

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat Kota Bekasi berbasis elektronik telah berhasil mendorong transparansi dan akuntabilitas dari DBMSDA Kota Bekasi. Partisipasi masyarakat Kota Bekasi melalui SP4N-LAPOR! sebagai implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), telah berhasil menjadi wadah yang efektif dalam memfasilitasi partisipasi elektronik masyarakat Kota Bekasi, terutama dalam pengaduan isu infrastruktur yang menjadi tanggung jawab DBMSDA. Dominasi laporan terkait infrastruktur lingkungan dalam keseluruhan laporan yang masuk ke sistem, serta responsivitas dinas yang terekam melalui mekanisme tindak lanjut yang dapat dilacak secara digital, menjadi bukti nyata dari hal ini. Ditinjau dari indikator interest dalam teori Digital Civic Engagement (Mossberger, Tolbert & McNeal, 2007), kepentingan individu atas isu infrastruktur terbukti menjadi penggerak utama masyarakat untuk berpartisipasi. Permasalahan seperti kerusakan jalan, genangan banjir akibat drainase yang tidak berfungsi, dan fasilitas publik yang rusak adalah isu yang dampaknya dirasakan langsung dalam kehidupan sehari-hari, sehingga memiliki kekuatan motivasional tinggi untuk mendorong tindakan pelaporan. Hal ini dikuatkan oleh fakta bahwa DBMSDA secara konsisten menjadi organisasi perangkat daerah dengan jumlah laporan terbanyak dibandingkan dinas lainnya, sehingga indikator interest terpenuhi baik dari sisi masyarakat sebagai pelapor maupun dari sisi pengelola sebagai penyedia layanan yang responsif terhadap kepentingan warganya. Dari sisi indikator knowledge, gambaran yang ditemukan cukup beragam namun secara keseluruhan menunjukkan bahwa indikator ini belum terpenuhi. Diskominfostandi Kota Bekasi telah melakukan sosialisasi dan edukasi secara bergiliran di 12 kecamatan, serta memanfaatkan kanal media sosial seperti Instagram, Twitter, YouTube, dan podcast untuk menyebarluaskan informasi mengenai SP4N-LAPOR!, sementara platform itu sendiri juga menyediakan fitur informatif, panduan pengisian laporan, dan klasifikasi laporan yang jelas. Dua pengguna yang diteliti mampu mengisi dan menyampaikan laporan dengan baik dan benar, namun masih ditemukan kesenjangan

pengetahuan teknis, di mana dua dari tiga pengguna belum mengetahui cara melacak status laporannya secara mandiri dan belum memahami prosedur serta batas waktu penyelesaian yang berlaku. Sejalan dengan itu, indikator discussion juga menunjukkan bahwa ruang interaksi antara masyarakat dan pemerintah telah tersedia dan dimanfaatkan, meskipun dengan intensitas dan pola yang bervariasi. SP4N-LAPOR! menyediakan kolom komentar sebagai ruang komunikasi dua arah antara pelapor dan admin OPD, dan pola partisipasi masyarakat pun berbeda-beda misalnya Ibu Novita Mangesty lebih dulu berdiskusi dengan Ibu RT sebelum melapor dan berlanjut berkomunikasi dengan dinas terkait, sedangkan Bapak Nicky Reynaldo cenderung berpartisipasi secara individual tanpa proses diskusi kolektif. Integrasi SP4N-LAPOR! dengan platform Sapa Warga Jawa Barat dan Patriot Single Window turut memangkas jarak komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, sehingga indikator discussion dapat dikatakan terpenuhi meskipun kualitas dan kedalaman diskusinya masih dapat ditingkatkan, terutama dalam hal ketersediaan ruang deliberasi publik yang lebih terbuka dan inklusif.

Ditinjau dari kerangka teori e-participation (Hennen et al., 2020), khususnya fungsi monitoring yang mencakup e-information dan e-deliberation, partisipasi pengawasan berbasis elektronik masyarakat Kota Bekasi melalui SP4N-LAPOR! telah terlaksana dengan baik meski belum sepenuhnya optimal. Pada aspek e-information, transparansi proses tindak lanjut laporan secara umum telah dirasakan oleh pengguna melalui fitur pelacakan status laporan. Kemudian ada juga keterbukaan informasi dalam detail penindaklanjutan laporan. Keterbukaan informasi juga dipengaruhi oleh kapasitas dinas dalam memberikan data yang terbuka dan informatif serta edukasi dalam penggunaan SP4N-LAPOR! secara lebih aktif. Transparansi dalam penanganan pengaduan jangka panjang juga masih menjadi tantangan, sebab pelapor belum memperoleh gambaran jelas mengenai rencana dan durasi penyelesaian permasalahan infrastruktur yang kompleks dan membutuhkan anggaran besar. Sementara itu, mekanisme e-deliberation yang berjalan lebih bersifat evaluatif-tertutup dibandingkan deliberasi publik terbuka, dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dikirimkan kepada pelapor setelah laporan selesai ditangani sebagai wujud paling

konkretnya. Data Survey Kepuasan Masyarakat baik dari DBMSDA maupun Diskominfostandi juga menunjukkan capaian yang konsisten dengan predikat Sangat Baik, yang mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap layanan pengaduan.

