

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

##### **5.1.1 Mekanisme Pengaduan Online Pemerintah Kota Mataram dalam Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Pengelolaan Pengaduan Berbasis LAPOR**

1. Pelaporan yang masuk dari masyarakat melalui sistem aplikasi LAPOR di kota Mataram domain link nya ([www.lapormataram.go.id](http://www.lapormataram.go.id)). Kemudian ada kanal yang lain itu yang berbasis android bisa di download di play store itu sama dengan menggunakan lapor.go.id atau download SP4N LAPOR, ada juga dari SMS untuk kota Mataram itu trefik yang digunakan pelapor namanya lapor mataram spasi aduan masyarakat dikirim ke 1708.
2. Masyarakat bisa datang ke Kantor sendiri istilahnya melayani secara manual dan langsung dimasukan secara digital dan masuk kedalam sistem LAPOR, sistem offline tersebut harus mengikuti sistem online yang sudah ditentukan, karena sistem offline tersebut pelapor meminta bantuan ke admin untuk dimasukkan ke kanal atau website yang ada.
3. Pelayanan berbasis LAPOR bertujuan agar masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi untuk menyampaikan keluhan maupun aspirasinya,

yang artinya masyarakat juga ikut serta dalam pengawasan dan pembangunan daerah sehingga meningkatkan kinerja pemerintah daerah Kota Mataram.

### **5.1.2 Kendala yang dihadapi oleh DISKOMINFO dan Masyarakat dalam Penerapan Pengaduan Berbasis LAPOR di Pemerintah Kota Mataram**

#### **1. Sosialisasi**

Kendalanya belum maksimal mensosialisasi ke masyarakat yang belum semua tahu, media LAPOR ini yang bisa digunakan untuk melapor. Media ini belum sepenuhnya masyarakat tahu. Jadi Untuk tindak lanjut dari OPD kadang tetap harus admin ingatkan karena di OPD PP yang ditunjuk itu juga punya pekerjaan lain OPD nya masing-masing jadi harus tetap diingatkan oleh admin.

#### **2. Anggaran**

Tidak adanya anggaran sosialisasi aplikasi LAPOR sehingga sosialisasi belum merata kesemua wilayah di Kota Mataram dan adanya covid-19 juga menjadi penghambat hal tersebut.

#### **3. koordinasi**

admin sulit mengetahui siapa-siapa yang menjadi pejabat penghubung di masing-masing OPD, karena ada sebagian pejabat penghubung yang pindah ke instansi lain dan beberapa pejabat penghubung masih belum memahami tugas pokoknya.

#### **4. Kontak person**

Banyak masyarakat yang melapor secara tatap muka atau melalui

posko aduan dan tidak memiliki kontak person sehingga admin kesulitan menjawab aduan tersebut

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

### **5.2.1 Mekanisme Pengaduan Online Pemerintah Kota Mataram dalam Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Pengelolaan Pengaduan Berbasis LAPOR**

1. Admin aplikasi LAPOR serta OPD yang ada di Kota Mataram sebaiknya mengencarkan lagi media komunikasi dalam hal ini sosialisasi pada setiap kecamatan/kelurahan yang ada di Kota Mataram agar masyarakat bisa mengetahui layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat ( LAPOR) ini.
2. Admin dan pejabat penghubung setiap instansi sebaiknya melakukan komunikasi yang baik agar tidak terjadi kelambatan proses peningdaklanjutan laporan yang masuk. Dalam hal peningdaklanjutan laporan sebaiknya disediakan bukti pendukung hasil tindaklanjut pengaduan agar pengguna layanan merasa puas dengan adanya bukti yang nyata hasil tindaklanjut laporan.

### **5.2.1 Kendala yang dihadapi oleh DISKOMINFO dan Masyarakat dalam Penerapan Pengaduan Berbasis LAPOR di Perintah Kota Mataram**

1. Membuat atau mengintegrasikan dengan layanan dasar jadi disana sampai dengan kelurahan dan puskesmas, jadi harapannya itu

dengan adanya pejabat penghubung sampai pelayanan dasar bisa mensosialisasi sampai tingkat lingkungan. Harus ada pejabat fungsional pengaduan biar maksimal dalam penanganan pengaduan.

