

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peneliti telah melakukan penelitian dengan pengumpulan data triangulasi melalui kegiatan wawancara mendalam dengan tim UP JSC, observasi partisipatif kepada pengguna fitur JakLapor, serta studi dokumen resmi milik UP JSC. Kemudian peneliti menganalisis hasil penelitiannya dengan menggunakan analisis interaktif, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa meskipun dihadapi oleh beberapa tantangan, tetapi UP JSC telah berhasil mengimplementasikan *Open Government* melalui aplikasi JAKI, terutama pada fitur JakLapor yang dilihat dari prinsip transparansi, partisipasi, dan kolaborasi, yaitu:

1. Prinsip transparansi yang sejalan dengan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, tercermin dari cara UP JSC menyediakan akses yang jelas dan terbuka terhadap informasi publik, seperti Pergub Provinsi DKI Jakarta 68/2022 dan SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022, data bulanan aplikasi JAKI, LKPD Provinsi DKI Jakarta, serta Laporan Tahunan JSC. Hal tersebut memungkinkan masyarakat untuk mengakses dan memahami data tersebut, yang kemudian berujung pada perwujudan indikator *Smart Governance* dan *Smart People* pada *Smart City*;
2. Prinsip partisipasi tercermin pada fitur JakLapor yang memfasilitasi masyarakat untuk berpartisipasi dalam membuat laporan permasalahan sosial lokal, melakukan diskusi dengan sesama pengguna aplikasi JAKI, hingga memberikan ulasan berupa kritik dan masukan yang kemudian berujung pada perwujudan indikator *Smart People* pada *Smart City*; serta
3. Prinsip kolaborasi tercermin pada komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh antarpetugas dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, serta kolaborasi dalam pengembangan dan pembaruan fitur aplikasi JAKI.

B. Saran

Secara keseluruhan, UP JSC telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap prinsip-prinsip *Open Government* dan menjadikan aplikasi JAKI sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan transparansi, partisipasi, dan kolaborasi dalam pelayanan publik di DKI Jakarta. Hal ini terbukti dari berbagai penghargaan yang telah diterima oleh aplikasi JAKI dan fitur JakLapor. Walaupun begitu, masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki oleh UP JSC dan petugas yang menindaklanjuti laporan masyarakat. Berikut ini beberapa saran dari peneliti kepada UP JSC dan petugas untuk memperbaiki kekurangan yang ada, yaitu:

1. Sosialisasi SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022

- a. Tim UP JSC perlu mengencangkan kembali sosialisasi tentang SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022. Ini penting agar semua pihak yang terlibat memahami dan mengikuti pedoman yang telah ditetapkan. Sehingga meminimalisir terjadinya salah koordinasi tindak lanjut laporan masyarakat; serta
- b. Sosialisasi ini juga harus mencakup masyarakat luas. Salah satu caranya adalah dengan menambahkan panduan kategori yang membantu masyarakat menyesuaikan deskripsi masalah mereka sesuai dengan SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 (lihat pada Gambar 4.22). Dengan adanya panduan tersebut, masyarakat diharapkan membaca SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 terlebih dahulu sebelum memilih kategori laporan.

2. Tindak Lanjut Laporan oleh Petugas

- a. Petugas yang menindaklanjuti laporan masyarakat harus melakukannya dengan serius sampai permasalahan tersebut benar-benar terselesaikan. Ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan memastikan efektivitas layanan. Sebab, tindak lanjut laporan yang cepat bukan berarti permasalahan diselesaikan dengan tepat. Petugas perlu memahami akar permasalahannya dan mempertimbangkan ekspektasi penyelesaian dari pelapor.

3. Verifikasi dan Validasi oleh Biro Pemerintahan

- a. Biro Pemerintahan harus lebih ketat dalam memvalidasi dan memverifikasi hasil tindak lanjut yang dilakukan oleh petugas. Mereka tidak boleh terlalu mudah menerima hasil tanpa memastikan bahwa masalah telah ditangani dengan baik di lapangan. Jika diperlukan, Biro Pemerintahan dapat menambahkan kriteria ketuntasan laporan menjadi lebih detail lagi. Misalnya laporan mengenai parkir liar, pada SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 disebutkan kriteria ketuntasan laporannya meliputi foto dengan *timestamp*. Biro Pemerintahan bisa menambahkan detail, seperti foto yang menampilkan area yang sudah bersih dari kendaraan yang terparkir, serta penindakan terhadap juru parkir ilegal. Jadi tindak lanjut laporan dapat dikatakan selesai verifikasi dan validasi, apabila area tersebut sudah bersih dan juru parkir ilegal tersebut sudah ditindak sesuai dengan hukum yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Chapman, D., & Cowdell, T. (1998). *New Public Sector Marketing*. Financial Times.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Quadrant.
- Lathrop, D., & Ruma, L. (2010). Open Government: Collaboration, Transparency, and Participation in Practice. In L. Ruma & J. Steele (Eds.), *O'Reilly Media, Inc.* (1st ed.). O'Reilly Media, Inc. <https://ia803000.us.archive.org/13/items/OpenGovernment/open-government.pdf>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook FOURTH EDITION* (4th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Mukarom, Z. (2020). *TEORI-TEORI KOMUNIKASI* (A. I. Setiawan (ed.)). UIN Sunan Gunung Djati Bandung. <http://md.uinsgd.ac.id>
- Morissan. (2015). *Metode Penelitian Survei* (A. C. Wardhani & F. H. U (eds.); 3rd ed.). Kencana.
- Pasolong, H. (2022). *Teori Administrasi Publik* (10th ed.). Alfabeta.
- Pramono, J. (2020). *IMPLEMENTASI DAN EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK* (Sutoyo (ed.); 1st ed.). UNISRI Press. https://sirisma.unisri.ac.id/berkas/41naskah-A5_Joko-Pramono_Implementasi-....pdf
- Quinn, R. E., St. Clair, L. S., Faerman, S. R., Thompson, M. P., & McGrath, M. R. (2021). *Becoming a Master Manager A Competing Values Approach* (7th ed.). Wiley.
- Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, P. K. (2020). *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori Dan Konsep* (Y. S. Hayati & Nuraini (eds.); 1st ed.). RajaGrafindo Persada.
- Rakhmat. (2018). *Administrasi dan Akuntabilitas Publik* (1st ed.). Andi Publisher.
- Subarsono, A. (2013). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi* (5th ed.). Pustaka Pelajar. <http://library.stik-ptik.ac.id/viewer.jsp?id=49310>
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Rajawali Pers.