BAB V
KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Program SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan *no wrong door policy* yang artinya program ini mengedepankan prinsip menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa hak masyarakat/pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.

Berdasarkan hasil penelitian yang digunakan untuk mengukur efektivitas program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, peneliti menggunakan tiga dimensi yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Dengan tiga dimensi tersebut dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

Mengenai dimensi Pencapaian Tujuan yang terdiri dari faktor kurun waktu yang ditentukan, sasaran yang merupakan target kongkrit dan dasar hukum dapat dikatakan bahwa pencapaian tujuannya sudah cukup baik karena target sasarannya sudah didapatkan yaitu masyarakat yang merasa terbantu dan dasar hukumnya jelas. Akan tetapi masih ditemukan permasalahan dan kendala pada program ini.

Dalam dimensi integrasi sebagai pengukuran tingkat kemampuan suatu organisasi yang terdiri dari indikator prosedur dan proses sosialisasi dinyatakan bahwa integrasi pada program SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang belum efektif walaupun Kabupaten Tangerang dijadikan percontohan namun prosess sosialisasinya masih kurang dan cenderung mengandalkan instansi

yang ada diatasnya. Hal tersebut dilihat dari masyarakat yang masih belum mengetahui program ini.

Selanjutnya mengenai dimensi adaptasi yang terdiri dari indikator peningkatan kemampuan dan adanya sarana prasarana yang mendukung untuk melaksanakan pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa adaptasi pada program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang belum optimal dilihat dari masyarakat yang masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Walaupun sarananya memadai dan koordinasinya sudah baik, namun masyarakat menilai bahwa apabila disediakan ruangan khusus untuk program ini kinerja dari pegawai akan lebih efektif dan tidak ada lagi keterlambatan dalam melayani laporan yang masuk.

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, peneliti menyatakan bahwa dimensi pencapaian tujuan pada program ini cukup efektif, kecuali pada dimensi integrasi dan adpatasi yang pelaksanaannya masih belum optimal karena masih ditemukan banyak permasalahan pada dua dimensi tersebut.

Penelitian ini menunjukan bahwa Program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang belum berjalan dengan efektif (belum optimal) berdasarkan pendekatan konseptual yang digunakan dalam penelitian ini. Karena masih terdapatnya masalah yang belum bisa diatasi secara keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan dengan adanya kekurangan pada dimensi yang telah diteliti maka peneliti memberikan masukan mengenai Efektivitas Program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang Pada Tahun 2021 agar lebih cepat

dalam memberikan tindak lanjut atau diharapkan untuk menambah kecepatan SDM dalam penyelesaian laporan masuk yang ada di dinas itu sendiri. Kemudian meningkatkan fasilitas yang masih terdapat kekurangan serta diharapkan juga pihak dinas terkait untuk lebih aktif lagi dalam mensosialisasikan aplikasi SP4N-LAPOR! agar meiningkatkan *awareness* masyarakat untuk bisa lebih mudah mendapatkan informasi mengenai program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang.