

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat- Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) di Kabupaten Timor Tengah Utara dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Langsung

Sarana dan prasarana yang dimiliki sekretariat daerah telah mencapai hasil yang baik dilihat dari tingkat kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan melayani masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, aspirasi serta mendapatkan informasi.

2. Keandalan

Keandalan terkait dengan adanya pelayanan yang diberikan instansi pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara kepada masyarakat dalam hal ini terkait dengan pengadaan aplikasi Lapor telah mencapai hasil yang baik, dan sejauh ini pelayanan yang diberikan sudah sesuai baik dari segi pelayanan maupun dalam segi menindaklanjuti, dan sejauh ini sudah 75% masyarakat mengadua pada aplikasi Lapor.

3. Daya tanggap

Kualitas pelayanan yang dapat diukur dengan pelayanan yang cepat dan komunikasi yang baik. Respon dari pihak yang berwajib di Kabupaten Timor Tengah utara terkait dengan adanya pengaduan yang diberikan ada yang memberikan respon yang positif dan juga ada yang memberikan respon negatif. Respo negatif ada yang

belum paham betul dengan penggunaan aplikasi ini dan juga respon positif dari masyarakat sebagian yang sudah paham terkait dengan penggunaan aplikasi ini dilihat dari pengaduan yang masuk sudah 73 laporan yang masuk.

4. Jaminan

Dalam pemberian jaminan oleh instansi tidak ada akan tetapi pemerintah memberikan keyakinan bagi masyarakat bahwa pengaduan yang disampaikan pasti akan ditindaklanjuti sebagaimana yang sudah dijanjikan pada awal aplikasi ini digunakan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat di Kabupaten Timor Tengah Utara.

5. Empati

memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya. Sikap yang tulus dilihat dari bagaimana pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara memberikan kesopanan dalam membalas setiap pengaduan yang masuk dan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan saran terkait dengan Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat- Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) di Kabupaten Timor Tengah Utara, sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat lebih memperhatikan setiap pengaduan yang masuk ke kanal Laporan di Kabupaten Timor Tengah Utara dan dapat menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat demi meningkatkan pelayanan publik yang baik.

2. Kepada pejabat penghubung diperangkat daerah agar lebih menginformasikan keberadaan aplikasi dan sistem lapor kepada masyarakat pengguna layanan publik di TTU.
3. Diharapkan kepada tenaga kerja yang ada diperangkat daerah Kabupaten TTU agar membantu memperhatikan setiap pengaduan yang masuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Dhiya Lucfiah Laibah. 2019. “*Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019*”
- Dewi, Y. N. 2017. *Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo Pemerintah Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan.*
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gaya Media.Kasma.”
Pelayanan Publik Berbasis Lapor (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa” (2020) Unismuh.
- Kasma. 2020. *Pelayanan Publik Berbasis Lapor (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa.*
- Restine, F., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. 2020. *Efektifitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman Smart Regency.*
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif.* ALFABETA.
- Setiyono. 2021. *Efektivitas Sistem Pengelolaan Melalui Aplikasi LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat.* Skripsi. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Sembodo, O. Y. 2019. *Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Melalui "LAPOR" HENDI di Kota Semarang.*
- Sumber Lain:**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik.*
- Undang-Undang Nomor 76 Tahun 2013 Tentang *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.*
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 118 Tahun 2004 tentang *Penanganan Pengaduan Masyarakat.*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi Republik Indonesia Nomo 24 Tahun 2014 *tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang *Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*.