

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka terdapat kesimpulan terkait aspek – aspek kualitas pelayanan antara lain responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas aplikasi *SiKeMas* oleh Diskominfo Kota Kotamobagu, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi *responsiveness* dilihat aspek kecepatan, dari konsistensi operator dalam mengelola aplikasi *SiKeMas* dari durasi waktu yang ditampilkan sudah sangat baik namun tidak 1x24 jam. Dilihat dari aspek menelaah aduan sudah sangat baik dinilai dari kelihaihan operator aplikasi *SiKeMas* dan adanya bimbingan teknis
  2. Dimensi *responsibility* dilihat aspek disposisi aduan, harus diupayakan kembali dikarenakan masih adanya SKPD yang lambat dalam merespon disposisi aduan. Dilihat dari aspek menindaklanjuti aduan, masih harus ditingkatkan kembali karena masih adanya SKPD yang lambat dalam menindaklanjuti aduan serta masih terdapat beberapa laporan yang belum *up to date* (terbarukan)
- Dimensi *accountability* dilihat dari aspek sosialisasi masih harus diupayakan kembali karena masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi *SiKemas* selain itu masih terdapat keluhan terkait aplikasi *SiKeMas* yang error saat digunakan. Dilihat dari aspek konfirmasi *stakeholders* sudah

sangat baik dengan adanya penguatan prosedural dan komunikasi langsung dengan pimpinan daerah. Dilihat dari aspek monitoring evaluasi sudah sangat baik dengan adanya formulai susunan stakeholders dan derkripsi perannya masing – masing serta adanya urutan target pencapaian yang jelas

## 5.2 Saran

Adapun saran yang peneliti kemukakan dari berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mengemukakan saran sebagai masukan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan agar pelayanan penerimaan informasi keluhan pada aplikasi *SiKeMas* bisa lebih ditingkatkan menjadi 1x24 jam mengingat laporan masyarakat bisa masuk kapanpun
2. Diharapkan adanya operator lapangan yang dapat melakukan pemantauan perkembangan tindaklanjut laporan dilapangan.
3. Diharapkan agar dapat terus mengupayakan sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya aplikasi *SiKeMas* serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan (*maintenance*) aplikasi *SiKeMas*.