

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara telah berjalan sesuai dengan peraturan Bupati Timor Tengah Utara Nomor 63 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Bagian Organisasi Dan Tatalaksana Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Namun, dalam implementasi sosialisasi program kepada masyarakat masih kurang.
2. Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara dari faktor individu sudah berjalan sesuai dengan beberapa indikator pelayanan dari segi faktor individu. Hal ini dilihat dari motivasi yang terjadi di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah sangat jelas. Selain motivasi, indikator seperti

norma-norma dan keharmonisan juga sangat baik dalam lingkungan kerja Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara.

3. Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara dari faktor struktur sudah berjalan sesuai dengan beberapa indikator pelayanan dari segi faktor struktur. Hal ini dilihat dari aturan dan komunikasi yang terjadi di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah sangat jelas. Para petugas menjalankan tugas sesuai aturan yang ada, mengelola pengaduan berdasarkan Standar Operasional Prosedur. Selanjutnya, ialah keterbukaan antar struktur di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah sangat terbuka. Rapat antar staf yang sering dilakukan menunjukkan adanya keterbukaan tersebut. Selain itu, para petugas yang saling terbuka dan saling melengkapi juga menunjukkan semakin jelasnya keterbukaan aturan dan komunikasi antar mereka.
4. Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara dari faktor budaya itu sendiri belum tercapai secara maksimal dengan beberapa indikator pelayanan dari segi faktor budaya. Hal ini dilihat dari pengelompokan dan pengakuan yang belum tercapai secara maksimal dengan apa yang diinginkan, maka dari itu pemerintah perlu sosialisasi lagi kepada masyarakat, agar masyarakat lebih paham lagi dalam mengelola dan mengaduhkan aduan yang mereka rasakan mengenai pelayanan publik menggunakan aplikasi LAPOR!-SP4N di Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara, Berkaitan dengan hasil penelitian ini maka penulis dapat memberikan saran yaitu:

1. Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara diharapkan memperluas dan memperbanyak pelaksanaan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi LAPOR!-SP4N sehingga masyarakat dapat lebih mengetahui dan mengerti kehadiran aplikasi LAPOR!-SP4N, serta alur dari pengaduan dan permintaan Informasi yang sesuai Standar Operasional Pelayanan dari Pusat Informasi dan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara.
2. Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik Pada Bagian Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara sebaiknya lebih memperhatikan aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi LAPOR!-SP4N Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara, baik yang secara lisan maupun tertulis yang digunakan.
3. Pelaksanaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik Pada Bagian Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara tidaklah mudah untuk dapat diwujudkan. Untuk itu diperlukan komitmen yang kuat dan kebersamaan agar dapat dilaksanakan dengan

baik untuk mencapai tujuan bersama.