BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan temuan dan data yang dianalisis menggunakan teori tipe-tipe strategi yang dikemukakan oleh Kotten, dapat disimpulkan bahwa strategi Inspektorat Padang Panjang dalam menangani keluhan dan aspirasi masyarakat melalui layanan lapor wali sudah terlaksana dengan baik meskipun masih ada beberapa kendala dalam penanangannya.

Dikaitkan dengan empat variabel tipe strategi yaitu Strategi Organisasi, dimana Inspektorat Kota Padang Panjang sudah melaksanakan strateginya sesuai dengan misi dan tujuan yang telah ditetapkan dikarenakan, terdapat misi dan tujuan yang jelas sesuai yang diinginkan oleh organisasi. Strategi tersbut juga sejalan dengan program pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat yaitu Layanan Lapor Wali yang bertujuan untuk menampung semua keluhan dan aspirasi masyarakat Kota Padang Panjang dalam kesehariannya, baik itu dari hasil layanan oleh penyelenggara layanan public dan juga kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

Selanjutnya, strategi pendukung sumber daya sudah cukup baik dikarenakan adanyan upaya peningkatan sumber daya manusia atau yang disebut SATGAS yang bertugas untuk mengelola Layanan Lapor Wali. Strategi kelembagaan juga menunjukkan bagaimana jalannya suatu strategi yang baik dapat dilihat dari adanya standar operasioanl prosedur (SOP) dalam melaksanakan setiap kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat serta alur kerja yang sudah jelas pada struktur organisasi dengan pembagian tupoksi yang sesuai

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

dengan jabatan masing-masing. Disamping itu juga ada peraturan perundang-undangan maupun peraturan daerah dan peraturan walikota dalam menjalankan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan suaut bentuk berjalan baiknya suatu strategi khususnya dari aspek startegi kelembagaan, akan tetapi, masih terdapat beberapa kendala yang dialami seperti terkadang sulitnya komunikasi dengan antar OPD terkait dalam menangani laporan dari masyarakat, dan juga biaya operasional yang cukup mahal.

6.2 Saran

Berdasarkan penjelasan temuan dan analisis peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat, Inspektorat Kota Padang Panjang, baik dari segi komunikasi dengan masyarakat dan juga Dengan OPD terkait lebih responsif.
2. Diharapkan Layanan Lapor Wali dijadikan sebagai sarana prngaduan tambahan di setiap OPD di Lingkup Pemerintah Kota Padang Panjang.
3. Diharapkan Komitmen yang lebih dari Inspektorat Daerah Kota Padang Panjang dalam merespon dan juga menindaklanjuti semua laporan dari masyarakat serta OPD terlapor.
4. Diharapkan bagi semua masyarakat dapat koperatif dalam menyampaikan laporan yang memang benar adanya dan juga menjadi wewenang serta tanggungjawab pemerintah.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA