

ANALISIS FITUR E-WADUL DEWAN DI SEKRETARIAT DPRD PROVINSI JAWA TENGAH DALAM PERSPEKTIF *RESPONSIVE GOVERNANCE*

Rifky Usman Alfarez, Amni Zarkasyi Rahman, Retna Hanani

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id/>, email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pemerintahan yang responsif menjadi harapan seluruh lapisan masyarakat guna menunjang prinsip good governance. Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah memiliki terobosan berupa layanan E-Wadul Dewan yang merupakan wadah bagi masyarakat provinsi Jawa Tengah untuk memberikan aduan berbasis digital. Rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana bentuk implementasi fitur E-Wadul Dewan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam perspektif responsive governance?. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Selanjutnya analisis penelitian menggunakan kerangka kerja responsive governance dari Vij & Gil-Garcia (2017) dan Maksimovska & Stojkov (2019). Hasil penelitian ini adalah Pertama, dalam menyusun rencana tindakan yang akan dilakukan harus bersifat terstruktur dan terpadu guna memberikan respon yang tepat terhadap situasi yang ada. Namun, perlu peningkatan kapasitas staf Bagian Humas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah. Kedua, meskipun E-Wadul Dewan telah mengadopsi standar layanan berbasis SOP, namun validitasnya masih minim karena SOP yang digunakan hanya berupa konsep dasar dan belum disahkan secara resmi karena masih melalui proses birokrasi yang panjang. Ketiga, metode pengukuran kepuasan masyarakat pada fitur E-Wadul Dewan berbasis SKM dengan capaian skor 88,4 (puas). Keempat, integrasi dilakukan oleh E-Wadul Dewan terdiri dari integrasi sistem dan koordinasi. Kelima, laporan pengaduan masyarakat yang diterima dapat berdampak pada kebijakan yang direncanakan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah melalui Raperda inisiatif. Keenam, upaya inklusivitas dilakukan dengan menambahkan fitur yang ramah terhadap disabilitas di E-Wadul Dewan untuk mencakup kelompok-kelompok khusus tersebut. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa penggunaan fitur E-Wadul Dewan sudah cukup responsif dan sesuai dengan framework penelitian peneliti. Namun, masih terdapat beberapa karakteristik yang dapat ditingkatkan.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Produktivitas Pegawai, Air Bersih

ABSTRACT

Responsive governance is the aspiration of all layers of society to support the principles of good governance. The Secretariat of the Regional House of Representatives (DPRD) of Central Java Province has introduced an innovation in the form of the E-Wadul Dewan service, which is a digital-based platform for the people of Central Java Province to submit complaints. The research problem formulated in this study is: How is the implementation of the E-Wadul Dewan feature of the Secretariat of the DPRD of Central Java Province from the perspective of responsive governance? This research uses a qualitative descriptive method. Furthermore, the analysis uses the responsive governance framework by Vij & Gil-Garcia (2017) and Maksimovska & Stojkov (2019). The findings of this research are as follows: First, the action plans to be implemented must be structured and integrated to provide appropriate responses to existing situations. However, there is a need to improve the capacity of the Public Relations staff of the Secretariat of the DPRD of Central Java Province. Second, although the E-Wadul Dewan has adopted SOP-based service standards, its validity is still minimal because the SOP used is only a basic concept and has not been officially ratified due to lengthy bureaucratic processes. Third, the method for measuring public satisfaction with the E-Wadul Dewan feature is based on the Community Satisfaction Index (IKM) with a score of 88.4 (satisfied). Fourth, the integration performed by E-Wadul Dewan includes system integration and coordination. Fifth, public complaint reports received can influence the policies planned by the Secretariat of the DPRD of Central Java Province through initiative regional regulations (Raperda). Sixth, inclusivity efforts are made by adding disability-friendly features to E-Wadul Dewan to accommodate these special groups. Therefore, it can be concluded that the use of the E-Wadul Dewan feature is quite responsive and aligns with the research framework. However, there are still some characteristics that can be improved.

Keywords: Responsive Governance, Policy, Implementation

A. PENDAHULUAN

Perwujudan tata kelola kelembagaan (*governance practices*) dapat melalui proses pelayanan publik yang tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses pemenuhan kebutuhan masyarakat harus bersifat dua arah antara pemerintah (pemberi layanan) dengan masyarakat (penerima layanan) karena seiring dengan tuntutan perkembangan zaman yang semakin dinamis.

Citizen engagement menjadi salah satu solusi dalam mewujudkan responsivitas pemerintah. *Citizen engagement* dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh pemerintah dalam menyediakan wadah bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah dan disini pemerintah yang menginisiasi alat yang digunakan untuk membuka akses informasi publik, ruang diskusi, dan pemantauan pelaksanaan proyek (IAP, 2022).

Pengembangan praktik tata kelola kelembagaan (*governance practices*) yang responsif melalui interaksi dua arah guna mendorong

terciptanya prinsip *good governance* bagi birokrasi pemerintahan Indonesia tak terkecuali pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Tengah. Bersama inovasi SIPELAWAN (Sistem Informasi Pelayanan Kedewanan) Provinsi Jawa Tengah mengusung konsep *integrated digital platform* kedewanan pertama di Indonesia melalui proses digitalisasi yang tentu dapat diakses melalui *website* sehingga dapat diakses kapan saja dan dimana saja apabila terkoneksi dengan jaringan internet.

Salah satu fitur yang ada didalamnya adalah layanan E-Wadul Dewan yang merupakan wadah bagi masyarakat provinsi Jawa Tengah untuk memberikan aduan berbasis digital yang nantinya akan ditindaklanjuti oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah.

Melalui fitur E-Wadul Dewan ini sendiri merupakan komitmen nyata yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan ruang kepada masyarakat untuk turut serta menyelesaikan permasalahan publik. Masyarakat memiliki harapan yang

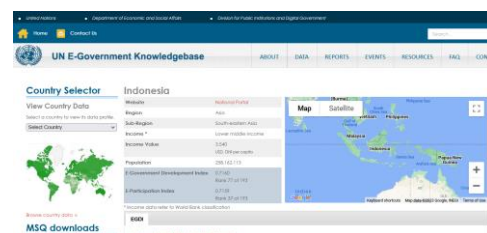
besar dengan masuknya berbagai laporan pengaduan masyarakat tersebut, proses permasalahan publik dapat ditindaklanjuti.

Proses *engagement* disini dapat terlihat karena Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dengan sengaja memberikan platform digital sebagai ruang interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Responsivitas disini juga diuji dengan berbagai laporan pengaduan yang masuk, tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah untuk menyelesaikan permasalahan publik tersebut nantinya.

Pada dasarnya fitur E-Wadul Dewan yang tergabung dalam inovasi SI PELAWAN terbentuk atas dasar Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 10 Tahun 2020 tentang pembentukan tim penyusun sistem informasi pelayanan kedewanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2020.

Selanjutnya juga terdapat beberapa regulasi pendukung terkait

pengembangan inovasi pelayanan publik yaitu melalui Peraturan Menteri Koinfo No.8/2019 yang memberikan kesempatan masing-masing daerah untuk selalu berinovasi secara lebih leluasa. Selain itu, Pemerintah mengeluarkan Perpres No. 39 Tahun 2019 tentang satu data Indonesia dan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).



**Gambar 1.1 United Nations (UN)
E-Government Survey 2022**

Sumber: United Nation, 2022

Apabila kita melihat dari kaca mata internasional, PBB telah melakukan survei dengan tema “*The Future of Digital Government*”. Hasil data menunjukkan bahwa Indonesia mengalami tren perkembangan positif setiap periode mulai dari tahun 2018 menduduki peringkat 107, pada tahun 2020 naik menjadi peringkat 88, dan terakhir pada tahun 2022 Indonesia menduduki peringkat 88.

