

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap layanan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) sudah berjalan cukup baik. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan implementasi nyata prinsip-prinsip *good governance* sebagai upaya membangun sistem pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Penerapan *Government to Citizens* (G-to-C) merupakan salah satu mekanisme kunci yang digunakan negara untuk mewujudkan tujuan *welfare state*, yaitu memastikan seluruh warga negara memperoleh hak dan pelayanan publik yang berkualitas, mudah diakses, dan berkeadilan, sebagai bagian dari tanggung jawab negara dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat. Indikator dari penerapan asas kecepatan dapat dilihat berdasarkan tiga tolak ukur meliputi: *Pertama*, semua narasumber yakni masyarakat merasa puas dengan kecepatan layanan pengaduan PKH dan BPNT di aplikasi JSS dibandingkan dengan melaporkan pengaduan secara

konvensional (tatap muka secara langsung). *Kedua*, semua narasumber yakni masyarakat yang melaporkan pengaduan PKH dan BPNT di aplikasi JSS merasa puas dengan kecepatan respon atau tanggapan yang diberikan pemerintah terhadap aduan mereka. *Ketiga*, hampir semua narasumber merasa tidak puas dengan proses tindak lanjut dari pemerintah yang terkesan lambat dan belum memberikan solusi yang diharapkan dan dibutuhkan oleh masyarakat pelapor. Aspek itulah yang menjadi kekurangan dalam penerapan asas kecepatan pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap layanan pengaduan PKH dan BPNT di aplikasi *Jogja Smart Service*. Penerapan dari asas kemudahan, dapat dilihat berdasarkan dua tolak ukur meliputi: *Pertama*, semua narasumber yakni masyarakat merasa mudah dalam mengakses layanan pengaduan PKH dan BPNT di aplikasi JSS. *Kedua*, semua narasumber yakni semua masyarakat yang melaporkan pengaduan PKH dan BPNT di aplikasi JSS merasa mudah dalam melakukan pemantauan laporannya, sehingga dengan adanya fitur tersebut dapat mewujudkan transparansi pelayanan publik dari Pemerintah Kota Yogyakarta kepada masyarakatnya. Penerapan asas keterjangkauan dapat dilihat dari efisiensi waktu dan biaya, di mana masyarakat pelapor dapat menyampaikan pengaduan PKH dan BPNT di mana pun dan kapan pun melalui aplikasi JSS serta layanan pengaduan PKH dan BPNT di JSS tersebut dapat diakses dan dapat dijangkau oleh berbagai latar belakang usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, kondisi ekonomi, dan lain-lain.

2. Kendala pada implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap layanan pengaduan PKH dan BPNT melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) meliputi belum tersedianya fitur umpan balik (*feedback*) bagi pelapor di layanan pengaduan JSS, sehingga belum terpenuhinya komunikasi dua arah antara masyarakat sebagai pelapor dengan Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik. Mayoritas narasumber (masyarakat pelapor) mengungkapkan bahwa tindak lanjut yang diberikan Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap aduan mereka masih lambat serta respon yang diberikan Pemerintah Kota Yogyakarta mengenai aduan yang dilaporkan masyarakat belum memberikan solusi yang diharapkan masyarakat, sehingga berdampak pada terhambatnya proses penyaluran bantuan sosial PKH dan BPNT kepada masyarakat. Kendala lainnya dialami oleh Pemerintah Kota Yogyakarta yakni adanya himbauan dari pemerintah pusat untuk menyeragamkan layanan pengaduan satu pintu di setiap pemerintahan daerah dengan yang dimiliki pemerintah pusat yakni *SP4N LAPOR!*, padahal layanan pengaduan di aplikasi JSS sudah disesuaikan dengan kondisi masyarakat Kota Yogyakarta dan sudah dikenal luas oleh masyarakat Kota Yogyakarta. Terakhir kendala yang dialami oleh Lembaga Ombudsman DIY yang belum dapat melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik berkaitan dengan penyaluran bansos PKH dan BPNT secara reaktif kepada Pemerintah Kota Yogyakarta karena tidak adanya aduan dari masyarakat kepada lembaga tersebut.

