

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di 4 (empat) kabupaten dan 1 (satu) kota di Daerah Istimewa Yogyakarta serta menganalisis secara kritis sejauh mana hubungan dan pengaruh antara harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, persepsi resiko, persepsi kenyamanan, kebiasaan dan bahkan sikap seseorang untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Berdasarkan hasil penelitian di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul, penelitian ini mengusulkan teori penggunaan media aduan masyarakat berbasis online sebagaimana yang digambarkan di BAB sebelumnya (silakan lihat Gambar 5.24).

Penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul telah memasuki tahapan tertinggi yaitu *horizontal integration*. Ketiga daerah ini telah mengintegrasikan manajemen aduan online secara vertical (pemerintah pusat melalui LAPOR SP4N) dan secara horizontal (SKPD di lingkungan Pemda) yang terintegrasi melalui aplikasi-aplikasi berbasis android yang disediakan oleh masing-masing daerah. Terbukti dari banyaknya jumlah pengguna aduan masyarakat berbasis online di lingkungan Pemerintah

daerah Daerah Istimewa Yogyakarta ditempati oleh Kabupaten Sleman dengan pengguna terbanyak. Selanjutnya diikuti oleh Kota Yogyakarta dan Kabupaten Bantul sebagai pengguna aduan masyarakat berbasis online di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Selain itu, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul masih berada pada tahapan vertical integration. Di mana kedua daerah ini juga mengadopsi penggunaan media aduan online LAPOR SP4N yang dikelola oleh Pemerintah Pusat melalui KEMENPAN RB. Penggunaan LAPOR SP4N ini secara otomatis mengintegrasikan aduan yang masuk ke Pemerintah Pusat dan kemudian akan diteruskan kepada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul untuk ditindaklanjuti. Jika dibandingkan dengan tiga daerah lain yang ada di DIY, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul menempati peringkat dua terbawah.

Hasil ini mendukung penelitian dari (Sedana, 2014; Sharma, 2014; El-Gayar, 2016; Wang, 2016) yang menunjukkan bahwa semakin urban sebuah daerah maka masyarakat di daerah tersebut akan semakin tinggi intensitasnya dalam menggunakan e-government (dalam penelitian ini media aduan masyarakat berbasis online). Sebaliknya, semakin jauh daerah tersebut dari daerah urban maka intensitasnya dalam menggunakan e-government (media aduan masyarakat berbasis online) maka intensitas penggunaannya semakin rendah.

Penggunaan media aduan masyarakat berbasis online ini, dipengaruhi oleh berbagai factor. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di 4 (empat) kabupaten dan 1 (satu) kota di Daerah Istimewa Yogyakarta sangat beragam. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, adanya dua kecenderungan identik pada daerah peneltian.

Temuan identik yang pertama antara pengguna media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul. Temuan di daerah ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online tersebut. Sedangkan variable lain yang diuji memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul. Temuan identik lainnya menunjukkan bahwa Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul memiki kecenderungan yang relatif sama. Temuan tersebut adalah ekspektasi usaha tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk menggunakan media aduan berbasis online. Sedangkan variable lain yang diuji memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman.

Selain itu, hasil Analisa regresi menunjukkan bahwa Kabupaten Kulon Progo memiliki tingkat penagruh yang relative baik di banding

dengan yang lain, ini menunjukkan bahwa model teori yang diajukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online.

B. Saran

1. Saran untuk penelitian selanjutnya

Penelitian ini adalah penelitian yang memfokuskan pada studi tentang penggunaan masyarakat terhadap media aduan masyarakat berbasis online dan menganalisis factor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online. Oleh karena itu, perlu adanya keberlanjutan dari penelitian ini yang meneliti tentang efektifitas penggunaan media aduan masyarakat berbasis online itu sendiri. Penelitian tentang efektifitas ini juga diharapkan dapat mengukur dan mengevaluasi kebijakan dari pemerintah tersebut untuk mengembangkan kebijakan media aduan masyarakat berbasis online di daerahnya masing masing.

2. Untuk pemerintah dan stakeholder yang terlibat dalam pengambilan kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian ini, temuan di Kota Yogyakarta, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul menunjukkan bahwa pengaruh social tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online tersebut. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi pemerintah untuk meningkatkan intensitas dan pengaruh

pemerintah guna mengintervensi masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online.

Hal ini perlu untuk dilakukan guna meningkatkan intensitas masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online tersebut. Terkhusus untuk Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul yang menempati posisi dua terendah pengguna media aduan masyarakat berbasis online. Cara yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat untuk menggunakan media aduan masyarakat berbasis online

Temuan di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa ekspektasi usaha tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan media aduan masyarakat berbasis online. Hal ini mengindikasikan pemerintah Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman untuk menyederhakan cara mengoperasikan media aduan masyarakat berbasis online. Penyederhanaan ini perlu dilakukan agar masyarakat dapat lebih mudah untuk mengakses media aduan masyarakat berbasis online.

Selain itu, Pemerintah Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul juga harus mengembangkan media aduan masyarakat berbasis online di daerahnya masing-masing. Pemerintah perlu mengintegrasikan aduan tersebut melalui aplikasi yang khusus dikelola oleh pemerintah daerahnya masing-masing. Sehingga waktu tanggapan

aduan masyarakat lebih cepat dibandingkan menggunakan aduan masyarakat yang juga dikelola oleh pemerintah pusat. Hal ini perlu dilakukan mengingat dengan adanya aplikasi yang dikelola oleh pemerintah daerah masing-masing akan memangkas alur tanggapan dari aduan tersebut,