Seperti yang kita ketahui bahwa fitur E-Wadul Dewan ini dibuat memiliki tujuan untuk memberikan kesempatan masyarakat agar dapat membuat laporan pengaduan masyarakat secara daring. Hal ini juga sejalan dengan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya untuk lembaga kedewanan. Laporan yang masuk nantinya akan diberikan respon serta tindak lanjut dari pihak pengelola website yang selanjutnya pelapor dapat mengecek status laporan yang diajukan setiap saat.

Tabel 1.1 Indeks SPBE Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020-2022

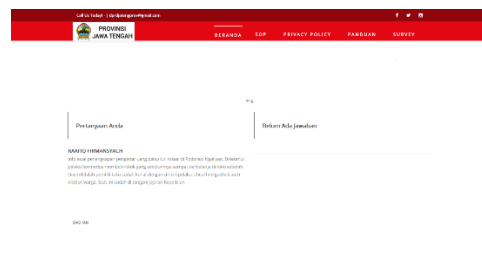
| No. | Tahun | Realisasi Indeks SPBE | Capaian Terhadap Target Akhir RPJMD (2023) |
|-----|-------|-----------------------|--|
| 1. | 2022 | 3,98 | 122,84 |
| 2. | 2021 | 2,74 | 88,39 |
| 3. | 2020 | 4,20 | 131,25 |

Sumber: LPPD Provinsi Jawa Tengah 2020-2022 (Diolah Penulis, 2023)

Dalam perspektif *government responsiveness* memiliki kecenderungan pada domain layanan SPBE karena didalamnya memiliki dua sub indikator utama tentang layanan administrasi SPBE dengan bobot 27,5% dan layanan publik berbasis

elektronik dengan bobot sebesar 18%. Selanjutnya apabila kita menelaah dari tabel diatas tentang capaian indeks SPBE Provinsi Jawa Tengah tahun 2020-2022 masih cenderung fluktuatif ke arah positif.

Inovasi SI PELAWAN sendiri merupakan induk dari berbagai fitur yang ada didalamnya mulai dari E-Wadul Dewan, E-Legislati, E-SKP, dan lain sebagainya. Fitur E-Wadul Dewan dewan ini sendiri juga dapat diintegrasikan secara internal dengan fitur inovasi SI PELAWAN lainnya melalui aktivitas *backend*.



Gambar 1.2. Fenomena Tindak Lanjut Sementara Fitur E-Wadul Dewan

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Hal yang menjadi fokus perhatian penulis disini yaitu fitur website E-Wadul yang menjadi salah satu wadah dalam menunjang *responsive governance* melalui *engagement* yang terjalin antara

pemerintah dan masyarakat. Akan tetapi, implementasinya masih belum berjalan secara optimal karena seperti yang tertera pada gambar diatas, respon dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah selaku pemilik fitur *website* E-Wadul Dewan masih belum ada jawaban terkait laporan yang muncul.

Dari total pengaduan yang terekam dalam *website* E-Wadul Dewan yaitu 14 laporan pengaduan, 5 belum ada jawaban serta tindak lanjut secara mendalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat tersebut. Masyarakat disini sendiri sudah mencoba turut aktif dalam berpartisipasi penyelenggaraan pemerintahan daerah, salah satunya melalui aspek pengawasan, namun memang respon dari pemerintah sendiri yang belum cepat tanggap (*agile*) terhadap kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Dengan adanya tuntutan perkembangan zaman yang ada dan pengembangan responsivitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sudah seharusnya dilakukan guna mendukung terciptanya prinsip *good*

governance serta mendorong reformasi birokrasi yang transparan, akuntabel, dan partisipatif menjadi tantangan bagi birokrasi pemerintahan.

Salah satu kunci yang dapat menjawab tantangan perihal tersebut yaitu melalui model *responsive governance* menggunakan inovasi pelayanan publik E-Wadul Dewan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah. Oleh karena itu, penulis memiliki ketertarikan untuk mengambil tema tentang *responsive governance* dalam implementasi fitur E-Wadul Dewan dengan penelitian yang berjudul “Analisis Fitur E-Wadul Dewan di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam Perspektif *Responsive Governance*”.

