

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penulisan dan fakta di lapangan, maka kesimpulan akhir dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penulisan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis menyimpulkan dengan sebagai berikut:

Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan data hasil penemuan selama dilapangan dan wawancara yang peneliti lakukan kepada narasumber dari instansi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi, menunjukkan pengelolaan pengaduan masyarakat di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dalam pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan yang berdasarkan pada prinsip-prinsip pengelolaan pengaduan. Sebagaimana teori dari Buku *Guide to Complaint handling in Health Care Services* oleh Michael Gorton. et.al. 2005: 2 yang terkait 7 prinsip pengelolaan pengaduan yaitu *quality improvement* (peningkatan kualitas), *open disclosure* (keterbukaan menerima pengaduan), *commitment* (komitmen), *accessibility* (aksebilitas), *responsiveness* (kemampuan bereaksi), *transparency & accountability* (transparansi dan bertanggung jawab), *privacy & confidentiality* (pribadi dan rahasia). Salah satu tujuan dari pengelolaan pengaduan yaitu untuk

menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang mendukung semua keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik agar tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah.

Pelayanan pengaduan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi sendiri berperan dalam menampung aspirasi dan pengaduan masyarakat atas permohonan-permohonan masyarakat yang melebihi SOP. Pelayanan pengaduan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi sendiri berperan dalam menampung aspirasi dan pengaduan masyarakat atas permohonan-permohonan masyarakat yang melebihi SOP. Serta berperan aktif dalam tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat yang meliputi, 5 (lima) indikator kualitas pelayanan yaitu, *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (garansi), dan *Emphaty* (empati) mampu berkomunikasi dengan baik dan melayani dengan sebaik-baiknya sehingga tercipta jaminan kepercayaan di masyarakat. masyarakat sehingga empati antara petugas dengan masyarakat akan terjalin dengan baik.

Pelayanan sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun masih terdapat beberapa kekurangan karena untuk memahami dan memahami keinginan banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda memang bukanlah hal yang mudah. Untuk itu, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

Dibalik pelayanan yang dapat dikatakan baik masih terdapat kendala dengan sistem online yang dipakai terkadang terjadi kesalahan pada sistem, Sosialisasi dalam layanan pengaduan dilakukan dengan berbagai cara, mulai dari media sosial dan disebarluaskan di masyarakat, namun tidak semua masyarakat menggunakan media sosial yang terdapat informasi tentang adanya layanan pengaduan. petugas penanganan pengaduan melakukan tindakan yang berusaha menyampaikan dengan baik kepada pemohon untuk menjelaskan keluhan yang disampaikan sehingga dapat diulang kembali dan dapat dikonfirmasi ke departemen terkait untuk tindak lanjut dengan cepat serta meningkatkan kualitas pada sistem dan melakukan sosialisasi.

5.2 Rekomendasi

Penulis menyampaikan rekomendasi yang dirumuskan dan disampaikan kepada pihak-pihak yang dianggap berkepentingan dengan hasil penelitian ini. Rekomendasi dibagi menjadi dua bagian, yaitu rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis. Adapun beberapa rekomendasi yang diberikan peneliti kepada peneliti selanjutnya dan juga rekomendasi kepada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi sebagai berikut:

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya yakni sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini menjadi bahan pertimbangan untuk menambah pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Negara

terkait dengan analisis pengelolaan pengaduan yang dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam memahami pengelolaan pengaduan.

- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa atau fokus pada aspek pengelolaan pengaduan atau dapat fokus pada aspek kualitas Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para penganalisa untuk mengetahui informasi tentang pengelolaan pengaduan masyarakat atas pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dan menjadi titik tolak atau pembanding khususnya dalam mengelola pengaduan dalam mewujudkan *e-government* yang baik dan transparansi.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, penulis bermaksud untuk memberikan saran atau rekomendasi bagi lembaga atau lembaga dengan harapan dapat bermanfaat bagi lembaga atau lembaga tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kedepannya Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi dalam memilih admin bagian pengaduan harus berdasarkan kriteria tertentu, karena admin adalah orang yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sikapnya akan menjadi cerminan dari instansi tersebut.

2. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi baiknya melakukan sosialisasi lebih luas lagi tidak hanya melalui sosial media, melainkan dengan melalui radio dan televisi. Karena tidak semua masyarakat menggunakan sosial media.
3. Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi baiknya mewajibkan setiap seksi yang ada di BPN Kabupaten Bekasi untuk memberikan informasi terkait pengaduan baik melalui baner yang dipakai di kantor pertanahan Kabupaten Bekasi maupun melalui sosial media Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi.