

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi Pemerintah Kota Bandung untuk membangun persepsi masyarakat (Studi Kasus : Layanan Pengaduan Masyarakat “LAPOR!”) maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tujuan yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung dalam membangun persepsi masyarakat melalui Layanan Pengaduan Masyarakat LAPOR! Sudah sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB RI. Tujuan adanya LAPOR! untuk mempersingkat layanan pengaduan dengan menggunakan layanan satu pintu menjadikan masyarakat lebih mudah mengakses. Pemerintah Kota Bandung melaksanakan *massive* sosialisasi yang nantinya akan memperluas pengetahuan masyarakat terkait layanan pengaduan. Meskipun, pada kenyataannya beberapa kalangan masyarakat masih belum mengetahui terkait adanya layanan pengaduan LAPOR!.
2. Lingkungan Pemerintah Kota Bandung dalam membangun persepsi masyarakat melalui Layanan Pengaduan Masyarakat LAPOR! belum sesuai dengan target strategi pemerintah Nasional yang terdapat pada Peraturan Menteri PANRB Republik Indonesia Tahun 2020. Dikarenakan Pemerintah Kota Bandung masih belum mengklasifikasikan target sasaran terkait sosialisasi yang di lakukan. Lingkungan masyarakat berteknologi mendukung Pemerintah Kota Bandung melaksanakan strategi dalam hal media sosial.

Pemerintah kota Bandung membagikan kesuksesan pengaduan di media sosial melalui Kisah Sukses Layanan Pengaduan Masyarakat LAPOR!. Masih kurangnya sosialisasi menjadikan kurang efektifnya rencana lingkungan masyarakat berteknologi pada masyarakat Kota Bandung. Mengakibatkan, ketidaktahuan masyarakat layanan pengaduan ini. Ketidaktahuan inilah yang menjadikan menurunnya persepsi masyarakat terhadap Pemerintah.

3. Pengarahan Pemerintah Kota Bandung dalam membangun persepsi masyarakat melalui Layanan Pengaduan Masyarakat LAPOR! sudah sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015, bahwasanya Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib menindaklanjuti Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dalam bentuk rencana aksi. Pengarahan yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung kepada masyarakat melalui sosialisasi. Pengarahan di LAPOR! Kota Bandung juga berinduk kepada Nasional. Selain itu, Wali Kota Bandung juga mengeluarkan peraturan Wali Kota sebagai dasar hukum di tingkat daerah. Pengarahan pada pengelola tingkat daerah sudah baik, tetapi pengarahan yang diberikan kepada masyarakat masih kurang, dilihat dari masih belum banyaknya masyarakat yang mengetahui layanan pengaduan ini.
4. Tindakan Pemerintah Kota Bandung dalam membangun persepsi masyarakat melalui Layanan Pengaduan Masyarakat LAPOR! sudah sesuai dengan apa yang direncanakan dan apa yang terdapat pada Peraturan Menteri PANRB RI maupun Peraturan Wali Kota Bandung, tetapi pada pelaksanaannya masih ada

beberapa masyarakat yang mengeluhkan terkait tidak sesuainya Tindakan Pemerintah Kota Bandung menangani atau menindaklanjuti pengaduan dengan SOP yang seharusnya dilaksanakan. Tindakan yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung juga menghasilkan hasil yang memuaskan. Lebih dari 80% pengaduan sudah selesai dan lainnya masih di proses. Pengaduan yang dilakukan juga ditindaklanjuti dengan cepat oleh OPD terkait sesuai dengan SOP. Tindakan yang dilaksanakan sudah baik yang akan menjadikan bertumbuhnya persepsi masyarakat terhadap Pemerintah. Persepsi masyarakat akan bertambah, dikarenakan kesesuaian Tindakan yang dilakukan Pemerintah dengan SOP yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Pembelajaran Pemerintah Kota Bandung dalam membangun persepsi masyarakat melalui Layanan Pengaduan Masyarakat LAPOR! sudah sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB RI Tahun 2020. Tetapi, masih banyak masyarakat yang perlu diberikan pengetahuan terkait pengaduan. Pengelola LAPOR! sendiri mendapatkan pembelajaran melalui kegiatan bimtek (bimbingan teknis) yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung maupun platform yang disediakan oleh pemerintah pusat. Pembelajaran melalui sosial media, menjadi salah satu sarana pembelajaran yang cukup efektif untuk masyarakat. Sebab, masyarakat Kota Bandung sendiri mayoritas sebagai pengguna media sosial. Tetapi, hanya Sebagian kecil saja yang mengetahui adanya sarana pembelajaran atau pengetahuan terkait layanan pengaduan melalui media sosial.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka ada beberapa masukan atau saran peneliti kepada Pemerintah Kota Bandung terkait strategi dalam membangun persepsi masyarakat yang baik, sebagai berikut :

1. Pemerintah Kota Bandung harus lebih memperhatikan pada berbagai aspek, agar tercapainya tujuan tersebut. Strategi yang dirancang agar tercapainya tujuan tersebut, salah satunya dengan membangun persepsi masyarakat atau kepercayaan masyarakat. Membangun persepsi masyarakat dapat dilakukan dimulai dengan sosialisasi melalui media sosial ataupun secara langsung.
2. Strategi pemerintah Kota Bandung dalam pengarahannya kepada masyarakat masih belum sesuai dengan target. Pemerintah Kota Bandung disarankan untuk melakukan massive sosialisasi dengan target-target tertentu. Saat ini, sosialisasi masih dilakukan secara general sehingga strategi atau cara-cara yang digunakan untuk sosialisasi pun masih secara general. Dengan diadakannya sosialisasi bertarget, akan berbeda-beda pula sosialisasi yang dilaksanakan. Sosialisasi akan sesuai dengan target-target tertentu. Contoh, target untuk mahasiswa maka pelaksanaan sosialisasi pun disesuaikan dengan kalangan mahasiswa.
3. Strategi pemerintah Kota Bandung dalam Lingkungan masih perlunya perluasan dalam jangkauan Lingkungan. Pemerintah Kota Bandung bisa memanfaatkan berbagai media sosial yang kini ramai dipergunakan

masyarakat seperti TikTok, youtube untuk kalangan genZ dan facebook untuk masyarakat luas. Penggunaan media sosial juga perlu diperhatikan dengan sarana atau tampilan yang menarik sehingga masyarakat tertarik untuk sekedar melihat.

4. Strategi Pemerintah Kota Bandung dalam tindakan dapat dilakukan melalui evaluasi yang dilakukan pada saat pelaksanaan penindaklanjutan pengadaan. Pengevaluasian bertujuan untuk menyempurnakan Tindakan yang nantinya akan dilakukan Kembali.
5. Strategi Pemerintah Kota Bandung dalam pembelajaran perlu untuk diperbaharui terus menerus. Masyarakat Kota Bandung saat ini sudah mengalami banyak perubahan, banyaknya generasi-generasi baru yang juga mengharuskan pemerintah mempelajari bagaimana karakteristik masyarakat sehingga pemerintah dapat menentukan bagaimana cara yang tepat untuk melaksanakan sosialisasi.