

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Sosial Kota Cilegon, pada bagian akhir dapat diambil kesimpulan bahwa Kesimpulan dari tahapan dalam penyelesaian tindaklanjut laporan pengaduan keluhan dari masyarakat bahwa ada 3 (tiga) tahapan yang menjadi jangka waktu untuk menindaklanjuti laporan tergantung jenis dan tingkat keparahan laporan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai berikut: 1) Ringan, Jenis laporan berkaitan dengan penghargaan, harapan, dan permintaan informasi. Standar waktu tindak lanjut paling lambat 5 (lima) hari kerja. 2) Sedang, Jenis laporan tentang pengaduan yang tidak memnuhi standar pengawasan atau dapat diselesaikan oleh satu instansi. Standar waktu tindak lanjut paling lambat 14 (empat belas) hari kerja. 3) Berat, Jenis laporan tentang pengaduan yang di tingkat pengawasan, pengaduan yang menyangkut infrastruktur besar, pengaduan yang berindikasi penyalahgunaan wewenang, atau pengaduan yang penyelesaiannya mencakup banyak sektor. Standar waktu tindak lanjut paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja.

Pegawai/petugas Sp4n Lapor Dinas Sosial sudah berusaha sebaik mungkin dalam melayani masyarakat yang melapor hingga menyelesaikan laporannya, sehingga Dinas Sosial membentuk sendiri Tim khusus untuk menanganai pengaduan agar mempermudah dalam menanganai penanganannya. Hal ini sesuai dengan salah satu teori indikator respontivitas yaitu petugas melayani pelanggan tanpa melakukan kesalahan. Hal ini menyiratkan bahwa layanan diberikan sesuai dengan prsedur yang ditetapkan dan permintaan pelanggan, sehingga memastikan tidak ada pelanggan yang dirugikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas terkait respon Dinas Sosial Kota Cilegon dalam pelayanan melalui Sp4n Lapor terhadap keluhan masyarakat kota cilegon telah di anggap optimal, maka peneliti ingin mengajukan beberapa saran untuk program Sp4n Lapor Dinas Sosial Kota Cilegon sebagai berikut:

1. Mengingat masyarakat masih minim pengetahuan dan informasi tentang program Sp4n Lapor maka sebaiknya mengadakan kegiatan partisipasi masyarakat dalam bentuk sosialisasi, event, dan sebagainya untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang keberadaan program Sp4n Lapor bukan hanya dari sosial media saja.
2. Dalam menangani laporan dari masyarakat sebaiknya admin Sp4n Lapor Dinas Sosial Kota Cilegon memiliki pegawai khusus untuk menangani laporan pengaduan Sp4n Lapor sehingga apabila ada event tertentu, laporan pengaduan dari masyarakat bisa diatasi secara kondusif.