

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022 – 2024 didasari untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024. Dimana setiap pemerintah daerah harus menyusun dan menetapkan rencana aksi yang berupa output kebijakan tersebut adalah Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065-699-2022. Salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR). SP4N-LAPOR adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah peneliti paparkan di atas yang dikaitkan dengan model implementasi kebijakan oleh Van Meter dan Van Horn, maka dapat disimpulkan bahwa Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022– 2024 belum terlaksana dengan optimal hal ini dikarenakan tujuan dan sasaran strategis rencana aksi yang ingin diwujudkan belum tercapai.

Masih terdapat beberapa kendala atau masalah yang dihadapi dalam pengimplementasian kebijakan ini yang disebabkan oleh beberapa faktor berdasarkan enam variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn. Yang pertama masalah kegiatan sosialisasi SP4N LAPOR! yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat sampai saat belum ada. Hal ini disebabkan sosialisasi untuk masyarakat tersendiri hanya sebatas wacana dan rencana. Dimana pemerintah daerah hanya mengandalkan sosialisasi melalui media sosial saja dan ini dinilai kurang efektif.

Kendala lainya itu dibagian sumber daya finansial atau anggaran dalam hal ini tidak memiliki anggaran khusus sehingga proses pelaksanaan kebijakan belum maksimal. Selanjutnya dalam indikator kognisi atau pemahaman dan kemampuan implementor terhadap kebijakan ini belum merata diantara pelaksana terutama pejabat penghubung setiap OPD. Hal ini dikarenakan setelah keluarnya SK Nomor: 065-470- 2023 tentang pembentukan tim pengelola terbaru otomatis menggantikan SK tahun 2017. Dimana pelaksana pejabat penghubung yang terbaru sampai sekarang belum ada pelatihan maupun coaching clinic tentang SP4N LAPOR!, hal ini tentu berdampak pemahaman dalam menguasai kebijakan ini dilapangan.

Kondisi sosial masyarakat masih banyak yang lebih percaya dan memilih menggunakan media sosial karena dianggap lebih efektif daripada melalui SP4N LAPOR! dalam menyampaikan aduan maupun keluhannya terhadap pelayanan publik. Selanjutnya kondisi politik bahwa dukungan politik pemerintah daerah masih kurang maksimal. Hal ini ditandai dengan tidak adanya anggaran khusus dalam rencana aksi pengelolaan SP4N LAPOR! ini membuktikan pemerintah daerah

itu tidak fokus dan serius dalam mengelola kebijakan ini. Jika pemerintah daerah punya komitmen untuk mengembangkan dan melaksanakan kebijakan serta menjadi prioritas anggaran dana bisa dioptimalkan untuk mendukung kebijakan SP4N LAPOR!. Dengan ketiadaan anggaran dana tersebut maka tidak heran kalau program kegiatan dalam rencana aksi tidak berjalan sebagaimana mestinya yang berakibat tujuan dan sasaran kebijakan ini tidak tercapai.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai implementasi Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022– 2024, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlu dilakukannya sosialisasi SP4N LAPOR! secara langsung kepada masyarakat contohnya goes to kampus dan apabila setiap ada kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, pemerintah daerah melalui OPD, perangkat Kecamatan maupun Nagari yang terkait bisa menyisipkan informasi mengenai SP4N LAPOR!.
2. Sumber daya finansial atau anggaran dalam kebijakan ini harus dianggarkan oleh pemerintah daerah. Karena tidak mungkin suatu kebijakan dapat berjalan tanpa adanya anggaran yang cukup. Dan ini tentunya diharapkan dukungan dari segala elit politik yang ada di provinsi Sumatera Barat.

3. Perlu dilaksanakan pelatihan maupun coaching clinic tentang SP4N LAPOR! kepada pengelola terbaru setelah keluarnya SK Nomor: 065-470-2023 terutama pejabat penghubung setiap OPD. Karena permasalahan tiap tahun itu ada dibagian pejabat penghubung yang belum kompeten dalam menangani laporan yang masuk dari masyarakat.

