

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil obserasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti mengenai Efektifitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Input* dalam LAPOR! Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate sejauh ini sudah cukup baik, dalam Fasilitas fisik sudah memadai, material sudah jelas arahnya, Modal yaitu sarana pra sarana yang dimana menjadi sedikit masalah yang tidak terlalu besar, Hanya saja ada sedikit permasalahan pada ruang pelayanan LAPOR! tersebut dimana ruangan tersebut termasuk tidak memadai dalam melaksanakan proses pengaduan, dalam pembahasan Sumber Daya Manusia juga sudah memadai dalam pelayanan LAPOR! bisa di katakan efektif dalam Dimensi Input ini karena untuk kualitas yang ada pada admin LAPOR! tersebut sudah baik hanya aja kuantitasnya kurang dan terbatas.
2. Proses Produksi dalam LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dilihat dari hasil wawancara dan observasi peneliti bahwa dalam dimensi proses produksi ini belum cukup baik, dilihat dari point komunikasi yang tidak terkoordinir dengan baik antara aparaturnya dengan masyarakat mengenai proses aduan LAPOR! tersebut, dilihat dari point pengambilan

keputusan juga adanya problem pada pejabat penghubung sehingga kejelasan waktu selalu menjadi pertanyaan bagi masyarakat dan tidak adanya konsisten waktu prosesnya. Point sosialisai dalam hal ini dinilai cukup baik karena aparatur Diskomsandi selaku admin LAPOR sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat namun dari masyarakat sendiri belum merasa cukup karena dirasa terlalu cepat dan singkat.

3. Hasil (*Output*) dalam LAPOR! di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dapat dilihat dari hasil wawancara sebelumnya bahwa output yang diterima dari aparatur ke masyarakat sudah cukup baik karena alur LAPOR! sudah jelas sehingga dapat dipantau melalui webiste araupun aplikasi, sedangkan output dari masyarakat ke aparatur sejauh yang diketahui dari hasil wawancara bahwa feedback dari masyarakat ke aparatur sudah sering diberikan melalui email balasan ketika sudah puas terhadap proses laporan yang telah selesai.
4. Produktivitas dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian berdasarkan dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa produktivitas yang mencakup pendidikan dan motivasi, pertama pendidikan dalam admin LAPOR! itu sendiri sudah sangat baik dikarenakan pendidikan pada aparatur khusus admin LAPOR! tersebut sudah memadai dan mempunyai kemampuan masing-masing sesuai bidangnya. Perihal motivasi juga sudah cukup baik karena semua orang mempunyai motivasi yang berbeda-beda termasuk aparatur maupun masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas mengenai Efektifitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat , peneliti mempunyai beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. *Input* - Efektivitas LAPOR! dapat berjalan dengan baik jika adanya ruangan yang cukup luas dan layak sehingga aparatur yang menangaani LAPOR! merasa nyaman dengan ruangan yang memadai yaitu luas dan layak.
2. *Proses Produksi* - efektivitas LAPOR! berjalan dengan baik jika ada memberikan cepat tanggap merespon hasil aduan dari masyarakat dengan tidak mengabaikan keluhan masyarakat dan juga memberikan waktu yang konsisten dalam memproses pengelolaan LAPOR! ini. Lebih baik memberikan sosialisasi yang rutin dan menjelaskannya dengan baik kepada masyarakat karena dari hasil observasi peneliti belum banyak masyarakat mengetahui mengenai LAPOR! ini. Lalu ada baiknya memberikan rewards kepada aparatur yang mempunyai potensi yang tinggi dan baik dalam hal kinerjanya agar aparatur lainnya mempunyai usaha untuk mengupgrade dirinya lagi agar mendapatkan rewards tersebut, lalu ada baiknya Kepala Dinas juga memberikan motivasi itu sendiri kepada aparatur dan tidak salahnya memberikan kesempatan aparatur memberikan pendapat dan pimpinan dapat mempertimbangkannya.
3. *Hasil (output)* – Dalam Dimensi ini berjalan sudah cukup baik dalam proses Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Diskomsandi Kota Ternate.

4. Produktivitas- dimensi produktivitas ini sudah cukup baik dalam segi pendidikannya karena yang menjadi admin LAPOR! tersebut mempunyai tingkat pendidikan yang tinggi. Menurut saya ada baiknya pimpinan sering memberikan motivasi kepada aparatur-aparaturannya. Motivasi dari pimpinan sangat penting dengan adanya motivasi tersebut aparaturannya dapat bersemangat lagi. motivasi ada baiknya Kepala Dinas juga memberikan motivasi itu sendiri kepada aparatur dan tidak salahnya memberikan kesempatan aparatur memberikan pendapat dan pimpinan dapat mempertimbangkannya. Motivasi dari pimpinan sangat penting dengan adanya motivasi tersebut aparaturannya dapat bersemangat lagi.