

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada Bab IV (Hasil Penelitian) sebelumnya mengenai pengelolaan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 4 (empat) indikator yang digunakan untuk mengukur pengelolaan yaitu menurut Terry (2006:342) dalam Prinsip – Prinsip Manajemen yaitu Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Penggerakan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*) yang dijabarkan sebagai berikut :
 - a. Perencanaan (*Planning*)

Dengan adanya program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo bisa mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi maupun pengaduan serta bisa meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Sedangkan dalam pelaksanaannya, pengelolaan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo pelaksanaannya belum efektif, dikarenakan masih rendahnya adaptasi

sehingga jumlah input kedalam aplikasi masih rendah, kurangnya jumlah kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dan juga kurangnya pelatihan, monitoring atau evaluasi bagi Admin LAPOR.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Untuk pengorganisasian dalam pengelolaan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo kelihatan nya sudah cukup baik dilihat dari kerjasama antar Admin LAPOR, Kepala Dinas dan Seluruh Sub Bidang Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo yang memiliki komunikasi baik dalam menyelesaikan pengaduan dengan waktu yang tidak lumayan lama sehingga masyarakat memiliki rasa kepuasan tersendiri terhadap kecepatan Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo menanggapi pengaduannya tersebut.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Dari hal penggerakan dapat dilihat dari kerjasama antar Admin LAPOR Pusat dan Admin LAPOR Instansi Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo jika terjadi kesalahan dalam mendisposisikan pengaduan yang seharusnya bukan dibidangnya dan Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo tidak dapat menjawabnya sehingga Admin LAPOR Instansi Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo mengembalikannya kepada Admin LAPOR Pusat.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Dalam pengawasan pengelolaan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo sudah sesuai harapan dengan segala upaya penyelesaian permasalahan yang sudah dilaksanakan dengan baik dan cepat serta upaya perbaikan yang terus dilaksanakan. Dalam aplikasi LAPOR di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo juga memiliki fitur rating yang dimana dalam rating yang diperoleh dalam aplikasi juga sudah membuktikan bahwa dalam penyelesaian pengaduan cukup baik.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pengelolaan Program Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Berbasis Elektronik Di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo :

a. Faktor Pendukung

Dalam pengelolaan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo memiliki faktor pendukung yang cukup dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi yang dapat dilihat dari komunikasi internal antar pegawai yang berjalan dengan baik sehingga laporan yang masuk cepat ditanggapi oleh Subb Bidang terkait yang berwenang untuk menindaklanjuti laporan yang masuk, sumber daya

yang diberikan cukup memadai serta pendukung sistem yang dibuktikan dengan adanya komputer dan wifi yang disediakan.

b. Faktor Penghambat

Dalam pengelolaan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo memiliki hambatan yaitu Admin LAPOR Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo mengatakan bahwa ada masyarakat yang tidak puas dengan layanan yang diberikan, dikarenakan Admin Pusat terkadang terlambat dalam menindaklanjuti atau mendisposisikan ke Admin LAPOR Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo sehingga masyarakat mengetahuinya yang menanggapinya terlambat adalah Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti akan menyampaikan saran guna pengelolaan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) berbasis elektronik di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo. Berikut ini saran yang akan peneliti sampaikan dari hasil penelitian :

1. Berdasarkan hasil temuan dilapangan, perlu adanya sosialisasi dikarenakan peneliti menemukan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat sehingga perlu ditingkatkan lagi sosialisasi kepada masyarakat agar dapat mengetahui bahwa melakukan pengaduan sudah bisa melalui

aplikasi LAPOR. Dengan begitu sangat bisa meningkatkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik.

2. Dalam temuan lapangan, peneliti melihat kurangnya pelatihan, monitoring dan evaluasi bagi Admin, Aparatur dan Pejabat Penghubung Kabupaten Sukoharjo. Maka dari itu sebaiknya perlu melakukan pelatihan, monitoring ataupun evaluasi pada tiap tahunnya untuk mengembangkan aplikasi LAPOR agar paham apakah pelayanan pengaduan berbasis elektronik di Kabupaten Sukoharjo berjalan dengan baik dan apakah sudah banyak masyarakat yang melakukan pengaduan melalui aplikasi LAPOR di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo.
3. Dalam penelitian ini peneliti menemukan penghambat dalam pengelolaan program aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yaitu adalah kurangnya komunikasi terhadap Admin LAPOR Pusat dan Admin LAPOR Instansi Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat dari Admin LAPOR Pusat terkadang terlambat dalam menindaklanjuti atau mendisposisikan ke Admin LAPOR Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo, sebaiknya perlu dilakukan komunikasi yang lebih rutin oleh pihak Admin LAPOR Dinas Sosial Kabupaten kepada Admin LAPOR Pusat seperti menanyakan di setiap minggu apakah ada laporan atau pengaduan yang dituju ke Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo. Dengan hal seperti itu tidak akan ada lagi masyarakat yang merasa tidak

puas dengan layanan yang diberikan dalam aplikasi LAPOR di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo.