

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tindak lanjut Pemerintah Kabupaten Tangerang atas keluhan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa sistem pengelolaan laporan sudah berjalan melalui mekanisme yang ditetapkan, mulai dari penyampaian aduan masyarakat, proses verifikasi oleh admin Diskominfo, hingga disposisi kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Hal ini menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! telah berfungsi sebagai kanal resmi partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan infrastruktur.

Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala yang membuat sistem pengelolaan laporan belum optimal. Sejumlah laporan melewati batas waktu tindak lanjut 30 hari sebagaimana diatur dalam Perpres Nomor 76 Tahun 2013, proses verifikasi dan disposisi tidak selalu sesuai SOP, dan keterbatasan anggaran membuat laporan dengan kerusakan berat tertunda dalam penyelesaiannya. Kondisi ini berdampak pada rendahnya efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan pemerataan tindak lanjut laporan infrastruktur.

Selain itu, aspek responsivitas dan ketepatan juga masih belum terpenuhi dengan baik. Sebagian masyarakat tidak memperoleh informasi perkembangan laporan sebagaimana diamanatkan dalam PermenPAN-RB Nomor 62 Tahun 2018, dan beberapa laporan tetap berstatus “proses” tanpa solusi yang sesuai kebutuhan. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa sistem pengelolaan laporan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang sudah berjalan, tetapi belum dapat dikatakan baik karena belum optimal dalam memenuhi enam indikator evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar Pemerintah Kabupaten Tangerang melakukan perbaikan mekanisme tindak lanjut laporan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, terutama dalam hal verifikasi dan disposisi laporan sesuai SOP yang telah ditetapkan. Peninjauan ulang SOP dan penyesuaian kapasitas OPD terkait diperlukan agar proses penyelesaian laporan lebih cepat dan tepat sasaran, khususnya untuk laporan kerusakan berat yang membutuhkan penanganan prioritas. Selain itu, digitalisasi proses disposisi internal dapat meningkatkan koordinasi antarinstansi sehingga tindak lanjut laporan lebih efisien.

Selanjutnya, aspek responsivitas terhadap masyarakat perlu diperkuat. Admin SP4N-LAPOR! disarankan memberikan pembaruan informasi secara berkala terkait status laporan, misalnya melalui notifikasi otomatis atau pemberitahuan perkembangan penanganan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memastikan transparansi proses penyelesaian laporan. Komunikasi yang lebih baik juga akan meminimalkan laporan yang tetap berstatus “proses” tanpa solusi yang jelas.

Terakhir, alokasi anggaran dan prioritas perbaikan infrastruktur perlu dioptimalkan. Pemerintah Kabupaten Tangerang sebaiknya menyusun skema anggaran yang proporsional sesuai tingkat kerusakan dan urgensi laporan, sehingga penyelesaian laporan dapat lebih merata dan tepat waktu. Selain itu, evaluasi berkala menggunakan enam indikator evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn akan membantu memantau efektivitas, efisiensi, dan pemerataan tindak lanjut, sehingga SP4N-LAPOR! dapat berfungsi lebih optimal sebagai kanal partisipasi masyarakat.