

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti mengenai efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019, peneliti menyimpulkan bahwa :

1. *Input* LAPOR! di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung dapat dikatakan sudah sangat memadai. Dilihat dari kelengkapan fasilitas fisik baik sarana maupun prasarana yang ada di Diskominfo Kota Bandung. Untuk material, modal dan sumber daya manusia dalam program LAPOR! dapat dikatakan sudah baik dilihat dari respon cepat tanggap dan waktu penyelesaian yang sesuai dengan target, dan juga admin LAPOR! Diskominfo Kota Bandung yang terus mengontrol website *lapor.go.id*. Meskipun terkadang server internet mengalami kendala berupa *down* atau *error*, hal ini dapat diantisipasi oleh aparatur dengan menggunakan alat komunikasi milik pribadi (*smartphone*) karena program LAPOR! ini berbasis aplikasi yang mudah diakses.
2. Proses Produksi pada LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung dapat dikatakan sudah baik. Dilihat dari komunikasi, seperti interaksi antara pengadu dan admin LAPOR! yang dilakukan melalui kolom komentar

laporan pengaduan, dan kejelasan terkait informasi proses penanganan laporan tersebut. Pengembangan aparatur juga dapat dikatakan sudah baik dilihat dari admin yang telah mengikuti pelatihan-pelatihan dan bimbingan teknis mengenai aplikasi LAPOR!, sehingga proses penanganan laporan dan penyelesaian masalah teknis dapat diselesaikan dengan baik. Sedangkan untuk sosialisasi yang dilakukan Diskominfo Kota Bandung mengenai pengenalan LAPOR! hingga tata cara pengaduan yang dilakukan secara *person to person* dan dilakukan melalui media sosial sudah cukup baik.

3. Hasil (*output*) LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung dapat dikatakan sudah baik. Dilihat dari kepuasan masyarakat yang diwujudkan melalui laporan-laporan yang berhasil atau yang berstatus selesai. Pada pelaksanaannya admin LAPOR! merespon dengan cepat laporan yang masuk sesuai dengan prosedur dan SOP LAPOR!.
4. Produktivitas LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung dapat dikatakan sudah baik. Dilihat dari bentuk pembekalan pendidikan aparatur seperti *training to trainer* dan bimtek mengenai LAPOR!. Pemberian motivasi yang berupa materil ialah dengan memberikan tambahan tunjangan untuk admin LAPOR! yang diberikan oleh Diskominfo Kota Bandung sebagai bentuk dorongan kinerja untuk admin LAPOR!.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Diskominfo Kota Bandung harus mempertahankan mengenai pemeliharaan fasilitas fisik sarana dan prasana pendukung program LAPOR!. Mengingat program LAPOR! ini adalah program pelayanan publik yang berbasis aplikasi elektronik. Terkait kemampuan admin LAPOR! dalam proses pelayanan penanganan laporan masyarakat harus dipertahankan dan ditingkatkan kembali, karena program LAPOR! ini akan terus berinovasi seiring dengan berkembangnya teknologi.
2. Komunikasi atau interaksi antara admin LAPOR! dengan masyarakat (pengadu) harus dapat ditingkatkan dan dipenuhi sesuai dengan kebutuhan, seperti adanya penambahan *fitur chat personal* antara aparatur dengan masyarakat (pengadu). Terkait sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur Diskominfo Kota Bandung tentang LAPOR! perlu terus ditingkatkan guna memberikan informasi mengenai program LAPOR! ini hingga masyarakat dapat mengetahui salah satu program pelayanan publik yang dibuat oleh Pemerintah. Pengembangan aparatur harus tetap dipertahankan agar proses pelayanan penanganan laporan masyarakat terproses dengan cepat dan efektif.
3. Keselarasan antara harapan masyarakat dengan hasil (*output*) dari program LAPOR! yang dijalankan oleh Diskominfo Kota Bandung perlu terus dicoba untuk diwujudkan. Pengawasan yang dilakukan

admin LAPOR! mengenai laporan yang dilakukan oleh masyarakat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait proses penanganan laporannya. Kepuasan masyarakat adalah tujuan dari terselesaikannya laporan yang diadukan atau aspirasi yang disampaikan.

4. Produktivitas mengenai pendidikan aparatur dan motivasi yang diberikan Diskominfo Kota Bandung untuk admin LAPOR! harus terus diperhatikan dan dilakukan sesuai dengan capaian tujuan dari program LAPOR! tersebut.