

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, evaluasi pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga setelah dianalisis melalui aspek Efektivitas (*Effectivity*), Efisiensi (*Efficiency*), Kecukupan (*Adequacy*), Perataan (*Adequaty*), Responsivitas (*Responsivenees*), dan Ketepatan (*Appropriatenees*) dapat disimpulkan bahwa:

1. Aspek Efektivitas (*Effectivity*), pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* belum sepenuhnya memenuhi aspek efektivitas. Sub aspek persyaratan pengaduan dan mekanisme pengaduan telah berjalan dengan optimal sedangkan sub aspek jangka waktu penyelesaian pengaduan belum sepenuhnya berjalan dengan optimal sesuai ketentuan yang telah ditentukan.
2. Aspek Efisiensi (*Efficiency*), pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* sudah memenuhi aspek efisiensi. Kegiatan upaya pengembangan sistem *website* telah dilakukan dengan baik dan tampak adanya efisiensi sumber daya tenaga kerja secara optimal.
3. Aspek Kecukupan (*Adequacy*), pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* sudah memenuhi aspek kecukupan. Sarana dan prasaran yang disediakan oleh pihak pengelola Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga dalam menunjang pelaksanaan program pengaduan masyarakat telah memadai secara optimal.
4. Aspek Perataan (*Adequaty*), pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* belum memenuhi aspek perataan. Distribusi informasi melalui sosialisasi program *matur bupati* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga kepada masyarakat belum dilaksanakan secara merata kepada masyarakat.

5. Aspek Responsivitas (*Responsivenees*), pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* belum memenuhi aspek responsivitas. Rendahnya daya tanggap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Purbalingga dalam memberikan tanggapan penyelesaian pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* dikarenakan beberapa penyelesaian pengaduan membutuhkan waktu lama untuk koordinasi dengan berbagai pihak.
6. Aspek Ketepatan (*Appropriatenees*), pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* sudah memenuhi aspek ketepatan. Pelaksanaan program yang memberikan manfaat dan berdampak positif serta sesuai dengan tujuan program yaitu sebagai wadah masyarakat untuk berpartisipasi menyampaikan aspirasi serta bermanfaat sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Purbalingga.

5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka untuk mengoptimalkan pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga agar menjadi lebih baik, dirumuskan implikasi sebagai berikut:

1. Dilihat dari aspek Efektivitas (*Effectivity*), pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* tetap selalu berdasar pada dasar hukum Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Matur Bupati, agar kedepannya program berjalan sesuai dengan tujuan dan hasil yang diharapkan oleh semua pihak serta dalam pelaksanaannya memanfaatkan tren teknologi masa kini yakni media sosial agar lebih efektif.
2. Dilihat dari aspek Efisiensi (*Efficiency*), sumber daya tenaga kerja dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* tetap selalu meningkatkan kualitas keterampilan tenaga kerja melalui

kegiatan pelatihan atau *workshop* terkait bidang TIK pengembangan sistem *website*.

3. Dilihat dari aspek Kecukupan (*Adequacy*), untuk menunjang pelaksanaan program matur bupati akan lebih baik jika pihak pengelola meningkatkan kuantitas sarana dan prasarana yang mendukung agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan sesuai dengan tujuan program.
4. Dilihat dari aspek Perataan (*Adequaty*), Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten purbalingga dalam pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* perlu melakukan sosialisasi rutin yang dilakukan dan dikhususkan untuk tema program *matur bupati* agar masyarakat dapat memahami program pengaduan ini lebih dalam. Bentuk sosialisasi akan lebih baik jika melibatkan pihak desa, RT/RW, serta organisasi masyarakat seperti karang taruna dan PKK.
5. Dilihat dari aspek Responsivitas (*Responsivenees*), pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* perlu meningkatkan daya tanggap dari pihak OPD.
6. Dilihat dari aspek Ketepatan (*Appropriatenees*), pelaksanaan program pengaduan masyarakat melalui *website matur bupati* perlu mengadakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada masyarakat atau pelapor. Hal ini akan membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga dalam menilai pelaksanaan program pengaduan masyarakat tersebut.