

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Keandalan layanan SP4N-LAPOR di Kecamatan Cilincing menunjukkan mekanisme yang terstruktur untuk menangani laporan masyarakat, seperti pengelompokan laporan, verifikasi, dan tindak lanjut oleh OPD terkait. Namun, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitasnya, seperti gangguan teknis pada aplikasi, keterbatasan akses internet, dan kurangnya sumber daya manusia yang memadai. Masyarakat juga mengeluhkan aplikasi yang sering error, laporan yang tidak terkirim, dan kurangnya transparansi dalam proses penyelesaian laporan. Meskipun upaya pembaruan sistem, pelatihan SDM, dan sosialisasi telah dilakukan untuk meningkatkan keandalan, masalah teknis dan koordinasi yang kurang optimal masih perlu diperbaiki. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, diperlukan perbaikan infrastruktur teknologi dan proses yang lebih efisien agar SP4N-LAPOR dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif dan dapat diandalkan.

Aplikasi sp4n lapor! Menghadapi tantangan dalam meningkatkan daya tanggap terhadap laporan masyarakat, yang dipengaruhi oleh kendala teknis, keterbatasan infrastruktur, dan ketidaksempurnaan informasi dalam laporan yang disampaikan. Meskipun ada kebijakan tenggat waktu untuk merespons, kenyataannya proses tanggapan sering kali lambat dan terkadang laporan tidak ditindaklanjuti sama sekali, yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Untuk meningkatkan responsivitas dan efektivitas aplikasi, perlu dilakukan perbaikan pada sistem teknis, peningkatan koordinasi antarpetugas, serta edukasi kepada masyarakat untuk mengajukan laporan yang lebih jelas dan lengkap. Hal ini akan membantu mempercepat penanganan laporan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan ini.

Jaminan dalam aplikasi SP4N LAPOR! Mencakup rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data dan penanganan laporan. Pemerintah telah mengambil langkah-langkah untuk memastikan perlindungan data pribadi dengan sistem enkripsi dan kebijakan perlindungan yang ketat,

serta transparansi dalam pengelolaan laporan. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan transparansi dan memberikan respons yang cepat, masih terdapat ketidakpuasan dari masyarakat terkait kurangnya pembaruan atau tindak lanjut yang jelas mengenai status laporan mereka. Beberapa masyarakat merasa khawatir tentang potensi penyalahgunaan data dan berharap ada jaminan lebih lanjut mengenai perlindungan data serta kepastian respons yang lebih transparan dari pemerintah.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pendekatan empati, seperti sosialisasi langsung, pelatihan, dan penyediaan bantuan di tingkat kelurahan. Namun, kendala teknis dan kurangnya dukungan yang memadai bagi sebagian masyarakat yang tidak akrab dengan teknologi masih menjadi hambatan. Kesulitan mengakses aplikasi, error, serta kurangnya sosialisasi dan panduan yang jelas mengindikasikan perlunya peningkatan dalam penyampaian informasi dan dukungan pelatihan agar aplikasi SP4N-LAPOR dapat digunakan secara efektif oleh seluruh lapisan masyarakat. Upaya lebih intensif dalam memberikan pelatihan resmi dan saluran bantuan yang lebih responsif sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan publik.

Aplikasi SP4N LAPOR memiliki beberapa keunggulan dan tantangan dalam penggunaannya. Keunggulan utama aplikasi ini adalah kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan langsung ke pemerintah tanpa proses administratif yang rumit. Fitur pelacakan status laporan secara real-time juga memberikan transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, aplikasi ini dapat diakses melalui perangkat mobile, memungkinkan pengguna melaporkan masalah kapan saja dan di mana saja.

Namun, terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Infrastruktur pendukung, seperti jaringan internet yang tidak stabil, menjadi faktor penghambat penggunaan aplikasi, terutama di daerah dengan koneksi internet lemah. Masalah teknis seperti aplikasi yang sering mengalami error atau lambat dalam memuat halaman, serta antarmuka yang kurang ramah pengguna, juga menjadi hambatan, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan

teknologi. Selain itu, respons yang lambat dan kurangnya tindak lanjut terhadap laporan juga sering dikeluhkan oleh pengguna.

