

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR telah berjalan dan telah digunakan sebagai salah satu kanal resmi dalam menerima serta menindaklanjuti pengaduan masyarakat, tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya hambatan pada aspek komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi.

1. Aspek komunikasi telah didukung oleh mekanisme penyampaian laporan melalui aplikasi dan adanya alur penerusan laporan kepada OPD terkait. Namun, komunikasi dan koordinasi antar-OPD belum sepenuhnya efektif. Masih terdapat perbedaan pemahaman mengenai kewenangan penanganan laporan serta keterlambatan dalam memberikan tanggapan dan tindak lanjut. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pengaduan masyarakat belum dapat ditangani secara cepat dan tepat waktu. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem komunikasi formal belum secara otomatis menjamin kualitas pelayanan pengaduan yang optimal.
2. Aspek sumber daya menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR masih menghadapi keterbatasan, terutama pada jumlah aparatur yang secara khusus menangani pengelolaan pengaduan. Adanya aparatur yang merangkap tugas lain dapat memengaruhi konsistensi pengelolaan laporan. Selain itu, dukungan sarana teknologi dan sumber daya pendukung masih perlu ditingkatkan agar pelaksanaan pengelolaan pengaduan dapat berjalan secara lebih efektif.

3. Aspek disposisi atau sikap pelaksana menunjukkan bahwa secara umum aparaturnya menerima SP4N-LAPOR sebagai bagian dari pelaksanaan pelayanan publik. Namun, komitmen dan kesungguhan dalam menindaklanjuti laporan belum sepenuhnya seragam antar-OPD. Perbedaan tersebut berpengaruh terhadap konsistensi kecepatan dan kualitas tindak lanjut pengaduan masyarakat. Dengan demikian, sikap pelaksana menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR.
4. Aspek struktur birokrasi menunjukkan bahwa pembagian tugas dan kewenangan dalam pengelolaan SP4N-LAPOR telah tersedia secara formal dan didukung oleh SOP. Namun, pelaksanaan di lapangan masih dipengaruhi oleh mekanisme birokrasi yang hierarkis, koordinasi lintas OPD yang belum optimal, serta ketergantungan pada peran admin dalam mengoordinasikan tindak lanjut laporan. Kondisi tersebut menyebabkan proses penanganan pengaduan pada kondisi tertentu membutuhkan waktu yang lebih lama.

Implementasi SP4N-LAPOR di Kota Bengkulu dapat dikatakan telah berjalan secara administratif, tetapi belum optimal secara substantif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Keberadaan aplikasi dan SOP telah menyediakan mekanisme resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, tetapi manfaatnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan masih dibatasi oleh persoalan koordinasi, keterbatasan sumber daya manusia, perbedaan komitmen aparaturnya, dan mekanisme birokrasi yang belum cukup fleksibel. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR memerlukan penguatan pada keempat aspek implementasi tersebut secara bersamaan.

5.2 Saran

Hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan implementasi SP4N-LAPOR di Kota Bengkulu. Saran ini disusun sebagai upaya perbaikan terhadap pelaksanaan kebijakan pengaduan masyarakat agar dapat berjalan lebih efektif, responsif, dan berkelanjutan.

1. Memperkuat komitmen dalam mendukung implementasi SP4N-LAPOR sebagai sarana pengaduan masyarakat. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan koordinasi lintas organisasi perangkat daerah, penyederhanaan alur birokrasi penanganan laporan, serta evaluasi berkala terhadap kinerja tindak lanjut pengaduan. Dengan adanya komitmen yang kuat dari pemerintah daerah, diharapkan SP4N-LAPOR dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Meningkatkan kapasitas dan profesionalitas aparatur dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR. Peningkatan kapasitas dapat dilakukan melalui pelatihan teknis, pembinaan sikap pelayanan publik, serta penegasan tanggung jawab aparatur dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Selain itu, diperlukan peningkatan kesadaran aparatur bahwa pengaduan masyarakat merupakan bagian penting dari proses perbaikan pelayanan publik, bukan sekadar kewajiban administratif.
3. Partisipasi aktif masyarakat dalam menyampaikan pengaduan yang jelas dan sesuai dengan ketentuan akan membantu pemerintah daerah dalam menindaklanjuti permasalahan secara lebih tepat. Dengan adanya sinergi antara pemerintah dan masyarakat, tujuan SP4N-LAPOR sebagai sarana pengawasan dan perbaikan pelayanan publik dapat tercapai dengan lebih baik.

4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan teori yang berbeda atau memperluas fokus penelitian pada aspek lain, seperti tingkat kepuasan masyarakat atau efektivitas tindak lanjut pengaduan. Selain itu, penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan membandingkan implementasi SP4N-LAPOR di daerah lain guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan pengaduan masyarakat berbasis digital.

