

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis peneliti pada penelitian *responsive governance* dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kota Semarang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Responsive Governance* dalam Pengembangan Portal Semarang Satu Data di Diskominfo Kota Semarang

a) Kemampuan Birokrasi untuk Mengenali Kebutuhan Masyarakat  
Diskominfo Kota Semarang sudah berusaha namun belum maksimal memanfaatkan Portal Semarang Satu Data untuk memahami kebutuhan masyarakat dilihat dari belum optimalnya fitur dua arah dan sosialisasi dengan masyarakat sehingga menghambat pemahaman Diskominfo Kota Semarang terhadap kebutuhan mereka.

b) Menyusun Agenda dan Prioritas Pelayanan

Diskominfo Kota Semarang masih berpacu pada *timeline* pengembangan yang sudah ditetapkan dan belum mengarah pada prioritas pelayanan ke masyarakat. Kurangnya survei dan umpan balik langsung dari masyarakat menyebabkan kurangnya informasi bagi Diskominfo. Ini menghambat identifikasi kebutuhan masyarakat secara akurat dan prioritas layanan yang

perlu ditingkatkan agar tidak melawan prinsip *responsive governance*.

c) Mengembangkan Program-Program Pelayanan Sesuai dengan Kebutuhan dan Aspirasi Masyarakat

Diskominfo Kota Semarang belum sepenuhnya mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui Portal Semarang Satu Data. Kurangnya umpan balik langsung dari masyarakat dan kesenjangan komunikasi menjadi tantangan utama.

2. Faktor Penentu Keberhasilan *Responsive Governance* dalam Pengembangan Portal Semarang Satu Data di Diskominfo Kota Semarang

a) Kemampuan Merespon Masyarakat

Diskominfo Kota Semarang sudah baik dalam merespon masyarakat dengan kanal daring dan luring. Namun, kurang memperhatikan fitur dua arah di website dan sosialisasi eksternal.

b) Kecepatan Melayani

Diskominfo Kota Semarang masih tergolong lambat dalam merespon aduan dan bergantung pada OPD terkait. Ini menimbulkan ketidakpuasan pengguna portal.

c) Ketepatan Melayani

Diskominfo Kota Semarang menghadapi tantangan kelengkapan data di Portal Semarang Satu Data, kurangnya responsivitas terhadap umpan balik masyarakat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

d) Kecermatan Melayani

Diskominfo Kota Semarang sudah baik dalam melakukan pelatihan dan sosialisasi terhadap para OPD dalam pembaruan data di Portal Semarang Satu Data.

e) Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan Portal Semarang Satu Data masih kurang hal ini dipengaruhi oleh koordinasi dengan OPD yang belum optimal.

f) Kemampuan Menanggapi Keluhan

Penanganan aduan dan permintaan data oleh Diskominfo Kota Semarang masih belum baik, seperti respon lambat dan kurangnya pemahaman petugas. Meskipun ada upaya tindak lanjut, responsivitas dan efisiensi masih tergolong lambat dari prespektif masyarakat

## 4.2 Saran

Adapun saran yang dirumuskan peneliti untuk penelitian *responsive governance* dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistika Kota Semarang sebagai berikut :

1. Kemampuan Birokrasi untuk Mengenali Kebutuhan Masyarakat
  - a) Implementasi Fitur *Chatbot* Interaktif di Website: Mengembangkan chatbot berbasis *AI (Artificial Intelligence)* di *website* resmi Diskominfo Kota Semarang untuk menangani pertanyaan umum dan memberikan informasi secara real-time;
  - b) Sosialisasi Melalui Webinar dan Media Sosial: Mengadakan webinar rutin yang membahas topik terkait layanan publik dan pengembangan digital di Kota Semarang, serta memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi tentang fitur dua arah di website.
2. Mengembangkan Program-Program Pelayanan Sesuai dengan Kebutuhan dan Aspirasi Masyarakat
  - a) Pengembangan Aplikasi Mobile: Buat aplikasi mobile untuk Portal Semarang Satu Data agar lebih mudah diakses oleh masyarakat;
  - b) Peningkatan Komunikasi dengan OPD: Lakukan pelatihan rutin bagi staf OPD tentang pentingnya pengumpulan dan validasi

data serta cara menggunakan template dan panduan yang telah disediakan.

### 3. Kecepatan Melayani

- a) Pembentukan Tim Respon Cepat: Membentuk tim daring khusus di Diskominfo yang bertugas untuk merespon aduan masyarakat dalam waktu 24 jam;
- b) Pengembangan Sistem Integrasi Data Antar-OPD: Mengembangkan sistem integrasi data yang memungkinkan Diskominfo untuk berkolaborasi lebih cepat dengan OPD terkait. Misalnya, menggunakan *API (Application Programming Interface)* untuk menghubungkan sistem pengaduan dengan database OPD, sehingga setiap laporan dapat langsung diakses dan ditindaklanjuti oleh OPD yang berwenang.

### 4. Ketepatan Melayani

- a) Peningkatan Validitas dan Konsistensi Data: Menerapkan sistem audit data secara berkala di Portal Semarang Satu Data, dengan menggunakan alat verifikasi otomatis untuk memastikan data yang disajikan adalah yang paling *up-to-date* dan akurat;
- b) Fasilitasi *Feedback Loop* yang Terstruktur: Menambahkan fitur rating atau komentar di setiap data yang ada,

### 5. Ketepatan Waktu Pelayanan

- a) Sistem Pengelolaan Data: Implementasikan sistem pengelolaan data yang lebih canggih, seperti penggunaan big data analytics

untuk memproses dan memperbarui data secara lebih cepat dan akurat;

b) Penetapan *SLA* (*Service Level Agreement*): Tetapkan *SLA* dengan OPD untuk memastikan data diserahkan dalam waktu yang ditentukan dan meminimalisir keterlambatan.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

c) Pusat Bantuan Terpadu: Buat pusat bantuan terpadu yang memadukan semua kanal aduan (daring dan luring) agar proses tindak lanjut lebih terkoordinasi dan efisien.

d) Peningkatan Infrastruktur Teknologi untuk Respon Cepat: Memperbarui sistem manajemen pengaduan dengan menggunakan teknologi terbaru, seperti aplikasi *mobile* atau *software CRM* (*Customer Relationship Management*) yang mempermudah petugas dalam melacak, merespon, dan menyelesaikan keluhan masyarakat secara efisien.