B. TUJUAN PENELITIAN

Mendeskripsikan dan menganalisis bentuk implementasi fitur E-Wadul Dewan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam perspektif *responsive governance*.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang mana peneliti berusaha menganalisis fenomena-fenomena

secara lebih mendalam.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Dalam menganalisis tingkat *responsive governance* DPRD Provinsi Jawa Tengah khususnya pada penggunaan fitur E-Wadul Dewan, peneliti merumuskan 4 (empat) informan yang terjun langsung dalam mengoperasikan fitur E-Wadul Dewan oleh DPRD Provinsi Jawa Tengah dan 1 informan dari pihak eksternal.

1. Ketepatan dalam Menanggapi

Berkaitan dengan kejelasan laporan aduan masyarakat yang masuk melalui fitur E-Wadul Dewan ditanggapi atau tidak, dapat dipastikan bahwa setiap aduan yang masuk akan diproses oleh pihak DPRD Provinsi Jawa Tengah. Hal tersebut merupakan wujud implementasi visi yang dimiliki oleh DPRD meningkatkan kualitas fungsi pengawasan dan meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan DPRD Provinsi Jawa Tengah.

Bentuk pengawasan DPRD terhadap laporan aduan masyarakat yang masuk merupakan salah satu

mekanisme yang digunakan DPRD dalam melakukan *monitoring* kinerja pemerintah karena melalui laporan aduan masyarakat tersebut digunakan sebagai dasar untuk melakukan evaluasi kinerja pemerintah dalam menangani permasalahan publik di masing-masing daerah.



Gambar 3.1 Mekanisme Alur Tindak Lanjut Laporan E-Wadul Dewan

Sumber: Diolah oleh Penulis (2024)

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa setidaknya terdapat enam tahapan utama yang dilalui dalam mekanisme tindak lanjut laporan aduan masyarakat yang masuk melalui fitur E-Wadul Dewan. Pertama melalui pengajuan laporan yang dilakukan oleh masyarakat yang kemudian akan dilanjutkan dengan penyesuaian dan pengelompokan jenis laporan yang masuk untuk disesuaikan pada masing-masing komisi yang ada di DPRD

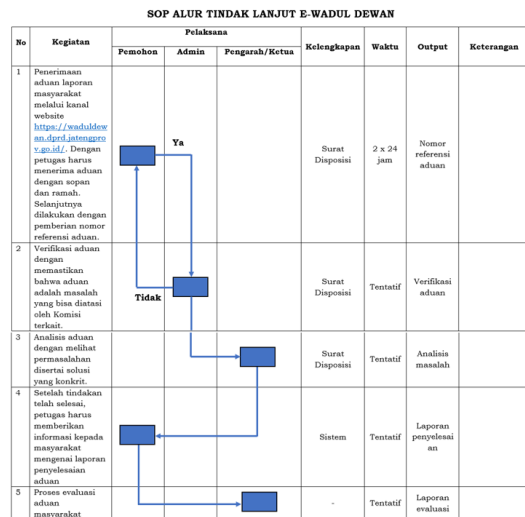
Provinsi Jawa Tengah. Kemudian pembuatan nota dinas yang nantinya akan dilanjutkan dengan koordinasi bersama OPD terkait guna tindak lanjut laporan yang masuk. Setelah semua ditangani, nanti akan terdapat konfirmasi dari laporan tindak lanjut melalui sistem E-Wadul Dewan yang dapat diakses oleh masyarakat.

Kapasitas pegawai secara sederhana dapat diartikan sebagai gabungan antara pengetahuan, keterampilan, dan perilaku pegawai dalam menyelesaikan tugas secara efektif. Pengetahuan sendiri mencakup tentang teknis dan keahlian yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas secara spesifik. Akan tetapi, implementasi yang ada alokasi bimtek khusus dalam peningkatan kapasitas penggunaan fitur E-Wadul Dewan bagi anggota tim masih minim.

2. Standar Penyampaian Layanan

Penyediaan layanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar dalam menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik. Kualitas pelayanan publik yang baik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam memastikan

masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima secara konsisten serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat itu sendiri.



