universitas Islam “45” Bekasi semoga dengan hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk banyak orang terutama untuk mahasiswa dan dosen agar dapat melaksanakan penelitian yang lebih baik untuk kedepannya khususnya yang berkait dengan Mekanisme Pelayanan Pengaduan dan Responsivitas Pegawai.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud ingin memberikan beberapa rekomendasi atau saran bagi lembaga atau instansi dengan harapan dapat bermanfaat bagi lembaga atau instansi tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Dengan adanya mekanisme pengaduan sangat dibutuhkan dalam membantu peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Bekasi dan menjadikan pegawai menjadi lebih disiplin waktu, disiplin dalam bekerja dan menjadi lebih berkompeten dalam menyelesaikan masalah pengaduan masyarakat.

2. Untuk dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Bekasi perlu lebih cepat dan tepat dalam menyelesaikan masalah pengaduan yang diajukan oleh masyarakat pengguna pelayanan pengaduan dan lebih teliti dalam cara penyimpanan data atau berkas pengaduan masyarakat, serta melakukan penyesuaian dalam menempatkan pegawai sesuai bidang atau kemampuan pegawai berdasarkan latarbelakang pendidikan dan keahlian dikarenakan agar kinerja pegawai lebih efektif dan efisien dalam hal pelayanan publik.
3. Untuk Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi mengupgrade sistem terkait pengaduan agar masyarakat menjadi lebih mudah untuk mengadukan permasalahan perizinan dan non perizinan didalam sebuah sistem *Website* dan *Email* serta memberikan informasi terkait cara melakukan pengaduan melalui media-media lain yang tersedia pada pelayanan pengaduan.
4. Dan yang terakhir untuk pemerintah kabupaten Bekasi harus lebih diperhatikan terhadap Fasilitas baik Sarana maupun Prasarana pengaduan yang ada agar lebih baik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi.