

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan argumentasi yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa evaluasi layanan LAPOR HENDI dalam pengelolaan pengaduan kerusakan jalan pada tahun 2021-2022 menunjukkan hasil yang positif. Evaluasi ini mencatat bahwa empat dari enam kriteria evaluasi yang ditetapkan terpenuhi dengan baik, antara lain: efektivitas, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Namun, terdapat dua kriteria evaluasi yang masih perlu ditingkatkan, yaitu efisiensi dan kecukupan, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Efektivitas pencapaian tujuan layanan pengaduan Kota Semarang dalam menghimpun dan menyalurkan laporan-laporan kerusakan jalan kepada OPD terkait yaitu Dinas Pekerjaan Umum telah terpenuhi dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari proses penghimpunan laporan, distribusi laporan kepada OPD, penutupan laporan, hingga proses publikasi hasil penyelesaian laporan yang dilakukan oleh para penyelenggara. Komunikasi yang berjalan dengan baik dan keterlibatan para penyelenggara, OPD, serta pihak ketiga sebagai pengawas, juga merupakan factor yang mendukung tercapainya kriteria efektivitas ini.

Namun, terkait kriteria efisiensi penggunaan sumber daya, layanan ini belum memenuhi aspek-aspek yang diteliti. Banyak ditemukan

permasalahan terkait infrastruktur sistem dan jaringan yang tidak dapat langsung diperbaiki karena ketergantungan pada pengembang jaringan eksternal, yakni Tower Bersama Group (TBG). Dengan nominal anggaran mencapai Rp. 13.690.000,00 pada tahun 2021-2022 yang disediakan oleh pemerintah untuk kegiatan *monitoring* dan evaluasi (MONEV) serta *roadshow*, sebaiknya infrastruktur jaringan dapat dikembangkan secara mandiri oleh penyelenggara.

Kriteria kecukupan layanan ini dievaluasi berdasarkan upaya penyelesaian permasalahan dalam studi kasus yang diteliti sebagai respons terhadap keluhan masyarakat terkait laporan kerusakan jalan. Dengan melihat pada capaian yang diharapkan, layanan ini belum mampu untuk memenuhi kriteria kecukupan, karena hambatan dari dua permasalahan utama. Hambatan yang mendasari yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait jalan yang merupakan kewenangan DPU Kota Semarang dan yang bukan merupakan kewenangan DPU Kota Semarang, serta kejelasan format alamat yang menjadi hambatan penyelesaian laporan.

Perataan layanan ini telah terlihat dari upaya edukasi yang diberikan kepada masyarakat dalam berbagai macam bentuk, antara lain: informasi, publikasi, sosialisasi, dan edukasi, untuk berpartisipasi dalam layanan ini. Upaya tersebut disertai dengan pemerataan partisipasi antara P3M dan OPD yang menunjukkan hasil positif. Selanjutnya, terkait responsivitas yang ditunjukkan oleh masyarakat, pelaksanaan LAPOR HENDI pada tahun 2021-2022 sudah menunjukkan hasil yang memuaskan, terlebih dikaitkan dengan penghargaan-penghargaan yang diperoleh layanan ini.

Berkaitan dengan kriteria ketepatan, layanan pengaduan Kota Semarang telah menunjukkan ketepatan dalam menangani laporan kerusakan jalan di Kota Semarang pada tahun 2021-2022. Hal ini terlihat dari peningkatan kapasitas yang diperoleh para pihak yang terlibat dalam layanan ini, serta perkembangan jumlah laporan yang masuk dan dinyatakan selesai. Meskipun layanan ini saja tidak cukup untuk menyelesaikan kasus kerusakan jalan di Kota Semarang. Namun, keberadaannya memberikan alternatif yang paling mudah bagi masyarakat untuk melapor kepada pemerintah Kota Semarang.

#### **4.2 Saran**

Untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan Kota Semarang di masa mendatang, terdapat beberapa hal yang dapat dipertimbangkan, antara lain:

1. Mekanisme penutupan laporan yang telah dinyatakan selesai perlu diperbaiki dengan menambahkan tombol khusus bagi pelapor untuk mengonfirmasi bahwa laporan tersebut benar-benar telah diselesaikan dan solusinya sesuai dengan keluhan yang diadukan. Penutupan laporan tidak seharusnya dilakukan secara sepihak oleh penyelenggara saja.
2. Pengembangan jaringan sebaiknya lebih dikelola oleh penyelenggara dan tidak hanya mengandalkan Tower Bersama Group (TBG). Langkah ini dilakukan untuk meminimalisir hambatan dalam proses verifikasi laporan yang disebabkan oleh

*error system* yang tidak dapat diperbaiki secara internal.

3. Diperlukan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat mengenai ruas jalan yang berada di bawah kewenangan Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang dan yang bukan, guna mengurangi kesalahan dalam penentuan tujuan laporan. Selain itu, perlu disediakan format penulisan alamat yang lebih rinci dalam aplikasi atau *website* yang digunakan untuk memudahkan verifikasi laporan oleh Dinas Pekerjaan Umum.