Gambar 3.2 Konsep Dasar SOP Fitur E-Wadul Dewan

Sumber: Inventarisasi Data DPRD Provinsi Jawa Tengah, 2024

Peneliti menganalisis bahwa model dasar dalam alur tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat sudah tersusun secara sistematis. Mulai dari penerimaan aduan yang mana masyarakat dapat mengajukan aduan melalui kanal *website* <https://waduldewan.dprd.jatengprov.go.id/>. yang mana nanti pegawai akan menerima aduan tersebut dengan memberikan nomor referensi aduan dengan batas waktu 2 x 24 jam. Kemudian nantinya akan dilanjutkan pada verifikasi aduan yang mana

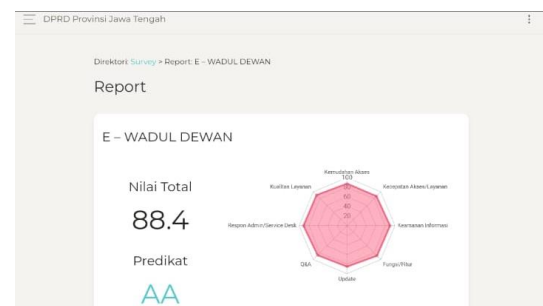
pegawai akan memastikan terlebih dahulu bahwa masalah tersebut merupakan permasalahan yang dapat diatasi oleh komisi terkait. Selanjutnya masuk pada tahap analisis aduan yang mana pegawai akan berusaha untuk menganalisis masalah yang masuk dengan memberikan solusi didalamnya. Masuk pada tahap informasi kepada masyarakat, pegawai nantinya akan memberikan informasi kepada masyarakat terkait tindakan apa saja yang telah dilakukan melalui sistem secara langsung. Langkah terakhir yang dilakukan adalah evaluasi aduan, yang mana petugas nantinya akan mengevaluasi terkait nilai efektivitas SOP dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Terdapat kekurangan pada karakteristik standar penyampaian layanan yang mana SOP fitur E-Wadul Dewan sendiri masih belum memiliki nilai legalitas yang kuat. Hal tersebut dapat dilihat karena bentuk SOP yang ada masih berupa tulisan dan infografis fitur E-Wadul Dewan yang telah dijabarkan peneliti sebelumnya. Maka dari itu, SOP fitur E-Wadul Dewan akan menjadi lebih baik apabila disahkan secara legal seperti SOP PPID DPRD Provinsi

Jawa Tengah lengkap dengan paraf Sekretaris Daerah didalamnya.

3. Kepuasan Masyarakat

Karakteristik kepuasan masyarakat merupakan salah satu instrumen yang digunakan oleh pemerintah dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.



Gambar 3.3 Rekap Survei Kepuasan Masyarakat Fitur E-Wadul Dewan

Sumber: Biro Organisasi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah, 2024

Berdasarkan hasil analisis SKM DPRD Provinsi Jawa Tengah, karakteristik kepuasan masyarakat pada dasarnya sudah berjalan dengan baik karena predikat yang didapatkan masuk pada kategori “baik”. Selain itu, realisasi kinerja yang dicapai sudah dapat memenuhi target yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya untuk

pengukuran SKM khusus bagi E-Wadul Dewan sudah berjalan dan mendapatkan hasil yang memuaskan dengan predikat “AA” atau lebih tepatnya mendapatkan skor sebesar 88,4. Maka dari itu, secara keseluruhan pada karakteristik kepuasan masyarakat dapat dikatakan sudah sangat baik.

4. Integrasi Sistem dan Pola Komunikasi

Integrasi data merupakan kunci utama dalam meningkatkan koordinasi antar stakeholders dengan berbagai layanan pemerintah secara lebih variatif, mengurangi potensi adanya redudansi data, dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik khususnya oleh masyarakat. Selanjutnya, integrasi satu data merupakan landasan bagi pemerintahan yang lebih responsif, efektif, dan transparan dengan memanfaatkan teknologi sehingga kebijakan publik yang dihasilkan lebih informatif.

