

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok merupakan layanan pengaduan yang bertujuan untuk penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik, penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data yang telah peneliti paparkan, peneliti menyimpulkan bahwa Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok belum berjalan secara optimal. Hal ini karena masih terdapat berbagai kendala atau masalah yang dihadapi implementor dalam melaksanakan layanan tersebut. Adapun yang menghambat kinerja implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok disebabkan oleh beberapa faktor yaitu faktor sumber daya. Pada faktor sumber daya non-manusia mengalami kekurangan dari segi anggaran, waktu dan sarana. Hal ini dilihat dari kurangnya dukungan finansial sehingga tindaklanjut menjadi lambat, adanya kendala waktu atau keterlambatan yang terjadi disebabkan oleh keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh OPD, dan kurangnya sarana untuk sosialisasi karena anggaran yang terbatas.

Tak hanya itu, dilihat dari struktur birokrasi pada variabel karakteristik agen pelaksana ditemui kendala yang mana dilihat dari rentang kendali yang luas dan panjang berdampak kepada lemahnya penyampaian informasi tentang pengaduan masyarakat kepada antar instansi yang terkait.

Selain itu, koordinasi yang dikatakan kurang optimal dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari rapat koordinasi yang sudah dilakukan lagi dan digantikan dengan monitoring yang dilakukan ke OPD. Akan tetapi, untuk sekarang monitoring yang dilakukan hanya kepada OPD yang memiliki permasalahan dalam menindaklanjuti aduan masyarakat. Hal ini menyebabkan menyebabkan ketidaksinkronan dalam implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok.

Begitu juga dengan lingkungan ekonomi yang masih ditemukan kendala. Pada kondisi ekonomi ini menghambat pelaksanaan layanan pengaduan dimana pertumbuhan ekonomi Kota Solok yang menurun mempengaruhi anggaran untuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) sehingga dana yang tersedia tidak mencukupi.

## 6.2 Saran

Berdasarkan penelitian mengenai Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok yang peneliti lakukan, maka peneliti memberikan saran agar pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok dapat berjalan lebih baik dengan sebagai berikut:

1. Penyediaan anggaran yang cukup untuk pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok. Penting bagi Pemerintah Kota Solok untuk mengalokasikan anggaran yang memadai untuk

mendukung pelaksanaan layanan pengaduan. Ini termasuk peningkatan anggaran untuk sarana yang dibutuhkan dan waktu yang diperlukan untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

2. Perlu adanya koordinasi yang lebih antar OPD mengenai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Untuk koordinasi yang dilakukan diharapkan secara merata ke seluruh OPD.
3. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang optimal dilakukan. Pentingnya untuk memastikan bahwa SOP yang telah ditetapkan benar-benar diterapkan dengan baik oleh semua pihak terkait. Ini akan membantu memastikan konsistensi dan keseragaman dalam pelaksanaan kebijakan.
4. Menyediakan fitur penambahan lokasi, nama, nomor telepon masyarakat yang hanya dapat diakses oleh tim pengelola pengaduan. Masyarakat umum yang melihat pengaduan di website dan aplikasi LAPOR! tidak akan bisa mengakses data ini. Tujuan adanya fitur ini yaitu agar pelaksana teknis tidak kesulitan lagi mencari lokasi tempat pengaduan tersebut karena dapat dengan mudah menghubungi nomor telepon masyarakat yang memberikan laporannya.

