

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah serta hasil penelitian penulis mengenai pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik di Perumda PALJAYA, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan yakni keseluruhan aspek yaitu Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan), dan Controlling (Pengawasan) sudah berjalan dengan baik hanya ada sedikit tantangan seperti bagaimana kompleksitas pengorganisasiannya tidak mengganggu terhadap proses pengambilan keputusan.

Pada Indikator perencanaan sudah dilakukan secara maksimal, ada beberapa perencanaan khusus yang telah dilakukan oleh Perumda PALJAYA dalam meningkatkan efektifitas dan kepuasan masyarakat seperti Optimalisasi Infrastruktur, Teknologi Pemantauan Real Time, Program Edukasi Masyarakat, Layanan Pelanggan yang ditingkatkan, Partisipasi Komunitas dan Evaluasi rutin. Dengan demikian perencanaan yang dilakukan oleh Perumda PALJAYA Jakarta Selatan dapat dikatakan sudah cukup maksimal.

Pada indikator pengorganisasian secara keseluruhan sistem pengorganisasian di Perumda PAL JAYA cukup berjalan dengan baik seperti struktur organisasi yang memfokuskan pada pelayanan pelanggan sehingga tercipta penanganan pengaduan yang efektif dan efisien, memiliki tim khusus yang berisi personel berpengalaman akan tetapi kekurangannya justru karena sedemikian kompleksnya pengorganisasian tersebut cenderung mengakibatkan pengambilan keputusan menjadi lambat.

Pada indikator pelaksanaan, pengelolaan pengaduan di Perumda PAL

JAYA cukup baik dengan catatan. Kurangnya pelatihan dalam hal-hal yang spesifik terhadap tantangan yang dihadapi oleh petugas lapangan.

Pada indikator pengawasan, pengawasan di Perumda PAL JAYA bisa dikatakan sudah berjalan dengan bagus. Pengawasan yang dilakukan diantaranya seperti; penetapan SOP yang jelas, pelatihan dan kesadaran pegawai, Monitoring proses secara rutin, Audit internal, penggunaan sistem pengelolaan pengaduan.

5.2 Saran

1. Diharapkan Perumda PAL JAYA terus berupaya memperbaiki kompleksitas pengorganisasiannya agar proses pengambilan keputusan bisa lebih efisien.
2. Diharapkan Perumda PAL JAYA lebih memerhatikan secara spesifik tantangan-tantangan yang dihadapi petugas lapangan yang berhubungan langsung dengan pelanggan/masyarakat.
3. Diharapkan Perumda PAL JAYA lebih melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi hasil kerja.
4. Diharapkan Perumda PAL JAYA memberikan pengetahuan kepada masyarakat akan pentingnya pengelolaan air limbah