Secara keseluruhan, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi memainkan peran yang sangat strategis dalam mendukung partisipasi elektronik ini, mulai dari fungsi teknis sebagai admin dan pengelola utama sistem, fungsi koordinatif dalam mendisposisikan laporan kepada OPD berwenang dan memantau tindak lanjutnya, fungsi integratif dalam menghubungkan SP4N-LAPOR! dengan platform pengaduan daerah lainnya, fungsi edukatif dalam meningkatkan literasi masyarakat. DBMSDA sebagai pelayanan publik yang berfokus di bidang infrastruktur dan lingkungan memiliki peran besar dalam bertanggung jawab untuk kelayakan kondisi lapangan yang dibutuhkan masyarakat misalnya jalan yang beraspal dan sebagainya. Partisipasi berbasis elektronik dalam pengimplementasian SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi telah berkontribusi nyata dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, khususnya pada kinerja DBMSDA. Mekanisme pengaduan yang tercatat secara digital, dapat dilacak, dan memiliki batas waktu penanganan yang terstandar menciptakan tekanan positif bagi dinas untuk merespons setiap laporan secara profesional dan tepat waktu, sekaligus membentuk kebiasaan kerja aparatur yang lebih peduli pada kebutuhan warga. Dengan demikian, partisipasi masyarakat melalui SP4N-LAPOR! bukan sekadar tindakan melaporkan keluhan, melainkan bentuk pengawasan aktif warga terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berdampak pada peningkatan akuntabilitas pemerintah daerah, mengubah posisi masyarakat dari penerima layanan yang pasif menjadi aktor pengawasan yang aktif dalam tata kelola pemerintahan berbasis elektronik di Kota Bekasi.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini memiliki kontribusi akademik dalam mengkombinasikan teori e-participation (Hennen et al., 2020) dengan kerangka teori Digital Civic Engagement

(Mossberger, Tolbert & McNeal, 2007) khususnya pada fungsi monitoring yang mencakup e-information dan e-deliberation, untuk menganalisis bagaimana partisipasi elektronik masyarakat membentuk pengawasan kinerja pelayanan publik di tingkat daerah. Kombinasi dua kerangka ini terbukti mampu menangkap secara komprehensif baik sisi motivasi masyarakat (interest, knowledge, discussion) maupun sisi bentuk pengawasan (transparansi dan deliberasi), sehingga dapat menjadi model analisis yang relevan untuk diterapkan pada studi kasus platform pengaduan publik lain di Indonesia. Namun demikian, penelitian ini juga memiliki keterbatasan yang perlu menjadi catatan, yaitu penggunaan pendekatan kualitatif studi kasus dengan jumlah informan masyarakat yang terbatas, sehingga temuan yang dihasilkan bersifat mendalam namun tidak dapat digeneralisasi secara luas ke seluruh populasi pengguna SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi. Selain itu, temuan bahwa indikator discussion dan e-deliberation cenderung lebih lemah dibandingkan indikator lainnya mengindikasikan bahwa kerangka teori yang digunakan masih memiliki keterbatasan dalam menjelaskan dinamika deliberasi kolektif pada platform yang secara desain lebih berorientasi administratif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan mengambil sudut pandang berbeda, misalnya dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat partisipasi secara lebih representatif, membandingkan pola partisipasi antar OPD atau antar daerah untuk menguji konsistensi temuan.

5.2.2 Saran Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Diskominfo dan DBMSDA Kota Bekasi selaku pemangku kepentingan dalam merumuskan kebijakan perbaikan layanan pengaduan publik. Pertama, ketika masih ditemukan kesenjangan pengetahuan teknis pada sebagian pengguna terkait cara melacak status laporan dan ketidaktahuan atas prosedur maupun batas waktu penyelesaian, kedua dinas dapat menjadikan temuan ini sebagai dasar untuk memperkuat materi sosialisasi menjadi lebih spesifik dan aplikatif, tidak sekadar pengenalan umum platform. Kedua, transparansi (e-information) yang dirasakan pengguna sudah konsisten dan sangat bergantung pada tindak lanjut pengaduan dari dinas. Hal-hal seperti bukti gambar dan tindak lanjut yang secara nyata dirasakan membuat partisipasi masyarakat telah

mendorong transparansi dan akuntabilitas DBMSDA Kota Bekasi. Selain itu, pemangku kebijakan dapat mempertimbangkan pengembangan notifikasi otomatis, serta menyediakan penjelasan estimasi waktu penanganan yang lebih jelas untuk laporan infrastruktur kompleks yang membutuhkan anggaran besar. Ketiga, temuan mengenai belum adanya ruang deliberasi publik yang terbuka dapat menjadi masukan bagi pengembangan fitur forum diskusi berbasis wilayah dalam SP4N-LAPOR!, sehingga partisipasi masyarakat dapat bergeser dari sifatnya yang individu menjadi lebih kolektif. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk memahami secara lebih baik bagaimana memanfaatkan SP4N-LAPOR! secara optimal, termasuk pentingnya melakukan diskusi awal dengan individu atau kelompok lain sebelum melapor sebagaimana yang dicontohkan oleh salah satu informan penelitian, sehingga proses pengaduan dan pengawalannya dapat berjalan lebih efektif dan hasilnya lebih terpantau karena adanya tindakan kolektif dari masyarakat.