

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Berdasarkan hasil temuan atau data yang didapat pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Lapor Sleman sebagai upaya peningkatan layanan publik yang mana berbasis layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Sleman merupakan langkah yang sangat tepat mengacu pada pengaduan-pengaduan yang disampaikan kepada pemerintah dari masyarakat yang sering di temui dari aplikasi Lapor Sleman. Sesuai dengan teori utama Edward George III sebagai berikut :

- A. Komunikasi yang terjadi pada pengelolaan aplikasi Lapor Sleman antara pelaksana kebijakan sudah berjalan dengan baik dan upaya untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait aplikasi Lapor Sleman sudah terlaksana dengan baik.
- B. Struktur birokrasi pada pengelolaan aplikasi Lapor Sleman sudah terorganisir dan sudah sesuai dengan kompeten pelaksana kebijakan, karena sudah terlaksananya aplikasi Lapor Sleman dengan baik dan maksimal menjadi tolak ukur baik atau buruk nya pada struktur birokrasi nya.
- C. Sumber Daya pada pelaksana atau implementor aplikasi Lapor Sleman sebagai kebijakan pelayanan publik dengan temuan peneliti pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman sudah memiliki tanggung jawab yang baik dalam menjalankan kebijakan tersebut dan konsistensi sudah diberikan dengan adanya keterangan dari informan Bapak Rinto Nugrah Setiawan, S.H. Yang mana beliau memaparkan bahwa beliau memiliki konsistensi terhadap apa yang sudah dipahami dari kebijakan Aplikasi Lapor Sleman.
- D. Disposisi Sikap dari implementor kebijakan Aplikasi Lapor Sleman memiliki visi dan misi yang sama dan setuju dengan berbagai isi dan bagian-bagian dari kebijakan Aplikasi Lapor Sleman dan menjalankan dengan setulus hati guna memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. Namun ada kendala yang dihadapi oleh pelaksana kebijakan Lapor Sleman yang mana dari pelapor yang masih belum jelas memberikan informasi

laporannya dengan itu dari operator aplikasi Lapor Sleman akan terkendala untuk menangani Laporan masyarakat yang kurang nya informasi yang jelas.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran yang perlu penyusun sampaikan, diantaranya:

### **1. Pemerintah**

Pemerintah perlu memberikan pelatihan dan pengembangan yang terus-menerus bagi aparaturnya pelayanan publik. Ini termasuk pelatihan dalam keterampilan komunikasi, penyelesaian konflik, dan penerapan teknologi untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah memastikan bahwa layanan publik dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat, termasuk yang tinggal di daerah terpencil. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan lebih banyak titik layanan atau mengadopsi teknologi untuk layanan jarak jauh.

### **2. Masyarakat**

Masyarakat sebaiknya dalam melakukan pelaporan pengaduan dalam aplikasi Lapor Sleman menjelaskan masalah yang dihadapi ataupun dirasakan dengan jelas dan menyertakan detail suatu tempat maupun lokasi kejadian, karena banyak laporan yang diterima pada aplikasi Lapor Sleman tidak menyertakan secara detail tempat peristiwa.