

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018) mengenai kualitas pelayanan Jaklapor dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pengelola Jakarta *Smart City* Provinsi Dki Jakarta tahun 2021 dapat disimpulkan cukup baik. Berdasarkan ke 5 (lima) indikator tersebut:

1. Berwujud (*tangible*), pada indikator ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik dengan kategori masalah laporan, masyarakat masih mendapatkan kesulitan menentukan kategori masalah terkait laporannya. Lalu mengenai sosialisasi yang diberikan Unit Pengelola Jakarta *Smart City*, walaupun sudah berjalan dengan baik melalui media sosial twitter, instagram, facebook, dll. Namun dalam penyalurannya kepada masyarakat, dirasa masih belum optimal dikarenakan terdapat masyarakat yang tidak mengetahui akan adanya sosialisasi layanan jaklapor terutama yang tidak terlalu mengenal teknologi dan tidak up-to date.
2. Keandalan (*reliability*) pada indikator ini sudah berjalan dengan baik.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), pada indikator ini dapat dinilai dari respon atau tanggapan yang diberikan atas laporan pengaduan masyarakat yang masuk tidak dapat dikatakan dengan cepat, masih terdapat beberapa laporan yang lama direspon dan bahkan laporan yang ditolak.

4. Jaminan (assurance), pada indikator ini dinilai jaminan tepat waktu tidak berjalan dengan baik, masyarakat belum dapat jaminan jangka waktu pada saat setelah melakukan laporan. Mengenai jaminan kerahasiaan identitas pengguna sudah berjalan dengan baik dengan diterapkannya fitur anonim atau rahasia pada saat membuat laporan. Namun kekhawatiran masyarakat masih ada terutama pada laporan yang berhubungan dengan orang lain yang dilaporkan.
5. Empati (*Empathy*), indikator ini dapat dinilai dari petugas yang tidak diskriminatif dalam memberikan respon pada laporan yang masuk, selain itu dalam indikator ini dapat dinilai dari jam operasional yang fleksibel dapat diakses kapan saja yang sudah berjalan dengan baik.

## 5.2.Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti memberikan saran untuk dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan melalui kanal aduan Jaklapor pada Unit Pengelola Jakarta *Smart City* yaitu:

1. Unit Pengelola Jakarta *Smart City* sudah memberikan sosialisasi. Namun sebaiknya perlu ditingkatkan lagi dari sisi pengiklanan atau broadcast kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi tahu sosialisasi yang diberikan Unit Pengelola Jakarta *Smart City* mengenai layanan jaklapor ini. Pemberian sosialisasi tidak hanya memanfaatkan media sosial twitter, facebook, atau instagram, dll. Tetapi juga melakukan sosialisasi secara langsung dengan mengikuti event event di Jakarta, melakukannya di

kecamatan/kelurahan, pemberian sosialisasi kepada sekolah-sekolah atau kampus-kampus.

2. Pemilihan kategori masalah dibikin lebih sederhana, mungkin bisa dari banyaknya kategori masalah akan dibuat beberapa kategori masalah utama lalu akan dirincikan lagi masalah masalah yang terdapat pada kategori utama tersebut sehingga masyarakat tidak kesulitan untuk menentukan kategori masalahnya.
3. Sebaiknya jaklapor memberikan jaminan jangka waktu yang pasti dalam penyelesaian laporan dan meningkatkan keamanan kerahasiaan identitas pelapor demi meningkatkan kepercayaan masyarakat.
4. Notifikasi perubahan status laporan dibuat tanpa harus membuka aplikasi, mungkin bisa masuk notifikasi di handphone pengguna dengan pop-up, bisa juga notifikasi perubahan status laporan tersebut masuk kedalam email pengguna atau melalui sms dengan nomor pengguna.

