

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, praktik komunikasi publik digital melalui platform Lapor Semar menunjukkan bahwa sistem pengaduan tersebut telah berfungsi sebagai sarana yang memfasilitasi penyampaian aspirasi dan keluhan masyarakat kepada pemerintah Kota Semarang. Keberadaan platform ini memperluas akses masyarakat terhadap mekanisme komunikasi dengan pemerintah melalui media digital sehingga masyarakat dapat melaporkan berbagai permasalahan publik secara lebih mudah dan cepat. Namun demikian, praktik komunikasi yang terbentuk dalam platform ini masih didominasi oleh pola komunikasi administratif yang berorientasi pada penyelesaian laporan sehingga belum sepenuhnya berkembang sebagai ruang komunikasi publik yang bersifat deliberatif.

Penelitian ini menemukan bahwa praktik komunikasi publik digital dalam platform Lapor Semar belum sepenuhnya mencerminkan ruang komunikasi publik yang deliberatif dan partisipatif. Meskipun platform ini secara administratif mampu menjalankan fungsi sebagai instrumen manajemen pengaduan publik secara efektif, kualitas komunikasi yang terbentuk di dalamnya masih didominasi oleh rasionalitas administratif yang berorientasi pada penyelesaian teknis laporan.

Secara empiris, dimensi knowledge dan practices berjalan secara prosedural, di mana warga dapat mengakses informasi dan menyampaikan laporan dengan relatif mudah, namun interaksi yang terjadi cenderung terbatas pada alur

teknis tanpa penguatan pemahaman bersama. Dimensi values dan trust menunjukkan bahwa kepercayaan warga lebih bergantung pada kecepatan dan konsistensi respons birokrasi, bukan pada kualitas komunikasi yang transparan dan dialogis. Sementara itu, dimensi spaces memperlihatkan bahwa ruang komunikasi yang tersedia dalam platform masih bersifat semi-terstruktur dan belum sepenuhnya mendukung interaksi dua arah yang reflektif.

Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi dalam platform Lapor Semar lebih berfungsi sebagai instrumen administratif daripada sebagai proses komunikasi publik yang substantif. Warga cenderung diposisikan sebagai pelapor yang menyampaikan keluhan dan menunggu respons, bukan sebagai aktor yang terlibat dalam proses komunikasi yang deliberatif.

Dalam perspektif teori Civic Culture dari Dahlgren, kondisi ini menunjukkan bahwa prasyarat kultural bagi terbentuknya ruang publik digital yang sehat, meliputi pertukaran pengetahuan yang bermakna, internalisasi nilai publik, praktik partisipatif yang reflektif, serta kepercayaan berbasis komunikasi belum sepenuhnya terpenuhi. Dengan demikian, platform Lapor Semar lebih tepat dipahami sebagai mekanisme pelayanan publik berbasis digital yang efisien, namun belum berkembang sebagai ruang komunikasi publik yang mampu memperkuat relasi dialogis antara pemerintah dan masyarakat.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi publik dalam platform pengaduan digital menjadi krusial, tidak hanya dalam aspek teknis pelayanan, tetapi juga dalam menciptakan ruang interaksi yang lebih terbuka, responsif, dan

memungkinkan terjadinya pertukaran makna antara pemerintah dan warga secara lebih substantif.

4.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah informan terbatas pada pihak pengelola dan beberapa warga pengguna, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh spektrum pengalaman masyarakat Kota Semarang. Kedua, penelitian berfokus pada dimensi komunikasi dan tidak menganalisis secara mendalam aspek kebijakan atau regulasi yang melandasi platform. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga temuan yang dihasilkan bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara statistik.

4.3. Rekomendasi Penelitian Lanjutan

1. Mengkaji perbandingan antara Lapor Semar dan platform pengaduan digital di daerah lain.
2. Menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat civic engagement secara lebih luas.
3. Menganalisis interaksi di media sosial resmi pemerintah sebagai bagian dari ruang publik digital yang lebih informal.
4. Mengembangkan model evaluasi ruang publik digital berbasis integrasi Habermas dan Dahlgren.