

BAB IV

PENUTUP

Bagian bab ini merupakan bagian terakhir dari hasil penelitian. Pada bab IV penulis akan menyimpulkan hasil penelitian mengenai implementasi penerapan prinsip *good governance* melalui layanan pengelolaan aduan dan aspirasi masyarakat SP4N LAPOR dan faktor penghambat terlaksananya prinsip *good governance*. Selain itu, terdapat pula pemberian rekomendasi berupa saran kepada pemangku kebijakan dan masyarakat yang terlibat dalam penelitian ini serta bagi penelitian selanjutnya. Maka dari itu, bagian ini terdiri dari dua sub-bab pembahasan yaitu kesimpulan dan saran.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan interpretasi hasil temuan penelitian yang disampaikan pada bab sebelumnya, disimpulkan bahwa:

Pertama, keterwujudan *good governance* melalui pengelolaan SP4N LAPOR oleh Kabupaten Kendal telah cukup terlaksana dengan baik, dilihat dari pola partisipasi yang konstruktif, aduan masyarakat dengan latar belakang yang beragam terkelola ke dalam SP4N LAPOR yang membagi atas tiga jenis pengelolaan, hingga dapat menggerakkan pelayanan publik pemerintah untuk bekerja menyesuaikan kebutuhan masyarakat melalui kebebasan mengadu dan mengaspirasikan secara *bottom-up*, sehingga keterwakilan masyarakat cukup tinggi. Secara transparansi, informasi dan komunikasi melalui leaflet, media sosial, serta aplikasi secara bebas, terbuka, dan dapat diakses sewaktu-waktu. Ketersediaan informasi SP4N LAPOR membantu mendorong keterbukaan informasi pelayanan bagi pelapor. Keterbukaan juga terlaksana dari penyampaian informasi SP4N LAPOR dan keterbukaan tindak lanjut aduan.

Sedangkan secara tanggung jawab, kinerja pemerintah dijalankan dengan melaksanakan rekapitulasi aduan dan pelaksanaan monitoring serta evaluasi dalam menjaga prediktabilitas masyarakat terhadap tindakan pemerintah menurut SOP SP4N LAPOR sesuai dasar hukum dan peraturan pelaksanaan pengelolaan laporan kepada setiap aduan yang diterima.

Kedua, faktor penghambat implementasi *good governance* melalui layanan SP4N LAPOR disebabkan oleh beberapa aspek seperti sosialisasi yang masih kurang masif dan merata, serta belum secara dekat disosialisasikan kepada seluruh kalangan. Transparansi tindak lanjut aduan yang belum optimal dari admin OPD yang masih bias tugas dan kewenangan, menyebabkan disposisi penanganan aduan yang panjang dan sulit *ter-follow up*. Serta koordinasi di dalam OPD yang masih lemah antara admin akibat gaya manajemen yang terlalu berorientasi secara vertikal kepada pejabat yang berkewenangan dalam menindaklanjuti aduan, serta pimpinan OPD dalam mengambil kebijakan.

4.2 Saran

Terdapat saran yang penulis berikan bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memfokuskan penelitian pada salah satu Organisasi Perangkat Daerah pelaksana SP4N LAPOR agar hasil temuan semakin merinci dan memperkuat penelitian. Selain itu, bagi pemerintah sebagai pelaksana dan masyarakat selaku pengguna serta penerima kebijakan SP4N LAPOR, diantaranya adalah:

1. Bagi Pemerintah

- a. Pemerintah perlu melaksanakan pengelolaan aduan secara lebih konsisten, khususnya dalam memberikan informasi serta kejelasan

progres setiap aduan sehingga berdampak terhadap pemanfaatan layanan SP4N LAPOR yang masif digunakan.

- b. Perlu adanya pengawasan dan koordinasi rutin antar admin serta pimpinan OPD dalam menyelaraskan persepsinya terhadap pentingnya aduan masyarakat dan pentingnya layanan aduan aspirasi yang ditetapkan yaitu SP4N LAPOR.
- c. Penanganan aduan tidak seharusnya berhenti pada disposisi atau dikumpulkannya aduan sebagai data rekapitulasi saja, pemerintah perlu benar-benar memberikan kejelasan substansi respon kepada setiap aduan sehingga masyarakat dapat menerima informasi secara puas.
- d. Sumber daya anggaran khusus pengelolaan aduan dan aspirasi publik yang setidaknya cukup dipergunakan untuk mentransmisikan kebijakan kepada masyarakat.

2. Bagi masyarakat

- a. Perlu menumbuhkan kesadaran terkait berbagai topik permasalahan kemasyarakatan, khususnya jika berkenaan dengan ketidakpuasan pelayanan publik agar dapat dilaporkan melalui kanal yang tersedia.
- b. Penting untuk dapat berupaya melakukan pelaporan dan aduan kepada pemerintah dengan mekanisme yang disediakan, sehingga ikut memberikan pengalaman dalam menggunakan layanan SP4N LAPOR.
- c. Masyarakat yang telah mengetahui layanan dapat ikut menyuarakan penggunaan SP4N LAPOR kepada lingkungan sekitarnya.