

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

a. *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)

Berdasarkan perspektif UTAUT Model, indikator *performance expectancy* berkaitan dengan sejauh mana pengguna meyakini bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja dan memberikan manfaat nyata. Dalam konteks penelitian ini, penerimaan pengguna terhadap SP4N-LAPOR di Kabupaten Boyolali dapat dilihat dari persepsi bahwa sistem ini mampu membantu pemerintah daerah dalam mengelola pengaduan masyarakat secara lebih terstruktur, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Keberadaan sistem digital ini juga memudahkan proses pemantauan laporan serta mendorong setiap OPD untuk menindaklanjuti aduan masyarakat sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan.

Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi persepsi manfaat dari sistem tersebut, khususnya dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan. Beberapa masyarakat menilai bahwa meskipun laporan telah diterima dan diproses oleh sistem, hasil akhir dari penyelesaian aduan belum selalu memberikan solusi yang sesuai dengan harapan pelapor. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat terhadap manfaat sistem dengan hasil penyelesaian yang diperoleh. Meskipun demikian, keberadaan SP4N-LAPOR tetap memiliki peluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik apabila tindak lanjut aduan dapat dilakukan secara lebih solutif dan berorientasi pada penyelesaian masalah.

Dari hasil penelitian, SP4N-LAPOR di Kabupaten Boyolali secara umum telah memberikan manfaat dalam meningkatkan efektivitas dan juga transparansi pengelolaan pengaduan masyarakat. Sistem ini memudahkan pemerintah daerah dalam memantau laporan yang masuk serta mendorong

OPD untuk menindaklanjuti aduan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Namun demikian, dari pandangan masyarakat manfaat kinerja dari SP4N-LAPOR belum sepenuhnya dirasakan secara maksimal. Meskipun aduan telah ditanggapi oleh OPD, namun hasil akhir dari penanganan aduan masih dinilai belum selalu memberikan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang telah dilaporkan. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja antara pemerintah dengan masyarakat belum sepenuhnya sejalan.

b. *Effort Expectancy* (Ekspektasi Kemudahan)

Indikator *effort expectancy* dalam model UTAUT menjelaskan sejauh mana tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut. Dalam penelitian ini, penerimaan terhadap SP4N-LAPOR dari sisi pengelola dapat dikatakan cukup baik karena sistem telah dilengkapi dengan panduan penggunaan serta pelatihan bagi admin yang bertugas mengelola laporan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi internal pemerintah daerah, sistem tersebut relatif mudah digunakan dalam mendukung proses pengelolaan pengaduan masyarakat secara digital.

Namun demikian, tingkat kemudahan penggunaan dari perspektif masyarakat masih menunjukkan kondisi yang beragam. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan sistem, seperti dalam menentukan kategori laporan, memahami tahapan verifikasi, serta menunggu proses tindak lanjut dari laporan yang telah disampaikan. Kendala ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kemudahan akses dan pemahaman masyarakat terhadap sistem pengaduan digital tersebut. Di sisi lain, kondisi ini juga menjadi peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan penyederhanaan alur layanan serta meningkatkan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi yang lebih luas.

Dari sisi pengelola, SP4N-LAPOR dinilai relatif mudah untuk digunakan karena dilengkapi dengan panduan dan pelatihan bagi admin. Hal

ini membantu pengelola untuk menjalankan tugas verifikasi dan disposisi laporan secara terstruktur. Namun, jika dilihat dari masyarakat tingkat kemudahan penggunaan SP4N-LAPOR masih dirasakan beragam. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menentukan kategori laporan, memahami alur proses, serta menunggu tahapan verifikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa ekspektasi kemudahan penggunaan di tingkat masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi.

c. Social Influence (Pengaruh Sosial)

Dalam model UTAUT, social influence berkaitan dengan sejauh mana pengaruh dari lingkungan sosial dapat mendorong seseorang untuk menggunakan suatu teknologi. Dalam penelitian ini, penerimaan SP4N-LAPOR dari sisi internal pemerintah daerah cukup dipengaruhi oleh adanya arahan dan kebijakan dari pimpinan daerah yang mendorong setiap OPD untuk menggunakan sistem tersebut sebagai sarana resmi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa faktor pengaruh sosial di lingkungan birokrasi memiliki peran dalam mendukung penggunaan sistem secara konsisten.

Namun demikian, dari sisi masyarakat pengaruh sosial terhadap penggunaan SP4N-LAPOR masih tergolong rendah. Sebagian besar masyarakat yang menggunakan layanan ini melakukannya berdasarkan inisiatif pribadi, bukan karena dorongan dari lingkungan sosial seperti keluarga, teman, atau tokoh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyebaran informasi mengenai SP4N-LAPOR belum sepenuhnya menjangkau masyarakat secara luas. Meskipun demikian, kondisi ini juga membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan sosialisasi dan membangun budaya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan melalui sistem digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sosial terhadap penggunaan SP4N-LAPOR di Kabupaten Boyolali masih tergolong rendah di kalangan masyarakat. Penggunaan layanan ini lebih banyak didorong oleh inisiatif pribadi dibandingkan dorongan dari lingkungan sekitar.

Sementara itu, di lingkungan internal pemerintah daerah, pengaruh sosial relatif kuat melalui adanya arahan dari pimpinan kepada OPD untuk menindaklanjuti aduan melalui SP4N-LAPOR. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial belum terbangun secara merata antara pemerintah dengan masyarakat.

d. *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi)

Indikator *facilitating conditions* dalam model UTAUT berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, infrastruktur, serta dukungan organisasi yang memungkinkan suatu sistem dapat digunakan secara optimal. Dalam penelitian ini, penerimaan SP4N-LAPOR dari sisi pemerintah daerah didukung oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia yang bertugas sebagai admin pengelola, serta dukungan teknis dari sistem pengaduan nasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa dari sisi internal pemerintah, faktor pendukung implementasi sistem telah tersedia dengan cukup baik.

