

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Komponen input dan proses SP4N LAPOR menunjukkan bahwa meskipun keseluruhan input telah sesuai dengan harapan, terdapat kebutuhan untuk peningkatan, khususnya dalam penambahan sumber daya manusia dan alokasi anggaran untuk pelatihan serta perbaikan. Proses sudah mengikuti Modul Pengelolaan SP4N LAPOR, namun output belum sepenuhnya efektif karena masih ada persentase penyelesaian pengaduan yang signifikan.

Dari sisi pendukung, transparansi dalam penanganan pengaduan memungkinkan masyarakat untuk memantau proses secara langsung, aksesibilitas pengaduan dari mana saja dan kapan saja, serta adanya pengaduan masyarakat yang langsung diterima oleh Kementerian Kesehatan menunjukkan poin positif. Namun, ada beberapa faktor penghambat yang perlu diperhatikan, seperti seringnya server mengalami maintenance, kurangnya koordinasi antar lembaga, dan kekurangan sumber daya manusia yang memadai.

Untuk mengatasi hambatan ini, strategi yang diperlukan meliputi peningkatan infrastruktur teknologi, memperkuat koordinasi antar lembaga, serta penambahan dan pelatihan sumber daya manusia yang profesional. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas output dan keseluruhan kinerja SP4N LAPOR di masa mendatang.

V.2 Saran

V.2.1 Saran untuk Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

- a. Adakan pelatihan secara rutin untuk staf pranata humas dan personel lainnya yang menangani pengaduan secara operasional
- b. Pelatihan ini harus mencakup keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan penggunaan sistem SP4N Lapor secara efektif.

- c. Lakukan evaluasi rutin terhadap kinerja sistem SP4N Lapor, analisis jumlah pengaduan, waktu respons, dan tingkat kepuasan pengguna.,identifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan efektivitas sistem.
- d. Pastikan mekanisme verifikasi pengaduan dilakukan dengan cepat dan efisien oleh admin pusat dan pastikan pengaduan yang masuk dikelola dengan baik dan ditindaklanjuti sesuai prosedur yang ditetapkan.
- e. Terus tingkatkan aksesibilitas sistem SP4N Lapor bagi Masyarakat, lakukan sosialisasi yang efektif, sediakan saluran pengaduan yang mudah diakses seperti melalui handphone atau internet.
- f. Tingkatkan kolaborasi antara unit-unit terkait di Kementerian Kesehatan.pastikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap pengaduan,koordinasi yang baik antar unit akan membantu mempercepat penyelesaian pengaduan.
- g. Aktif melibatkan masyarakat dalam proses pengelolaan sistem SP4N Lapor,lakukan pertemuan partisipatif atau forum diskusi dan pastikan kebutuhan dan aspirasi masyarakat tercermin dalam penanganan pengaduan.
- h. Lakukan penyuluhan dan edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan sistem SP4N Lapor,jelaskan pentingnya menyampaikan pengaduan dan sediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan sistem ini.

V.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Menghadapi tantangan dan menemukan solusi untuk masalah-masalah dalam implementasi SP4N dapat menjadi sumber motivasi yang kuat. Kesadaran bahwa penelitian mereka dapat berkontribusi dalam mengatasi hambatan dan memanfaatkan peluang untuk perbaikan adalah faktor yang membangkitkan semangat.