

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Berdasarkan temuan dan pembahasan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab IV, maka pada bab V ini penulis akan merumuskan beberapa kesimpulan sebagai intisari dari hasil penelitian ini. Pada bagian akhir, peneliti mengajukan implikasi dan rekomendasi kepada pihak terkait mengenai penelitian dengan judul peningkatan partisipasi warga negara dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan laman layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat (LAPOR!). Simpulan akan dipaparkan menjadi dua yaitu simpulan umum dan simpulan khusus untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini. Sedangkan implikasi merupakan pemaparan penulis mengenai dampak yang dihasilkan dari penelitian tersebut, dan rekomendasi ditunjukkan penulis untuk beberapa pihak terkait, sebagai berikut:

5.1 Simpulan

5.1.1 Simpulan Umum

Program LAPOR! merupakan upaya pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik dan permasalahan di Kota Bandung. Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa program LAPOR! di Kota Bandung dapat meningkatkan partisipasi warga negara dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara *online*. Hal ini dikarenakan LAPOR! mempermudah masyarakat dalam menyalurkan aspirasi, keluhan dan pengaduan serta proses tindak lanjut yang lebih cepat sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat. Hal tersebut menjadi salah satu indikator dalam meningkatkan partisipasi warga negara.

5.1.2 Simpulan Khusus

Di samping simpulan umum di atas, dapat diuraikan simpulan secara khusus dimana peneliti akan menyimpulkan menjadi beberapa poin, yakni:

- a. Pemanfaatan laman LAPOR! Kota Bandung dalam peningkatan partisipasi warga negara dapat dimanfaatkan masyarakat dengan mengakses LAPOR! diberbagai kanal yang tersedia dan menyalurkan aspirasi, rekomendasi,

keluhan maupun pengaduan terhadap kinerja pemerintah. Sementara itu banyak manfaat yang dirasakan oleh pemerintah dengan adanya respon dari masyarakat di setiap kebijakan yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan ke depannya. Selain itu, dengan analisis berbagai aspek kualitas pelayanan publik terhadap sistem LAPOR!, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), adanya motivasi dari pengguna LAPOR! dalam memanfaatkan LAPOR! dan apresiasi masyarakat terhadap LAPOR! oleh karena itu tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin meningkat. Hal tersebut menjadi salah satu aspek penting dalam peningkatan partisipasi warga negara.

- b. LAPOR! merupakan fasilitas yang disediakan pemerintah yang dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat tidak ada pengecualian baik dalam aspek usia, pendidikan, pekerjaan maupun kelas ekonomi. Terkecuali dalam aspek wilayah, bahwa setiap masyarakat yang berdomisili diluar kota Bandung pun dapat mengakses LAPOR! namun dengan syarat permasalahan yang dilaporkannya berada di Kota Bandung. Adapun kemampuan yang harus dimiliki masyarakat dalam memanfaatkan laman LAPOR! masyarakat harus paham mengenai mekanisme penggunaan LAPOR! serta kemampuan dalam beretika yang baik dengan menggunakan bahasa yang sopan dan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar ketika akan melapor melalui LAPOR!. Selain itu ada syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku dimana dalam menggunakan LAPOR! ini, masyarakat tidak diperbolehkan untuk menyalahgunakan layanan dengan perbuatan yang melanggar hukum.
- c. Faktor-faktor yang menghambat peningkatan partisipasi melalui pemanfaatan LAPOR! terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal seperti kurangnya koordinasi antara pemerintah dalam menindak lanjuti laporan dan aparat pemerintahan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung kebanyakan memiliki latar belakang pendidikan ilmu pemerintahan, sedangkan dalam hal ini memerlukan SDM yang memiliki keahlian dan cakap terhadap teknologi. Faktor penghambat yang berasal dari masyarakat ialah program LAPOR

masih kurang diketahui oleh masyarakat serta kecakapan dalam teknologi juga merupakan faktor yang penting dalam keberhasilan sebuah program LAPOR dalam peningkatan partisipasi masyarakat. Selain itu, karena pelayanan publik dilakukan secara *online*, maka seluruh proses pelayanannya tergantung dengan jaringan internet.

