

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Layanan Pengaduan Masyarakat Sapa Mbak Ita berdasarkan teori transparansi yakni ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, dan kerangka regulasi yang menjamin transparansi. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen difasilitasi melalui lima kanal utama, yaitu WhatsApp, SMS, Twitter/X, website, dan aplikasi mobile. Setiap laporan yang masuk akan tersimpan dalam dashboard admin utama untuk selanjutnya melalui tahap pemeriksaan kelengkapan dokumen. Proses verifikasi dilakukan secara terpusat oleh admin. Jika ditemukan kekurangan dokumen, pelapor akan dihubungi langsung melalui WhatsApp untuk melengkapinya. Terdapat pula dua website yang disediakan, yaitu sapambakita.lapor.go.id untuk keperluan pelaporan dan sapambakita.semarangkota.go.id sebagai pusat informasi.

Menurut segi keterbukaan proses, di mana notifikasi diberikan pada setiap tahapan yang dilalui. Setiap notifikasi disertai deskripsi lengkap dan bukti pendukung yang relevan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memantau perkembangan setiap tahap. Selain itu, masyarakat diberikan kebebasan untuk bertanya mengenai pengaduan mereka, sehingga tercipta komunikasi yang transparan. Semua masukan yang diterima akan dikonsultasikan bersama pihak pengembang swasta, yaitu Tower Bersama Group (TBG), untuk memastikan penyelesaian pengaduan secara optimal.

Kerangka regulasi yang menjamin transparansi diwujudkan melalui pelaporan hasil koordinasi kepada para pemangku kepentingan terkait, sehingga seluruh proses dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk evaluasi dilakukan oleh TEPPRA (Tim Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran) yang dilaksanakan setiap bulan bersama Wali Kota Semarang. Evaluasi ini bertujuan untuk meninjau efektivitas pelaksanaan kebijakan serta mengidentifikasi kendala dalam penerapan inovasi. Selain itu, Monitoring dan Evaluasi (Monev) dilakukan setiap tiga bulan sekali untuk mengevaluasi pengelolaan layanan. Proses ini memastikan bahwa admin utama dan penghubung melaksanakan tugas mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Terdapat kekurangan dari segi kejelasan dan kelengkapan informasi. Salah satu kekurangan yang perlu diperhatikan adalah kurangnya kejelasan dan kelengkapan informasi. Saat ini, pusat informasi hanya tersedia melalui dua kanal utama, yaitu Instagram dan website, tanpa adanya panduan dalam bentuk tertulis yang dapat diakses langsung. Hal ini dapat menyulitkan sebagian pengguna dalam memahami prosedur atau mendapatkan informasi yang diperlukan secara komprehensif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti simpulkan, maka peneliti merekomendasikan beberapa saran agar pelaksanaan Sapa Mbak Ita dapat lebih berjalan optimal sesuai dengan yang diharapkan, yaitu:

1. Diskominfo Kota Semarang memberikan format panduan secara jelas dan lengkap di semua kanal aduan agar memenuhi kejelasan dan kelengkapan informasi yang disediakan serta membuat panduan pengaduan masyarakat secara tertulis dan tidak tertulis agar dapat diakses dan dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat. Karena, tata cara pengaduan seluruh kanal hanya terpusat di Website dan Instagram dan belum adanya panduan untuk melapor dalam bentuk tertulis agar masyarakat yang melaporkan secara langsung dapat mengetahui bagaimana mekanisme seluruh kanal yang tersedia dalam Sapa Mbak Ita.
2. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah untuk lebih fokus pada analisis mendalam terhadap masyarakat, dengan mempertimbangkan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini terkait kerahasiaan data. Penelitian berikutnya dapat menggunakan metode yang memungkinkan pengumpulan data secara lebih terbuka dan transparan, seperti survei anonim atau penggunaan data yang lebih terstruktur, sehingga dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pandangan dan perilaku masyarakat. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan aspek etika dalam pengumpulan data, memastikan bahwa kerahasiaan informasi tetap terjaga dengan baik memberikan hasil yang lebih representatif.