

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Efektivitas program Lapor Hendi sebagai wujud partisipasi masyarakat Kota Semarang di era digital, dilihat dari segi partisipasi elektronik atau *e-participation* dari masyarakat Kota Semarang, semua tingkatan mulai dari *e-enabling*, *e-engaging*, *e-empowering* yang dikemukakan oleh Macintosh telah terpenuhi. Namun terdapat beberapa catatan mengenai beberapa hambatan yang muncul yaitu, sistem dan kanal yang hanya dapat mengakomodir sebagian kecil jenis disabilitas. Selain itu, respon kepada laporan tidak valid yang masih belum spesifik dan bahkan terkadang pelapor tidak mendapat respon sama sekali.

Kemudian pada pengelolaan Lapor Hendi, yang dianalisa menggunakan kerangka teori *good governance* telah berjalan dengan cukup baik, walaupun belum secara maksimal. Hal tersebut dapat dilihat menggunakan indikator transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Indikator yang paling menonjol pemenuhannya adalah partisipasi dimana terdapat pemerintah Kota Semarang yang mengajak masyarakat untuk berpartisipasi menggunakan Lapor Hendi, terdapat partisipasi dengan elemen masyarakat lain seperti sejumlah relawan untuk Call Center 112 dan Pattiro Semarang serta IDEA Yogyakarta untuk sosialisasi dan penyusunan *roadmap* Lapor Hendi, dan terjadi peningkatan jumlah laporan. Namun demikian, kaum perempuan dan disabilitas masih memiliki

tingkat partisipasi yang rendah.

Selanjutnya, beberapa kekurangan lain terdapat pada indikator transparansi, dimana *autoreply* belum tersedia untuk semua jenis kanal Laporan Hendi. Hal ini berimbas pula pada indikator akuntabilitas, dimana masyarakat yang melapor melalui kanal instagram dan twitter akan kesulitan dalam mengetahui progres laporannya. Instansi juga akan mengalami kesulitan dalam memberikan bukti pertanggungjawaban kepada pelapor.

#### **4.2 Saran**

Meninjau dari yang telah dibahas pada bab 3, berikut ini adalah sejumlah saran yang dapat diberikan oleh peneliti :

1. Memberikan sistem *autoreply* link kepada pelapor yang melalui kanal twitter dan kolom komentar instagram walikota Semarang Hendrar Prihadi.
2. Memperbaharui sistem dalam kategorisasi laporan tidak valid beserta dengan alasannya, agar pelapor tidak kebingungan.
3. Menyeragamkan format laporan kepada seluruh kanal terutama mengenai informasi gender dan disabilitas pelapor, agar informasi demografi pelapor lebih akurat.
4. Menambah fitur yang mendukung kaum disabilitas pada aplikasi Laporan Pak Wali.
5. Menambah sosialisasi untuk peningkatan partisipasi kaum perempuan tidak hanya secara tatap muka, namun juga melalui media sosial.