

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai implementasi layanan pengaduan *Website* Damar Mojo di Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Mojokerto, dapat disimpulkan bahwa platform ini berfungsi sebagai sarana interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. *Website* ini memfasilitasi penyampaian aspirasi, laporan, dan permintaan informasi, serta terintegrasi dengan sistem SP4N-LAPOR! milik pemerintah pusat. Diskominfo berperan sebagai pengelola utama, melakukan pelatihan dan evaluasi tahunan untuk admin di OPD, termasuk DLH. *Website* Damar Mojo difokuskan pada penanganan aduan terkait masalah lingkungan, meskipun DLH juga menerima aduan melalui saluran lain seperti surat, telepon, dan media sosial, menunjukkan pendekatan multi-saluran.

Dampak utama dari implementasi *Website* Damar Mojo adalah peningkatan kepraktisan dalam pelayanan pengaduan, dengan proses yang lebih terstruktur dan efisien secara digital. Meskipun demikian, tidak ada korelasi langsung antara keberadaan Damar Mojo dan peningkatan jumlah total aduan yang masuk, karena masyarakat masih memiliki berbagai pilihan saluran untuk menyampaikan pengaduan. Struktur birokrasi DLH yang jelas, dengan prosedur formal dan SOP yang mengatur penanganan aduan, juga berkontribusi pada efektivitas layanan, meskipun ada batasan

kewenangan yang mengharuskan aduan di luar wewenang mereka untuk diarahkan ke instansi yang tepat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran untuk meningkatkan penggunaan layanan pengaduan *Website* Damar Mojo di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Mojokerto. Diskominfo sebagai admin utama perlu mengembangkan tampilan dan fitur *website* agar lebih ramah pengguna Android, mengingat banyak masyarakat yang mengakses layanan digital melalui *smartphone*. Selain itu, sosialisasi yang lebih intensif mengenai cara penggunaan *Website* Damar Mojo harus dilakukan melalui media sosial, pelatihan, dan penyuluhan langsung agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini secara efektif. DLH juga disarankan untuk mengintegrasikan informasi tentang *Website* Damar Mojo dalam setiap layanan tatap muka di kantor, sehingga petugas dapat menjelaskan kepada masyarakat bahwa mereka dapat menyampaikan pengaduan atau permintaan informasi secara online, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor.