

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pengaduan Lapor Sleman sudah berhasil menjadi sarana komunikasi publik dalam menghubungkan masyarakat Sleman dengan Pemerintah Sleman, untuk hal itu Pemerintah Kabupaten Sleman melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah menyediakan kanal aduan meliputi 13 kanal yang sudah disediakan agar warga Sleman bisa menyesuaikan keadaan dan kemampuan mereka untuk memilih kanal aduan yang paling mudah bagi mereka, hal ini dilakukan demi memaksimalkan kemudahan bagi masyarakat untuk melapor aduannya, bahkan dari 13 kanal aduan tersebut salah satunya masyarakat tetap bisa melapor dengan datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika untuk melakukan pengaduan.

Berdasarkan penelitian penulis yang memfokuskan pada salah satu kanal aduan Lapor Sleman yang berbentuk aplikasi dan Situs yaitu <https://lapor.slemankab.go.id> yang keduanya masing-masing terhubung, selain berfungsi sebagai komunikasi publik bagi warga Sleman, Lapor Sleman juga menjalankan fungsi humas pemerintah yang dimana bisa meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Sleman dimata publik karena selalu membantu mengatasi keluhan warga Sleman. Terkait penanganan keluhan, dengan adanya penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pemerintah melalui Lapor Sleman selalu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, dengan berusaha memenuhi dimensi-dimensi keluhan, semisalnya yaitu yang pertama dimensi *Emphaty* yang dilakukan dengan cara membantu memahami permasalahan pelapor dengan terjun langsung ke lokasi pelapor atau lokasi keluhan diberikan untuk bisa memberikan solusi permasalahan yang terjadi, yang kedua yaitu dimensi *Responsivenes* yang seperti kita ketahui dari penelitian ini menunjukkan bahwa setiap permasalahan yang di adukan akan segera diproses

kurang dari 5 hari, dan pada beberapa kasus aduan yang masuk bahkan langsung dikerjakan kurang dari 1 hari, yang ketiga yaitu dimensi *Fairnes* yang dalam hal ini dimaksudkan situasi *win to win* antara pelapor dan pemerintah tentunya berhasil didapatkan dengan kepuasan dari warga Sleman karena aduan dan pertanyaannya segera ditanggapi dan diselesaikan tanpa memberatkan pihak manapun, Dan yang terakhir yaitu dimensi *Simple* yang dalam hal ini tentunya sudah dipenuhi oleh Lapor Sleman dengan menyediakan kanal aduan yang banyak yaitu 13 kanal yang bisa digunakan oleh warga sesuai dengan kemampuannya.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti memberikan saran yaitu untuk tetap memelihara dan mengembangkan kanal aduan Pelayanan Pengaduan Lapor Sleman yang berbentuk aplikasi Lapor Sleman di Playstore/Appstore dan situs <https://lapor.slemankab.go.id> karena kanal ini dinilai sudah cukup lekat dimata warga Sleman jadi jika digantikan dengan bentuk yang baru akan membuat sebagian masyarakat Sleman bingung untuk beradaptasi kembali, selain itu untuk secara teknis yang perlu dikembangkan yaitu kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut, seperti yang diketahui saat ini untuk melapor, diharuskan mendaftar terlebih dahulu meskipun pada akhirnya sebagian besar pelapor memilih untuk anonim, dan yang selanjutnya yaitu batasan dalam mengupload foto yang dinilai peneliti cukup kecil yaitu berukuran 2 MB yang dimana pada saat ini kamera Smartphone sebagian besar sudah menghasilkan foto dengan ukuran diatas 2 MB jadi mengharuskan pelapor untuk menggunakan foto dengan ukuran yang lebih kecil.