Namun demikian, dari sisi masyarakat masih terdapat beberapa kendala yang berkaitan dengan kondisi pendukung penggunaan layanan digital. Beberapa masyarakat masih menghadapi keterbatasan akses internet, keterbatasan kuota, serta keterbatasan perangkat yang dapat digunakan untuk mengakses sistem pengaduan tersebut. Kendala tersebut menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat pemanfaatan SP4N-LAPOR oleh sebagian masyarakat. Meskipun demikian, kondisi ini juga memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk memperkuat dukungan fasilitas publik dan meningkatkan aksesibilitas layanan digital bagi masyarakat.

Jika dilihat dari sisi pemerintah daerah, kondisi pendukung dari implementasi SP4N-LAPOR dinilai sudah cukup memadai, baik dari infrastruktur, SDM, maupun dukungan teknis. Hal ini mendukung keberlangsungan sistem dalam jangka panjang. Namun, di tingkat masyarakat masih terdapat kendala berupa keterbatasan akses internet, kuota, serta perangkat yang mendukung penggunaan layanan. Kondisi

tersebut menunjukkan bahwa kesiapan fasilitas di tingkat masyarakat masih belum merata dan menjadi hambatan dalam pemanfaatan SP4N-LAPOR secara optimal.

e. Tingkat Penerimaan SP4N-LAPOR oleh Pengguna

Berdasarkan perspektif UTAUT Model, tingkat penerimaan pengguna terhadap SP4N-LAPOR dapat dilihat dari bagaimana sistem tersebut digunakan oleh pemerintah daerah maupun masyarakat dalam proses pengelolaan pengaduan secara digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi pemerintah daerah, SP4N-LAPOR telah diterima dengan cukup baik sebagai instrumen resmi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Hal ini terlihat dari penggunaan sistem secara konsisten oleh OPD, adanya mekanisme pemantauan laporan yang terintegrasi, serta adanya kewajiban bagi instansi terkait untuk menindaklanjuti laporan masyarakat melalui sistem tersebut.

Namun demikian, tingkat penerimaan dari sisi masyarakat masih menunjukkan kondisi yang belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap SP4N-LAPOR antara lain masih rendahnya tingkat sosialisasi mengenai layanan tersebut, keterbatasan literasi digital, serta pengalaman penggunaan sistem yang terkadang mengalami kendala teknis seperti error atau proses yang dianggap cukup rumit. Meskipun demikian, kondisi ini juga menunjukkan adanya peluang bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pemanfaatan SP4N-LAPOR melalui peningkatan sosialisasi, perbaikan sistem, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas penanganan laporan yang disampaikan melalui layanan tersebut.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian pada keempat indikator UTAUT, dapat disimpulkan bahwa SP4N-LAPOR di Kabupaten Boyolali telah diterima secara fungsional oleh pemerintah daerah sebagai instrumen resmi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan penggunaan sistem secara berkelanjutan oleh OPD, adanya tindak lanjut terhadap laporan yang masuk, serta integrasi sistem dalam mekanisme

kerja pelayanan publik. Namun, dari sisi masyarakat, tingkat penerimaan dapat dikategorikan sebagai penerimaan yang bersifat parsial atau belum sepenuhnya optimal. Indikasi bahwa sistem ini diterima terlihat dari adanya masyarakat yang tetap menggunakan SP4N-LAPOR sebagai media aspirasi serta adanya laporan yang secara konsisten masuk melalui sistem tersebut meskipun jumlahnya belum menunjukkan tingkat partisipasi yang maksimal dari seluruh lapisan masyarakat.

5.2 Saran

a. Saran bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan layanan SP4N-LAPOR sebagai sarana penyampaian aspirasi, keluhan, maupun laporan terkait pelayanan publik secara lebih aktif. Partisipasi masyarakat sangat diperlukan agar pemerintah dapat mengetahui berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat secara lebih cepat dan tepat. Selain itu, masyarakat juga diharapkan dapat menyampaikan laporan secara jelas, lengkap, dan sesuai dengan kategori permasalahan agar proses verifikasi serta tindak lanjut dari instansi terkait dapat dilakukan dengan lebih efektif.

b. Saran bagi Pengelola SP4N-LAPOR

Pengelola SP4N-LAPOR di Kabupaten Boyolali diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pengelolaan sistem, baik dari segi koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), kecepatan respon, maupun kualitas penyelesaian aduan yang disampaikan oleh masyarakat. Selain itu, pengelola juga diharapkan dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi, manfaat, serta tata cara penggunaan SP4N-LAPOR agar tingkat pemanfaatan layanan ini dapat semakin meningkat. Pengelola juga perlu memastikan bahwa sistem berjalan secara stabil dan meminimalisir kendala teknis seperti error pada aplikasi agar masyarakat merasa lebih nyaman dalam menggunakan layanan pengaduan digital tersebut.

c. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis digital dengan menggunakan pendekatan atau metode penelitian yang berbeda, seperti metode kuantitatif atau metode campuran (mixed methods), sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian tidak hanya pada satu daerah, tetapi membandingkan beberapa daerah yang

telah menerapkan SP4N-LAPOR, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai efektivitas serta penerimaan masyarakat terhadap sistem pengaduan digital di Indonesia.