Dalam kaitan temuan tersebut, jika dilihat dari bahasan teori maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*) - Paling Lemah

Keandalan layanan SP4N-LAPOR masih menjadi tantangan utama, terutama akibat gangguan teknis pada aplikasi, keterbatasan akses internet, dan kurangnya sumber daya manusia yang memadai. Banyak laporan masyarakat yang tidak terkirim atau mengalami kendala dalam proses verifikasi dan tindak lanjut, yang mengurangi efektivitas layanan.

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) – Lemah

Meskipun terdapat kebijakan tenggat waktu untuk merespons laporan, dalam praktiknya, banyak laporan yang ditangani dengan lambat atau bahkan tidak ditindaklanjuti sama sekali. Kurangnya koordinasi antarpetugas dan kurangnya edukasi kepada masyarakat mengenai cara membuat laporan yang jelas menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan daya tanggap layanan.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*) – Sedang

Pemerintah telah menerapkan langkah-langkah perlindungan data melalui sistem enkripsi dan kebijakan keamanan yang ketat. Namun, masyarakat masih merasakan ketidakpastian dalam transparansi status laporan mereka, serta ada kekhawatiran terkait perlindungan data pribadi.

4. Dimensi Empati (*Empathy*) – Sedang

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk memahami kebutuhan masyarakat, seperti sosialisasi dan pelatihan. Namun, kendala teknis dan kurangnya dukungan bagi masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi masih menjadi hambatan. Sosialisasi yang lebih intensif dan penyediaan panduan yang lebih jelas diperlukan agar aplikasi ini dapat lebih inklusif.

5. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) – Kuat

Aplikasi SP4N-LAPOR memiliki keunggulan dalam kemudahan akses dan fitur yang mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

Tersedianya aplikasi di perangkat mobile memungkinkan fleksibilitas dalam pelaporan. Namun, stabilitas aplikasi dan tampilan antarmuka masih perlu ditingkatkan agar lebih ramah pengguna.

5.2 Saran

1. Perbaiki dalam beberapa aspek seperti peningkatan kestabilan aplikasi, desain antarmuka yang lebih ramah pengguna, dan peningkatan sistem agar laporan dapat terkirim meskipun jaringan tidak stabil diperlukan. Responsivitas pemerintah terhadap laporan juga harus ditingkatkan agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dengan perbaikan-perbaikan ini, aplikasi SP4N LAPOR diharapkan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dalam menyampaikan pengaduan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk masyarakat, disarankan agar terus memanfaatkan aplikasi SP4N LAPOR sebagai sarana pengaduan yang efektif, namun dengan memastikan laporan yang disampaikan jelas, lengkap, dan sesuai dengan ketentuan yang ada. Masyarakat juga perlu lebih aktif dalam mengikuti perkembangan status laporan mereka melalui fitur pelacakan yang disediakan, serta tidak ragu untuk menghubungi pihak terkait jika laporan tidak mendapatkan tindak lanjut.
3. Bagi pemerintah, penting untuk terus melakukan perbaikan dalam infrastruktur teknologi yang mendukung aplikasi SP4N LAPOR, termasuk memperbaiki kestabilan aplikasi dan mempercepat proses respons terhadap laporan. Sosialisasi yang lebih intensif mengenai penggunaan aplikasi serta pelatihan lebih lanjut untuk masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi juga perlu diprioritaskan. Selain itu, untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik, pemerintah sebaiknya memberikan pembaruan rutin mengenai status laporan yang sudah masuk, serta memastikan tindak lanjut yang jelas dan tepat waktu.

4. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan masyarakat terhadap aplikasi SP4N LAPOR, serta mengeksplorasi pendekatan teknologi yang dapat mengatasi kendala teknis dan keterbatasan infrastruktur. Penelitian yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna di berbagai daerah, terutama yang memiliki akses terbatas terhadap internet dan teknologi, juga dapat memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan publik ini.

