

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, mengenai tema pokok penelitian yaitu “Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Bekasi”. Diketahui bahwa penerapan aplikasi kanal pengaduan nasional SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi berjalan dengan baik, dimana hal tersebut diketahui, melalui serangkaian proses kajian dan analisis dalam penyusunan penelitian, dengan menggunakan teori tiga elemen sukses yang harus diperhatikan dalam penerapan *E-Government* (Indrajit, 2006: 13-15) yaitu *Support, Capacity, Value* dan faktor penghambat penerapan SP4N-LAPOR!.

Pada indikator elemen *Support*, merupakan suatu komitmen dari para pejabat publik sebagai pemegang kekuasaan pemerintahan, untuk mendukung pelaksanaan *E-Government*. Dimana dukungan yang dimaksud dalam hal ini, adalah upaya untuk mensukseskan penerapan aplikasi kanal pengaduan nasional SP4N-LAPOR! oleh Diskominfo Kota Bekasi yang telah dikelola dan terhubung sejak tahun 2020, sebagai sarana manajemen pengaduan satu pintu bagi masyarakat secara nasional di Indonesia pada umumnya dan khususnya di Kota Bekasi yang dapat dilakukan secara online, tanpa harus mendatangi instansi terkait dalam membuat suatu laporan untuk ditindak lanjuti oleh pemerintah yang berwenang.

Dukungan terhadap penerapan dari SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi yaitu dengan diberikannya dasar hukum untuk mengatur jalannya proses penerapan SP4N-LAPOR! yaitu Keputusan Wali Kota Bekasi No. 555.10/Kep.326/Diskominfo/VIII/2020 Tentang Tim Koordinasi

Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kota Bekasi dan didukung juga dengan adanya sosialisasi SP4N-LAPOR! serta pelatihan teknis bagi masyarakat.

Sedangkan pada indikator elemen *Capacity*, merupakan kesanggupan dan keberdayaan dari Diskominfostandi Kota Bekasi dalam mewujudkan kesuksesan pelaksanaan pelayanan publik berbasis *E-Government*. Dimana kesuksesan pelaksanaan tersebut, sangat dipengaruhi oleh adanya faktor kemampuan yang dimiliki oleh Diskominfostandi, baik berupa ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM), sumber daya finansial, dan sumber daya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memadai karena merupakan faktor yang mempengaruhi 50% penerapan *E-Government*, sebagai peralatan yang dibutuhkan dalam mendukung kesuksesan penerapan SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi.

Adapun wujud dari kesanggupan dan keberdayaan dari Diskominfostandi dalam menerapkan kanal pengaduan nasional SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi, diwujudkan dalam disediakannya dana finansial atau anggaran untuk proses penerapan SP4N-LAPOR! yang bersumber dari APBD Kota Bekasi, disediakannya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yaitu internet lewat “adanya *free Wifi* di hampir 90% fasilitas umum di Kota Bekasi”, dan adanya ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dengan dilakukannya pelatihan untuk tim pengelola kanal pengaduan nasional SP4N-LAPOR! yaitu para admin instansi dan admin perangkat daerah bekerjasama dengan pemerintah pusat yaitu Kemenpan RB.

Sementara itu, pada indikator elemen *Value*, merupakan indikator suksesnya penerapan *E-Government* yang dilihat berdasarkan sudut pandang masyarakat sebagai penerima jasa layanan, hal ini penting untuk dilihat dan dikaji karena berbagai inisiatif *E-Government* tidak akan berguna dan bermanfaat apabila tidak adanya pihak yang merasa diuntungkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa elemen *Value* merupakan gambaran secara umum terkait hasil besar tidaknya

manfaat yang didapatkan, setelah elemen *Support* dan *Capacity* telah dilakukan oleh pemerintah dalam upaya mendukung suksesnya pelaksanaan *E-Government*.

Adapun manfaat dari penerapan kanal pengaduan SP4N-LAPOR! yaitu manajemen pengelolaan pengaduan masyarakat satu pintu yang memudahkan akses untuk melaporkan pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi terkait dengan pelayanan publik, secara online pada hampir seluruh instansi pemerintahan di Indonesia, khususnya pemerintah Kota Bekasi yang mana penerapan SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi dikelola oleh perangkat kerja daerah Diskominfostandi, dimana laporan masyarakat yang masuk ke dalam sistem dapat direspon dengan cepat, sebagaimana prinsipnya yaitu “*No Wrong Door Policy*” yang artinya segala bentuk pengaduan akan diterima dan di tindaklanjuti oleh pemerintah yang berwenang.

Selain itu, penerapan SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi telah baik adanya namun tak terlepas dari faktor penghambat, meskipun belum adanya hambatan yang berarti sampai mengganggu proses penerapannya, namun tetap saja masih terdapat hambatan seperti terbatasnya anggaran untuk pelaksanaannya, masih terdapat bug atau eror pada aplikasi, proses tindak lanjut laporan yang cukup memakan waktu dimana normalnya 10 hari karena harus *waiting list* untuk melewati serangkaian proses kerja, dan proses sosialisasi kepada masyarakat yang harus terus dilakukan sesering mungkin agar masyarakat dapat mengetahui adanya kanal pengaduan nasional SP4N-LAPOR! dan menggunakannya.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai mengenai tema pokok penelitian yaitu “Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi”. Diketahui bahwa penerapan aplikasi kanal pengaduan nasional SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa faktor penghambat yang bisa diselesaikan

seiring dengan peningkatan kerja yang dilakukan oleh Diskominfostandi agar lebih dimaksimalkan lagi.

Selain itu, pada bagian ini peneliti ingin memberikan rekomendasi untuk digunakan pada pihak-pihak yang dianggap memiliki kepentingan terhadap hasil penelitian ini. Dimana rekomendasi yang peneliti berikan ini, terbagi menjadi dua yaitu rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis, yang diantaranya dijelaskan sebagai berikut:

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti mempunyai maksud untuk memberikan rekomendasi akademik untuk dapat memberikan gambaran umum dan pengetahuan baru untuk penelitian berikutnya, yang antara lain sebagai berikut:

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan sebagai referensi keilmuan khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan yang berkaitan dengan penerapan SP4N-LAPOR! dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis *E-Government*.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi penelitian selanjutnya apabila tertarik dengan tema pokok penelitian serupa yaitu pelayanan publik dan *E-Government*.
- c. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menghasilkan kebermanfaatan untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi seluruh civitas akademika di Universitas Islam “45” Bekasi.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti mempunyai maksud untuk memberikan rekomendasi praktis sebagai saran bagi lembaga ataupun instansi terkait, dengan harapan bahwa hasil penelitian ini memberikan kebermanfaatan bagi lembaga tersebut, yang antara lain sebagai berikut:

- a) Dalam melakukan penerapan SP4N-LAPOR! harus dilakukannya penetapan tim pengelola untuk menjadi staff baik admin instansi maupun admin perangkat daerah (OPD) agar tidak cepat untuk berganti-ganti orang.
- b) Diperlukan adanya peningkatan sosialisasi dalam penerapan SP4N-LAPOR! secara langsung kepada masyarakat umum, di ikuti oleh seruan ajakan yang menarik minat masyarakat, misalnya dengan penggunaan jargon atau tagline yang mudah di ingat.
- c) Diperlukan adanya peningkatan kualitas admin secara berkelanjutan, baik melalui pelatihan maupun penyediaan pedoman teknis penanganan pengaduan masyarakat utamanya dalam menentukan lembaga yang tepat menangani pengaduan yang masuk, sekaligus pemahaman tentang produk hukum yang menjadi dasar dilakukannya penerapan SP4N-LAPOR!.