3. Upaya untuk mengatasi kendala pada implementasi asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap layanan pengaduan PKH dan BPNT melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) dapat dilihat dari dua perseptif yakni dari pihak Diskominfo Kota Yogyakarta selaku pihak yang menaungi JSS dan Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta selaku pihak yang mengurus bantuan sosial PKH dan BPNT. Upaya yang dapat dilakukan Diskominfo Kota Yogyakarta meliputi: mengkoordinir dan melakukan monitoring dan evaluasi (Monev) yang lebih intensif kepada setiap OPD terkait pelaksanaan pelayanan publik di JSS; melakukan sosialisasi yang lebih masif mengenai aplikasi JSS bersinergi dengan Tim Diseminasi Informasi (TDI) dan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) kepada masyarakat; menyediakan layanan aduan diluar aplikasi JSS seperti Instagram (IG), Email, hingga WhatsApp (WA) via *Chat* dan Telpon; melakukan pengembangan aplikasi dari segi teknis seperti memperbaiki *bug* yang ada, menambah fitur ketersediaan akses untuk mengirim video pada layanan pengaduan, hingga menambahkan fitur umpan balik (*feedback*) di layanan pengaduan JSS bagi pelapor. Upaya yang dapat dilakukan Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta untuk mengatasi kendala tersebut meliputi: menyediakan layanan pengaduan *on-site* bagi masyarakat yang mengalami kendala ketika melaporkan pengaduan secara *online* di aplikasi JSS; membantu melakukan proses mediasi ketika terjadi perselisihan antara pihak pelapor dengan pihak yang dilaporkan terkait permasalahan pengaduan PKH maupun BPNT; serta

melakukan pemasangan *Wi-Fi* tanpa *password* dan meningkatkan kecepatan internetnya diberbagai titik strategis yang ada di masing-masing kelurahan dan kemantren di Kota Yogyakarta agar masyarakat yang mengalami kendala jaringan internet dapat lebih merasakan kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan pengaduan aplikasi JSS.

B. SARAN

Berkaitan dengan permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini, penulis merumuskan beberapa saran kepada Pemerintah Kota Yogyakarta dalam hal ini Diskominfo Kota Yogyakarta dan Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta serta Lembaga Ombudsman DIY, sebagai berikut:

1. Kepada Diskominfo Kota Yogyakarta selaku pihak yang menaungi *Jogja Smart Service* dapat dengan segera menambahkan fitur umpan balik (*feedback*) di layanan pengaduan *Jogja Smart Service* yang memungkinkan masyarakat (pelapor) untuk menanggapi respon dari Pemerintah Kota Yogyakarta di aplikasi *Jogja Smart Service*, sehingga dapat mewujudkan komunikasi dua arah antara masyarakat sebagai pelapor dan Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik. Kemudian terkait respon yang diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap aduan yang dilaporkan oleh masyarakat khususnya aduan tentang PKH dan BPNT sebaiknya dikirimkan juga melalui pesan WhatsApp (WA) sehingga lebih memungkinkan komunikasi dan diskusi yang lebih intens dengan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang bersangkutan untuk

memeroleh *win-win solution* secara bersama-sama dari permasalahan tersebut. Serta kedepannya sistem layanan pengaduan di aplikasi *Jogja Smart Service* dapat terintegrasi hingga tingkat pemerintahan kelurahan, mengingat dalam kasus pendataan dan penyaluran bantuan sosial didasarkan pada hasil musyawarah kelurahan sehingga dengan adanya sistem yang terintegrasi hingga tingkat pemerintahan kelurahan diharapkan dapat meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik tersebut.

2. Kepada Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta selaku pihak yang bertanggung jawab terhadap bantuan sosial PKH dan BPNT di Kota Yogyakarta, dapat melaksanakan *Public Hearing* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengatasi ketidakpuasan masyarakat (pelapor) terhadap aduan yang disampaikan di aplikasi *Jogja Smart Service* seperti tindak lanjut yang dianggap lambat oleh masyarakat dan respon yang diberikan belum memberikan solusi yang diharapkan masyarakat.
3. Kepada Lembaga Ombudsman DIY selaku pihak yang melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi DIY, perlu mempertimbangkan ulang untuk melakukan pengawasan secara proaktif atau berdasarkan prakarsa sendiri (*ownmotion*), mengingat aduan mengenai PKH dan BPNT di aplikasi *Jogja Smart Service* menjadi jenis aduan kedua terbanyak dengan jumlah 508 aduan sepanjang tahun 2024, sehingga dengan sistem pengawasan secara proaktif tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta.