

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah peneliti analisa pada bagian Bab IV tentang pengaduan masyarakat melalui Lapor Hendi di situs [laporhendi.semarangkota.go.id](http://laporhendi.semarangkota.go.id) tahun 2018 berdasarkan indikator akuntabilitas dan transparansi, maka ditarik kesimpulan:

1. Lapor Hendi sebagai wadah pengaduan masyarakat telah berfungsi sebagaimana mestinya kebijakan tersebut berjalan. Setiap pesan yang masuk dalam masing-masing klasifikasi (pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi) diproses sesuai dengan aturan yang telah tertulis dalam Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik pelayanan masyarakat yang *responsive* dan masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya sepeserpun untuk mengajukan pengaduan/aspirasi/permintaan informasi.
2. Dilihat dari segi akuntabilitas, dengan poin indikator:
  - a. Adanya kepatuhan terhadap prosedur, bekerja dan menaati hukum yang berlaku
  - b. Adanya pelayanan publik yang responsif, berkaitan dengan sarana dalam melaksanakan tugas agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan biaya murah

- c. Adanya pelayanan publik yang cermat, selalu mempertimbangkan apakah tujuan yang ditetapkan dapat tercapai atau tidak
  - d. Adanya pelayanan publik yang bertanggung jawab, berkaitan dengan pertanggungjawaban atas kebijakan yang diambil
    - a) Klasifikasi pengaduan: akuntabilitas disini telah sesuai dengan masing-masing poin indikator, pelaksana Lapor Hendi bekerja dengan menjalankan SOP yang berlaku.
    - b) Klasifikasi aspirasi: karakteristik akuntabilitas Lapor Hendi secara umum sudah sesuai dengan tiap poin dalam indikator, pelaksana sangat bertanggung jawab dalam mengelola laporan aspirasi yang masuk, dan bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku.
    - c) Klasifikasi permintaan informasi: akuntabilitas disini dapat dikatakan sudah sesuai. Tanggung jawab dalam bekerja dan menyampaikan informasi secara detail benar-benar dilakukan oleh tim Lapor Hendi dalam sampel yang ada.
3. Dilihat dari segi transparansi, dengan poin indikator:
- a. Keterbukaan proses
  - b. Kejelasan dan kelengkapan informasi
  - c. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen
    - a) Klasifikasi pengaduan: poin-poin dalam indikator transparansi telah sesuai dan juga dalam memberikan informasi cukup jelas yang diperlukan masyarakat apabila dalam aduannya memang membutuhkan sebuah informasi lebih.

b) Klasifikasi aspirasi: poin indikator transparansi disini cukup sesuai karena sejatinya, aspirasi sifatnya mengungkapkan pendapat dan dari pelaksana hanya akan terbuka sebatas memberitahu bagaimana kondisi yang di laporkan.

c) Klasifikasi permintaan informasi: poin-poin indikator transparansi disini telah sesuai sebab, informasi yang diperlukan masyarakat apabila dalam aduannya memang membutuhkan sebuah informasi lebih, cukup jelas dijabarkan dan diinfokan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti merekomendasikan saran-saran sebagai berikut:

1. Melihat bahwa tim Lapor Hendi sebagai pelaksana telah melaksanakan kebijakan sudah sesuai dengan poin indikator akuntabilitas dan transparansi, maka saran yang dapat diberikan kepada tim Lapor Hendi untuk tetap mempertahankan yang sudah baik. Adapun hal itu penting dilakukan agar pelaksanaan kebijakan dapat terus berjalan sesuai dengan tujuan dan fungsi diadakannya Lapor Hendi.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan menambah indikator untuk dapat di analisis, sehingga dapat menjadi masukan bagi pelaksanaan Lapor Hendi untuk kedepannya.