

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan program nasional yang tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik. Sesuai dengan anjuran Pemerintah Pusat bahwa setiap provinsi, kabupaten/kota yang ada di Indonesia harus mengintegrasikan daerahnya ke dalam program LAPOR!. Maka dari itu Pemerintah Kota Solok pun ikut melaksanakan Program LAPOR! ke daerahnya. Untuk dapat menjalankan program LAPOR!, Pemerintah Kota Solok membentuk tim koordinasi dan petugas administrator pengelola pengaduan yang terdiri dari Walikota dan Wakil Walikota, Sekretariat Daerah, dan seluruh OPD/ BUMD yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Solok.

Dalam pelaksanaannya, Pemerintah Kota Solok telah berhasil menjalankan Program SP4N-LAPOR!. Dibuktikan dengan keberhasilan Pemerintah Kota Solok mendapatkan penghargaan dalam kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tahun 2018 dan 2019. Pemerintah Kota Solok dinilai cepat dan responsif dalam merespon pengaduan masyarakat, sehingga menjadikan Kota Solok sebagai daerah percontohan untuk daerah lainnya yang ada di Sumatera Barat. Pemerintah Kota Solok juga berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya melalui program LAPOR!. Walaupun Pemerintah Kota Solok dapat dikatakan telah baik dalam melaksanakan Program LAPOR!, perlu adanya penambahan kegiatan seperti sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat dan juga kepada tim pengelola. Hal ini dikarenakan dari hasil

temuan peneliti masih ada tim pengelola yang belum mengerti penggunaan aplikasi LAPOR!. Begitu juga masyarakat yang belum mengetahui keberadaan Program LAPOR! di Kota Solok. Sehingga diharapkan adanya penambahan kegiatan sosialisasi secara langsung dapat meningkatkan pengetahuan dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik di Kota Solok. Kemudian tim penyelesaian pengaduan/ pelaksana teknis terkadang mengalami kesulitan mencari titik lokasi yang menjadi tempat masyarakat menyampaikan pengaduan.

1.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini, saran yang ingin peneliti berikan ialah sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Solok perlu melakukan penambahan kegiatan seperti sosialisasi dan pelatihan terkait pelaksanaan Program LAPOR!, baik itu diberikan kepada masyarakat dan juga kepada tim pengelola pengaduan.
 - a. Penambahan kegiatan sosialisasi kepada tim pengelola dengan tujuan agar tim memahami penggunaan serta fitur-fitur yang ada dalam aplikasi LAPOR!.
 - b. Penambahan kegiatan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat menjadi langkah penting agar masyarakat mengetahui keberadaan program LAPOR! dan memahami cara penggunaannya. Dengan adanya sosialisasi juga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya menggunakan Program LAPOR!.

2. Alangkah baiknya mengadakan sosialisasi dengan mencari waktu diluar jam kerja sehingga masyarakat dapat menghadiri lebih banyak penyelenggaraan sosialisasi selanjutnya tersebut
3. Menyediakan fitur penambahan lokasi, nama, nomor telepon masyarakat yang melakukan pengaduan. Dengan syarat fitur tersebut hanya diketahui oleh tim pengelola pengaduan, sehingga ketika masyarakat lain yang ingin melihat pengaduan-pengaduan lain didalam website LAPOR! tidak akan dapat melihat fitur tersebut. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar pelaksana teknis tidak kesulitan lagi mencari lokasi tempat pengaduan tersebut karena dapat dengan mudah menghubungi nomor telepon masyarakat yang memberikan laporannya.

