

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengamatan, wawancara, dan observasi mengenai *Responsive Governance* melalui *Twitter* di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, maka hasil penelitian dan pembahasannya dapat di simpulkan sebagai berikut.

Meningkatnya pengguna media sosial di Indonesia menciptakan konsep baru dalam berkomunikasi. Pemerintah semakin dituntut untuk lebih responsif terhadap warganya sehingga warga dapat memiliki pengaruh langsung terhadap administrasi dan kebijakan publik, dalam banyak literatur sering di sebut *Responsive Governance*. Salah satu penyebab utama terhambatnya responsivitas (responsive) pemerintah adalah karena lambatnya arus komunikasi dan informasi antara pemerintah dan warganya. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melihat potensi besar yang ada pada media sosial khususnya *Twitter*. Aktualisasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam mencapai *Responsive Governance* adalah memiliki beragam kanal aduan, namun warga lebih banyak menggunakan *Twitter* karena dianggap praktis dan bersifat *realtime*.

Twitter merupakan media sosial yang *realtime*, oleh karena itu pola komunikasi warga dan pemerintah dapat berjalan cepat tanpa dibatasi oleh sekat birokrasi. Berdasarkan temuan penelitian Gubernur Jawa Tengah berperan sebagai hub penghubung di jaringan *Twitter*. Secara khusus, temuan menunjukkan bahwa Gubernur Jawa Tengah adalah aktor yang paling penting, yang berkontribusi

untuk meningkatkan responsivitas pemerintah dan juga bertugas untuk memperkecil gap kemungkinan terputusnya hubungan komunikasi antara warga dan pemerintah daerah. Penulis menemukan bahwa akun @ganjarpranowo berperan sebagai perantara antara Gubernur Jawa Tengah, sektor OPD, dan warga untuk menyelesaikan permasalahan publik, hal ini yang menunjukkan peningkatan responsifitas pemerintah terhadap warga.

Berdasarkan hasil penelitian dalam penulisan tesis ini, maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memiliki tingkat responsivitas yang sangat baik dalam menangani aduan warga melalui media sosial *Twitter*. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memahami bahwa *Twitter* telah menjadi alat komunikasi yang sangat penting bagi warga saat ini. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memberikan respons penyelesaian aduan yang cepat dan efektif terhadap setiap aduan warga yang disampaikan melalui platform tersebut.
- 2) Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah responsif dalam menanggapi dan menyelesaikan setiap aduan warga yang disampaikan melalui media sosial *Twitter* dengan memberikan respons cepat dan solusi yang tepat terutama pada cluster aduan infrastruktur dengan penanganan tercepat yaitu kurang dari 24 jam. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang responsif dalam menangani aduan warga pada *Twitter* dapat meningkatkan kepercayaan warga terhadap pemerintah. Dalam hal ini, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah memiliki tim yang siap dan terlatih untuk memantau aduan yang masuk dan menyelesaikannya dengan cepat dan akurat. Selain itu, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah melakukan asas transparan dengan integrasi sistem website dalam memberikan informasi dan solusi bagi para warga yang menyampaikan aduan.
- 3) Penggunaan media sosial *Twitter* oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai alat untuk menerima aduan dari warga dapat mempercepat

penanganan masalah dan meningkatkan partisipasi warga dalam pengawasan pemerintah. Dalam merespon aduan warga di *Twitter*, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menunjukkan komitmen yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan solusi yang memuaskan bagi setiap permasalahan warga. Dalam hal ini, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah perlu memiliki strategi komunikasi yang tepat untuk mempromosikan penggunaan *Twitter* sebagai alat aduan warga sehingga lebih banyak lagi warga yang menggunakan *Twitter* sebagai sarana penyampaian aduan.

- 4) Responsivitas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah terhadap aduan warga yang disampaikan melalui *Twitter* sangat sistematis dan terorganisir dengan baik. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memiliki ASN khusus yang ditugaskan untuk memantau dan menanggapi setiap aduan warga. Hal ini memungkinkan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk merespon aduan dengan lebih cepat dan lebih terstruktur. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah juga sangat proaktif dalam mengambil tindakan untuk menyelesaikan setiap aduan yang disampaikan melalui *Twitter*. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tidak hanya memberikan respons yang cepat, tetapi juga memastikan bahwa setiap aduan warga ditangani dengan baik dan terselesaikan dengan memuaskan. Terbukti bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memiliki sistem yang terintegrasi secara efektif dan efisien dalam menangani aduan warga yang disampaikan melalui media sosial *Twitter*.
- 5) Responsivitas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah terhadap aduan warga yang disampaikan melalui *Twitter* dapat dijadikan sebagai contoh yang baik bagi pemerintah daerah lainnya di Indonesia. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah menunjukkan betapa pentingnya berkomunikasi dengan warga melalui

platform *Twitter* dan memastikan bahwa aduan warga ditangani dengan baik dan tepat waktu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitin. Berikut merupakan beberapa saran yang diberikan oleh peneliti:

- 1) Pemerintah Provinsi Jawa Tengah harus memperkuat koordinasi dengan instansi terkait, seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan OPD terkait cluster aduan yang ada pada PERGUB Laporgub!. Hal ini penting agar aduan warga dapat ditangani dengan cepat dan efektif. Koordinasi yang baik juga dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang lebih kompleks. Selain itu Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebaiknya harus menjalin kemitraan dengan warga dalam menangani aduan warga yang masuk melalui *Twitter*. Hal ini akan memudahkan pemerintah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menangani masalah dan membangun kerjasama yang lebih baik dengan warga.
- 2) Pemerintah Provinsi Jawa Tengah harus memperkuat sistem monitoring dan evaluasi untuk mengukur tingkat responsivitas dan kinerja dalam menangani aduan warga melalui *Twitter*. Hal ini akan membantu Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk terus memperbaiki sistem yang ada, meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan dan meningkatkan kepercayaan warga terhadap pelayanan publik, sehingga meminimalisir terjadinya masalah yang serupa di masa depan.

- 3) Pemerintah Provinsi Jawa Tengah harus meningkatkan komunikasi dengan warga melalui media sosial *Twitter* dengan cara memperluas jaringan pengguna *Twitter* yang aktif dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan pengguna. Hal ini dapat membantu memperkuat kepercayaan warga dan meningkatkan efektivitas dalam menangani aduan warga.
- 4) Pemerintah Provinsi Jawa Tengah harus melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam bidang penanganan aduan warga melalui media sosial *Twitter*. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada staf pemerintah yang bertanggung jawab untuk menangani aduan, termasuk pelatihan tentang etika dan cara menangani aduan dari warga.
- 5) Pemerintah Provinsi Jawa Tengah harus membuat mekanisme pengawasan dan evaluasi independen untuk memastikan bahwa semua aduan warga yang disampaikan melalui *Twitter* ditangani dengan benar dan efektif. Hal ini dapat dilakukan dengan mengundang pihak independen, seperti organisasi warga sipil atau lembaga swadaya warga, untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja Pemerintah Provinsi dalam menangani aduan warga.