

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dilansir dari penelitian yang sudah dilaksanakan perihal *e-government* serta *social accountability* melalui *website* "LaporGub!", bisa diambil beberapa kesimpulan penting. Pertama-tama, penelitian berikut mengidentifikasi jika kualitas *e-government* yang dinilai berdasarkan beberapa dimensi utama seperti efisiensi, kepercayaan, keandalan, serta dukungan masyarakat, secara signifikan memberi dampak seberapa efektif *website* "LaporGub!" dipakai oleh masyarakat. Selain itu, *website* LaporGub! terbukti efektif dalam memfasilitasi komunikasi langsung antara warga serta pemerintah, memungkinkan partisipasi publik yang lebih aktif, serta menambah akuntabilitas pemerintah melalui transparansi pelaporan. Dalam konteks ini *social accountability* terwujud melalui keterlibatan aktif masyarakat dalam pengawasan pada kinerja pemerintah. Dimensi efisiensi, yang mencakup aspek-aspek seperti kemudahan pemakaian, kecepatan akses, serta kemampuan sistem untuk merespons dengan cepat, terbukti memainkan peran krusial dalam menambah tingkat kepuasan pengguna. Persoalan berikut memperlihatkan jika ketika *website* mudah diakses serta dipakai, juga mampu merespons dengan cepat pada masukan dari pengguna, masyarakat cenderung merasa lebih puas serta termotivasi untuk terus memanfaatkan *platform* ini. Tingkat kepercayaan pengguna pada keamanan serta privasi data mereka di *platform* ini juga menjadi sebab penting yang berkontribusi pada peningkatan frekuensi serta intensitas pemakaian. Pengguna akan merasa lebih nyaman serta yakin untuk

memakai *website* "LaporGub!" jika mereka memahami bahwa data pribadi mereka aman serta terlindungi dari potensi penyalahgunaan. Penelitian berikut juga menyoroti akuntabilitas sosial melalui *website* "LaporGub!" menjadi alat komunikasi antara masyarakat serta pemerintah di Kota Semarang. Persoalan berikut mempercepat tahapan pemerintah dalam menanggapi serta menyelesaikan masalah publik, serta menambah transparansi dalam penanganan masalah yang dilaporkan. Namun demikian, penelitian berikut juga mengungkapkan adanya beberapa tantangan yang perlu diatasi salah satunya belum didapati fitur penilaian kepuasan pengguna sehingga masyarakat tak bisa menyampaikan penilaian pada hasil kerja akan aduan yang sudah dilaporkan. Di samping itu, kualitas informasi yang disediakan melalui *website* "LaporGub!" sudah dinilai cukup memadai. Namun, ditemukan beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama terkait dengan kejelasan serta kelengkapan informasi perihal status laporan yang sudah diajukan oleh masyarakat serta tindak lanjut yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah.

Sehubungan dengan dampak dari kehadiran *website* LaporGub! di tengah-tengah masyarakat Provinsi Jawa Tengah terkhususnya Kota Semarang cukup menyampaikan dampak positif untuk masyarakat Kota Semarang. *Website* ini mampu menjadi jembatan antara masyarakat dengan pemerintah karena memudahkan masyarakat dalam menyampaikan berbagai jenis keluhan yang dirasakan. Oleh sebab itu, pemanfaatan *website* ini harus tetap dilaksanakan dengan optimal serta melakukan peningkatan kualitas agar manfaatnya bisa dirasakan di seluruh kalangan masyarakat, pemerintah, swasta yang ada di Kota Semarang.

4.2 Kelemahan Penelitian

Terlepas dari berbagai dampak positif yang diwujudkan dari penelitian berikut, peneliti mendapati masih banyaknya kelemahan. Pertama, hasil penelitian sulit untuk digeneralisasikan ke daerah lain dengan karakteristik sosial yang berbeda. Setiap daerah di Indonesia mempunyai tingkat partisipasi masyarakat, budaya birokrasi, serta infrastruktur teknologi yang bervariasi, yang mungkin memberi dampak efektivitas serta persepsi pada *platform e-government*. Keterbatasan wilayah studi ini bisa berdampak pada generalisasi temuan, di mana hasil yang diterima hanya bisa berlaku secara spesifik pada populasi pengguna LaporGub! di Semarang, tanpa bisa mencerminkan pemakaian *e-government* di wilayah-wilayah lain dengan konteks yang berbeda. Kedua, metode penelitian yang memakai pendekatan kuantitatif deskriptif menyampaikan pemahaman dasar perihal hubungan antara kualitas layanan *e-government* serta akuntabilitas sosial. Namun, metode ini mempunyai keterbatasan dalam menggali alasan mendalam di balik perilaku maupun persepsi masyarakat pada *platform* LaporGub!. Pendekatan kualitatif seperti interview maupun diskusi kelompok terfokus, mungkin bisa menyampaikan data yang lebih kaya perihal pengalaman serta pandangan masyarakat terkait layanan ini, termasuk sebab-sebab subjektif seperti kepuasan, persepsi kepercayaan, serta hambatan pemakaian *platform*. Ketiga, keterbatasan teknis juga menjadi kelemahan lain dalam penelitian ini. Responsivitas pemerintah pada laporan masyarakat di LaporGub! yang mungkin lambat maupun bahkan tak ditindaklanjuti dengan baik bisa memberi dampak persepsi masyarakat pada *e-government*, tetapi penelitian ini tak mengulas secara mendetail perihal sebab-sebab

yang memberi dampak respon pemerintah seperti kendala administratif, sumber daya manusia, maupun teknologi yang dipakai.

4.3 Saran untuk Penelitian yang akan Datang

Pada pembahasan penelitian berikut, saran-saran diberikan oleh peneliti untuk pihak-pihak terkait agar terjadinya improvisasi serta perbaikan dari kekurangan yang ada.

- Bagi Pemerintah:

1. Peningkatan kualitas layanan e-government, seperti pada *platform* LaporGub!, sangat penting untuk menciptakan sistem yang inklusif, transparan, dan akuntabel. Pemerintah perlu memastikan bahwa aksesibilitas, kejelasan informasi, keandalan sistem, dan kecepatan respons terus diperbaiki. Selain itu, responsivitas dan empati dalam menangani keluhan masyarakat harus ditingkatkan untuk memperkuat kepercayaan publik.
2. Pemerintah juga perlu melakukan evaluasi dan pemantauan berkelanjutan, untuk mengidentifikasi kelemahan sistem, meningkatkan literasi digital, dan memastikan bahwa laporan yang masuk ditindaklanjuti secara efektif. Dengan langkah-langkah ini, pemerintah dapat menciptakan tata kelola yang lebih baik dan memperkuat hubungan dengan masyarakat.

- Bagi Masyarakat:

1. *Platform e-government* seperti LaporGub! memberikan peluang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan dan penyampaian aspirasi secara langsung kepada pemerintah. Agar *platform* ini optimal, masyarakat

perlu memahami manfaat dan cara penggunaannya melalui sosialisasi dan edukasi yang lebih luas.

2. Kepercayaan masyarakat juga dapat ditingkatkan jika keamanan data pribadi mereka terjamin. Dengan kesadaran dan partisipasi yang lebih besar, masyarakat dapat memanfaatkan *platform* ini sebagai sarana efektif untuk menyampaikan laporan, yang pada akhirnya akan mendukung terciptanya pemerintahan yang transparan, responsif, dan akuntabel.