

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis peneliti dalam penelitian Analisis Fitur E-Wadul Dewan Sekretariat DPRD Jawa Tengah dalam Perspektif *Responsive Governance* dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi fitur E-Wadul Dewan dalam mewujudkan *responsive governance* sudah berjalan dengan cukup baik, namun ada beberapa karakteristik yang masih dapat ditingkatkan.

Karakteristik yang diamati oleh peneliti, *pertama* ketepatan dalam menanggapi yang mana dengan menyiapkan alur tindak yang sistematis dan terintegrasi. Namun *performance* pegawai disini dapat ditingkatkan kembali karena dari 14 laporan yang masuk melalui sistem hanya 9 yang sudah ditanggapi. Berkaitan dengan kapasitas pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah Bag. Humas juga dapat diperbaiki lagi karena proses pengembangan kapasitas pegawai baru dilaksanakan satu kali sejak pembentukan tim. *Kedua*, standar pelayanan yang digunakan oleh E-Wadul Dewan sudah berbasis SOP. Namun demikian, nilai legalitas yang terkandung masih minim mengingat SOP yang digunakan masih berupa konsep dasar dan belum disahkan secara legal oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah. *Ketiga*, berkaitan dengan standar penyampaian layanan, DPRD Provinsi Jawa Tengah menggunakan survei langsung kepuasan masyarakat dalam penggunaan fitur E-Wadul Dewan dengan capaian skor 88,4 (memuaskan). *Keempat*, integrasi yang digunakan E-

Wadul Dewan terbagi menjadi dua hal yaitu integrasi sistem dan integrasi koordinasi. Integrasi sistem terlihat dari penggunaan fitur E-Wadul Dewan yang memiliki induk inovasi SI PELAWAN dan terhubung satu sama lain. Integrasi pola koordinasi dilakukan pada setiap komisi yang ada di DPRD Provinsi Jawa Tengah dengan OPD terkait (kewenangan paralel) berkaitan dengan tindak lanjut laporan. *Kelima*, dapat memberikan pengaruh berkaitan dengan laporan pengaduan masyarakat yang masuk dapat memberikan pengaruh terhadap kebijakan yang akan dicanangkan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah melalui Raperda inisiatif. *Keenam*, inklusivitas dilakukan dengan penambahan fitur ramah disabilitas berbasis visual di E-Wadul Dewan sehingga dapat menjangkau kelompok tertentu/berkebutuhan khusus. Selain itu, fitur E-Wadul Dewan juga bersifat gratis sehingga dapat diakses seluruh lapisan masyarakat.

4.2. Saran

Berdasarkan pada pembahasan yang peneliti amati, Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah perlu melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas fitur E-Wadul Dewan sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan penguatan komitmen kepemimpinan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah khususnya Kepala Bagian Humas melalui pemberian bimbingan teknis secara rutin terkait penggunaan fitur E-Wadul Dewan untuk meningkatkan kapasitas pegawai.

2. Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah perlu peningkatan aspek legalitas dalam SOP fitur E-Wadul Dewan melalui pengesahan SOP berdasarkan SK (Surat Keputusan) sehingga pedoman tertulis dapat menjadi acuan bagi para pegawai didalamnya.
3. Pada proses kerjasama dengan lembaga eksekutif perlu dilakukan juga proses *monitoring* dan evaluasi rutin berkaitan dengan tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat hingga tuntas. Proses monev tersebut dapat dilakukan setiap minggu antara setiap komisi DPRD Provinsi Jawa Tengah dengan OPD terkait guna memantau perkembangan atas tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui fitur E-Wadul Dewan.
4. Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah juga dapat melakukan upaya *Public Sector Marketing* (PSM) melalui pemasangan *billboard* atau iklan konten promosi yang bersifat mengajak masyarakat menggunakan E-Wadul Dewan. Selanjutnya juga bisa dilakukan sosialisasi rutin kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh DPRD Provinsi Jawa Tengah berupa pengenalan program E-Wadul Dewan sehingga masyarakat nantinya lebih mengenal fitur E-Wadul Dewan.
5. Pada aspek kepuasan masyarakat sudah berjalan dengan baik, maka dari itu untuk mempertahankan kinerja penggunaan fitur E-Wadul Dewan dapat dilakukan komitmen untuk peningkatan berkelanjutan. Selanjutnya pada aspek integrasi sudah berjalan dengan baik, maka

dari itu untuk mempertahankan capaian tersebut perlu dilakukan *maintenance system* secara rutin agar fitur E-Wadul Dewan dapat berjalan lebih optimal. Lalu, pada aspek dapat memberikan pengaruh juga sudah berjalan dengan baik proses analisis data lanjutan pada setiap laporan pengaduan masyarakat yang masuk di E-Wadul Dewan untuk melihat tren dan pola yang akan muncul sehingga menghasilkan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada aspek inklusivitas sudah berjalan dengan baik, maka dari itu untuk mempertahankan kinerja tersebut perlu dilakukannya penambahan fitur ramah disabilitas di fitur E-Wadul Dewan khususnya pada aspek pendengaran.