- d. Upaya dan strategi yang dilakukan Diskominfo Kota Bandung untuk peningkatan partisipasi warga negara ialah melalui berbagai upaya khusus seperti Bimbingan Teknis dan Rapat Koordinasi yang dimaksudkan untuk memperbaiki SDM pegawai dll. Selain itu, melakukan kegiatan sosialisasi berkesinambungan melalui berbagai media sosial, media massa, maupun melalui banner yang dipasang disetiap dinas, sosialisasi rutin yang dilakukan di CFD (*Car Free Day*) dan mengadakan kegiatan khusus seperti GERAKAN SADAR LAPOR! Dan KENAL LAPOR! SAAT MUDIK.

5.2 Implikasi

Suatu penelitian yang telah dilakukan khususnya lingkungan Pendidikan yakni lingkungan masyarakat, maka simpulan yang ditarik memiliki beberapa implikasi. Maka implikasi dari penelitian ini yakni sebagai berikut :

5.2.1 Bagi Pemerintah Kota Bandung

Implikasi dari karya ilmiah ini ialah memberikan sumbangsih pemikiran dan apresiasi mengenai keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui program LAPOR! di Kota Bandung. Karya ilmiah ini bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah sehingga dapat memperbaiki kekurangan serta meningkatkan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

5.2.2 Bagi Masyarakat

Implikasi dari karya ilmiah ini memberikan sumbangsih kepada masyarakat agar mengetahui program apa saja yang dimiliki Pemerintah Kota Bandung mengenai sarana dalam menyalurkan aspirasi, keluhan dan pengaduan terhadap pemerintah serta memberikan manfaat untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

5.2.3 Bagi Mahasiswa

Implikasi dari karya ilmiah ini mahasiswa mampu ikut terlibat dalam meningkatkan pelayanan publik ke arah yang lebih baik dengan memanfaatkan program yang dikeluarkan pemerintah.

5.3 Rekomendasi

Hasil penelitian, sebagai bahan rekomendasi dengan mempertimbangkan hasil temuan baik dilapangan, maupun secara teoritis, maka beberapa hal dapat menjadi bahan rekomendasi adalah sebagai berikut :

5.3.1 Bagi Pemerintah Kota Bandung

Dinas Komunikasi dan Informasi sebagai lembaga yang mengelola LAPOR! dapat memaksimalkan pemanfaatan kecanggih Teknologi dan Informasi (TIK). Selain itu, hendaknya Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung dapat meningkatkan proses sosialisasi terkait program LAPOR! kepada seluruh kalangan masyarakat.

5.3.2 Bagi Dosen atau Guru

Dosen atau guru memberikan pemahaman kepada mahasiswa atau peserta peserta didiknya mengenai peran mahasiswa dalam mengawasi pemerintahan dan permasalahanyang dirasakan dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan LAPOR!.

5.3.3 Bagi Mahasiswa

Mahasiswa harus lebih aktif mencari informasi mengenai program LAPOR! sarana untuk berinteraksi dan berdiskusi serta sarana dalam menyalurkan aspirasi dan pengaduan pemerintah.

5.3.4 Bagi Masyarakat

Masyarakat hendaknya berperan aktif dalam memanfaatkan program yang dikeluarkan pemerintah khususnya LAPOR! dengan memberikan respon berupa masukan dan pengaduan untuk membantu pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di Kota Bandung.

5.3.5 Bagi Departemen PKn FPIPS UPI

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang tertarik meneliti peningkatan warga negara dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan laman LAPOR!. Lebih banyak melakukan kajian-kajian serta memberikan pemahaman yang lebih luas terhadap

mahasiswa bukan hanya tentang pembelajaran saja, tetapi mengenai peran mahasiswa sebagai alat kontrol pemerintah dengan mengawasi kinerja pemerintah untuk meningkatkan partisipasi warga negara di Kota Bandung.

5.3.6 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Mengkaji lebih dalam isu-isu atau permasalahan-permasalahan mengenai kebijakan pemerintah mengenai pengawasan pemerintah dalam pelayanan publik.
- b. Memperdalam informasi dan melakukan lebih banyak penelitian mengenai program LAPOR! memberikan masukan yang berarti terhadap perbaikan kebijakan atau program tersebut.
- c. Melakukan analisis lebih dalam mengenai peningkatan partisipasi warga negara dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan LAPOR! di Kota Bandung terhadap pelaksana atau pemangku kebijakan maupun masyarakat pada umumnya.
- d. Mampu membantu dalam suksesi kebijakan pemerintah mengenai peningkatan pelayanan publik dengan aktif mengawasi pemerintah dan permasalahan yang ada di Kota Bandung melalui program LAPOR!.