

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat terdapat perbedaan yang terjadi pada mekanisme dan alur pengelolaan pengaduan pelayanan masyarakat pada penanganan pengaduan masyarakat Kota Padang antara yang seharusnya sesuai Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara, dimana dalam prakteknya baik pengaduan secara langsung maupun tidak langsung ada satu tahapan yang terlewat atau tidak terlaksana karena masyarakat belum mengetahui secara luas tentang Satgas Respon Cepat yang bertugas menangani pengaduan masyarakat, sehingga masyarakat masih melakukan pengaduan secara langsung melalui dinas terkait, serta adanya pengaduan melalui media *online* belum terlaksanakan secara optimal.
2. Kendala - Kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Padang Dalam Pelaksanaan Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat yaitu faktor internal, sumber daya manusia, tenaga staf ahli dibidangnya, serta kompetensi petugas belum sesuai yang diharapkan. Kendala sarana prasarana jaringan internet sering terjadi *error system*.

3. Perlunya pelayanan yang dilaksanakan secara obyektif, koordinatif, tidak diskriminatif, efektif dan efisien, akuntabel, dan transparan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, perangkat daerah dituntut lebih responsif. Salah satu mekanisme yang dapat dilaksanakan Satgas Respon Cepat agar mewujudkan *good governance* adalah dengan mendengarkan suara atau aspirasi masyarakat serta membangun kerjasama pemberdayaan masyarakat. penanganan pengaduan di setiap perangkat daerah perlu didukung dengan dilengkapi sebuah kotak saran. Tidak hanya melalui kotak saran yang ada di setiap perangkat daerah tetapi pengaduan melalui sistem *online* juga perlu dioptimalkan secara maksimal.

B. Saran

Saran yang dapat peneliti rekomendasikan adalah :

1. Melakukan optimalisasi mekanisme dan alur pengelolaan pengaduan pelayanan yang sudah ada, sehingga dalam proses pengelolaannya tidak terhambat oleh faktor *error system*.
2. Pelatihan Kepada Satgas Respon Cepat agar dapat meningkatkan keahlian dan kompetensi untuk melayani dan menangani pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Satgas Respon Cepat.
3. Satuan Tugas Respon Cepat Kota Padang agar lebih mengintensifkan sosialisasi kepada masyarakat terkait mekanisme dan layanan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat yang lebih efektif dan efisien yaitu dengan menggunakan media *online*.