2. Peningdakanjutan laporan sebaiknya disediakan bukti pendukung hasil tindaklanjut pengaduan agar pengguna layanan merasa puas dengan adanya bukti yang nyata hasil tindaklanjut laporan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi. Johan Setiawan.(2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. JawaBarat: CV Jejak.
- Abrory, Mizan ‘dkk’. (2021). *Metodologi Penelitian*.Riau: DOTPLUS Publisher.Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dai, Roviana H. Lillyan Hadjaratie. Bouti, Nuzran Firmansyah. (2016).*Rancang Bangun AplikasE-Report Pengaduan Masyarakat Design Public Complaint E- Report Application*.Skripsi. Universitas Negeri, Gorontalo.
- Dwiyanto, Agus. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM.
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. (2001). *Service Management: Operations Strategy, and Information Technology Third Edition*. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hariani, Dyah. (2008). *Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik. “DIALOGUE” Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Volum 5. Nomor 2 Mei 2008 : 239-253.
- Iswara, Indra BagusAry. Saputra, I GedeAnggga. (2017). *Aplikasi Incosys Sebagai Alternatif System Pengaduan Online*.ISSN 2089-8673 (Print) | ISSN 2548- 4265 (Online) Volume 6, Nomor 3.
- Jogiyanto. (2018). *Metoda Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: ANDI ( Anggota IKAPI)
- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Volume 10 Issue 3, July-September 2016: pp. 413-. Copyright © 2015-2016 FIAT JUSTISIA.Faculty of Law, Lampung University, Bandarlampung, Lampung, Indonesia. ISSN: 1978-5186 | e- ISSN: 2477-6238. Open Access: <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat>

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jakarta: PT. INDEKS Kelompo Gramedia.
- Mahdias, Hammer Zoelfagar. Aryadita, Himawat. Wicaksono, Satrio Agung. (2019). *Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 3, No. 1, hlm. 167-176.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Miles, Matthew B. dan Huberman A. Michael. (1984). *Qualitative Data Analisis;a Sourcebook of New Methods, Beverly Hills,*. CA: Sage.
- Moenir, A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.  
Moenir, A.S. (2003). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morris, Jody Steven. (1973). *The American Heritage Dictionary of English Language*. Boston: Houghton Mifflin.
- Nasution, S. (2011). *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.  
Nugroho, Ardi. (2018). *Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Layanan*  
*Pengelolaan Pengaduan Berbasis Sambat Online*. Skripsi, FISIP, Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah, Malang.

- Osborne, David dan Ted Gaebler. (1992). *Reinventing Government: Hoe the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Publik Sector*, diterjemahkan oleh Abdul Rosyid (1996). *Mewirauasakan Birokrasi: Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressido.
- Pasalong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman sistem pengaduan pelayanan publik nasional.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal (1) Ayat (8).
- Purwiansyah, Dandhi Dwirizky. (2020). *Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Skripsi. FISIP, Ilmu Pemerintahan, Universitas Pancasakkti, Tegal.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintah dan Politik Orde Baru*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Rukayat, Yayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administras, ISSN : 2085-792620 Vol, 11, No 2.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Madia.
- Siyoto, Sandu, M Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Solihin, Lukman. (1999). *Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima: Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah*. Bogor: Lokakarya.
- Sudaryono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2007). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syukri, Agus Fanar. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. (2004). *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkinks and System Dinamic. Disertasi*. Depok: FISIP UI.
- Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 36 dan pasal 40.
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Wijaya, A.F. 2007). *Akuntabilitas Aparatur Pemda Dalam Era Good Governancedan Otonomi Daerah*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, Vol VIII No.2. Maret – Agustus 2007: 537-552. FIA. Malang: Universitas Brawijaya.





# LAMPIRAN

## DOKUMENTASI



*Wawancara dengan admin aplikasi LAPOR*



*Wawancara dengan Kepala bidang informasi dan komunikasi*



*Foto bersama kedua informan*



*Wawancara dengan masyarakat pengguna aplikasi LAPOR*