

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Pelaksanaan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten belum berjalan sesuai dengan *complaint management* dan kehadiran SP4N Lapor! sebagai layanan aduan belum dapat mewujudkan *responsive governance* di lingkup Pemerintah Kabupaten Klaten. SP4N Lapor! merupakan produk kebijakan dari pemerintah pusat yang wajib diselenggarakan oleh setiap jenjang pemerintahan. Kebijakan pemerintah yang *top-down* cenderung tidak efektif dan memiliki banyak masalah. Ini karena kebijakan *top-down* yang dipaksakan dalam kondisi ketidaksiapan budaya partisipatif dari pemerintah daerah dan masyarakat lokal. Permasalahan pelaksanaan SP4N Lapor! di Kabupaten Klaten direpresentasikan dengan kendala teknis dan kompleksnya sistem SP4N Lapor!, pemerintah daerah yang belum berpartisipasi secara responsif dan belum eksis untuk memberdayakan masyarakat guna meningkatkan kuantitas aduan, serta masyarakat yang kurang aktif berpartisipasi dalam pendayagunaan SP4N Lapor!. Ini berpotensi mengancam sustainabilitas SP4N Lapor! sebagai kebijakan *top-down*. Kurangnya etos kerja dan profesionalitas memperlambat penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten. Jumlah aduan itu tinggi pada awal keberjalanan tetapi semakin kesini semakin berkurang. Kondisi statis yaitu jarang adanya aduan yang masuk ke sistem SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten membentuk cara pandang dan kebiasaan pemerintah yang menyepelkan penanganan aduan. Ini adalah representasi dari pemerintah yang bersemangat di awal saja dan mulai mengalami demotivasi

yang menyebabkan penurunan kinerja pemerintah dalam penanganan aduan.

## 5.2. Saran

Rekomendasi saran yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kedisiplinan, etos kerja, dan profesionalitas dengan langsung mengoperasikan SP4N Lapor! saat sampai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten; rutin memantau dan memeriksa keberadaan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten selama jam kerja berlangsung; serta manajemen waktu dengan baik antara penanganan aduan SP4N Lapor! dengan pekerjaan lainnya.
2. Mempercepat penanganan aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten, meningkatkan ketaatan terhadap SOP SP4N Lapor! & SOP pelayanan aduan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten, peningkatan kemampuan dalam penggunaan SP4N Lapor! bagi kedua Admin SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten melalui pelatihan, serta melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait kanal-kanal aduan (SP4N Lapor!, LaporGub!, Instagram, pengaduan langsung) dan saluran saran & kritik penanganan aduan ke seluruh kecamatan di Kabupaten Klaten.
3. Membuat dokumen Rencana Aksi Pengaduan SP4N Lapor! di lingkup Pemerintah Kabupaten Klaten, menyampaikan *contact person* pengelola aduan SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten, mempublikasikan

tutorial SP4N Lapor! dan SOP Pelayanan Aduan di website dan media sosial Diskominfo Klaten, serta penggantian *device* komputer dan *printer* bagi Admin Dhillia selaku Admin SP4N Lapor! Pemerintah Kabupaten Klaten serta penyediaan ponsel kantor untuk penyelenggaraan layanan aduan SP4N Lapor!.

4. Meningkatkan ketelitian dalam menjaga kerahasiaan data pribadi masyarakat melalui fitur “anonim” dan “rahasia” di SP4N Lapor! serta memetakan OPD/instansi yang masih lambat menangani aduan .