Pada karakteristik integrasi sistem dan pola komunikasi, pada dasarnya antara integrasi sistem dan integrasi antara *stakeholders* sudah dilakukan secara baik. Integrasi sistem sendiri dilakukan melalui

penggunaan inovasi SI PELAWAN. Fitur E-Wadul Dewan merupakan salah satu inovasi yang tergabung didalamnya. Selain itu, proses aduan masyarakat yang masuk juga dapat diintegrasikan melalui fitur lainnya sebagai contoh adalah E-Legislati untuk masuk dalam seleksi Raperda Inisiatif. Sedangkan untuk integrasi *stakeholders* dilakukan antara setiap komisi yang ada di DPRD Jawa Tengah dengan OPD terkait lainnya. Selanjutnya untuk perihal monitoring dan evaluasi sendiri dilakukan melalui forum rapat pengendalian rutin yang dilaksanakan oleh DPRD Jawa Tengah untuk menilai kinerja organisasi.

5. Dapat Memberikan Pengaruh

Diversifikasi kebutuhan masyarakat melalui aspirasi yang disalurkan tentu akan menambah referensi bagi pemerintah dalam proses pengambilan keputusan yang nantinya akan menghasilkan kebijakan publik. Sebuah pemerintahan yang responsif tentu akan memastikan bahwa setiap program dan kebijakan yang dicanangkan untuk mencakup kebutuhan seluruh lapisan masyarakat itu sendiri. Dengan

mempertimbangkan berbagai perspektif dan pengalaman yang ada diseluruh lapisan masyarakat, harapannya kebijakan yang dihasilkan nantinya akan lebih relevan dan akurat.



Gambar 3.4. Uji Publik Raperda Inisiatif DPRD Provinsi Jawa Tengah

Sumber: Instagram KESBANGPOL Jawa Tengah, 2024

Proses pembuatan peraturan perundang-undangan daerah yang dilakukan oleh DPRD Jawa Tengah juga mempertimbangkan dari masukan masyarakat. Landasan pertimbangan tersebut diambil melalui aspirasi atau laporan masyarakat yang masuk. Aspirasi yang masuk tersebut tentu nantinya akan dilakukan proses diskusi dalam forum Rancangan Peraturan Daerah Inisiatif.

Melalui Raperda Inisiatif sebuah kebijakan yang mencerminkan kebutuhan masyarakat tentu akan

membantu dalam menciptakan *output* dan *outcome* yang tepat sasaran. Peneliti memiliki analisis bahwa karakteristik dapat memberikan pengaruh sendiri sudah berjalan dengan baik. Hal itu dapat dilihat bahwa salah satu langkah strategis yang dilakukan oleh DPRD Provinsi Jawa Tengah dalam membuat kebijakan publik yang berbasis kebutuhan masyarakat adalah melalui forum Raperda Inisiatif. Aspirasi dan laporan masyarakat yang masuk sebelumnya juga diintegrasikan melalui sistem E-Legislati yang mana dilakukan untuk proses seleksi tentang nilai kepentingan publik yang ada didalamnya.

6. Inklusivitas

Dalam perspektif *responsive governance*, masyarakat memiliki hubungan yang kuat dalam proses pengambilan keputusan sehingga akses secara luas terhadap pelayanan publik harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai wujud responsivitas pemerintah terhadap partisipasi masyarakat. Sistem pemerintahan yang responsif, mengharuskan seluruh lapisan masyarakat untuk memiliki akses yang sama terhadap informasi publik maupun partisipasi masyarakat

itu sendiri. Hal ini tentu berhubungan dengan kemampuan pemerintah untuk menyaring aspirasi masyarakat dan merespon kebutuhan mereka secara efektif.

Berdasarkan analisis peneliti pada dasarnya karakteristik inklusivitas dalam penggunaan fitur E-Wadul Dewan sudah berjalan dengan baik karena masyarakat secara umum dapat mengakses layanan tersebut secara mudah dan tanpa biaya. Dengan memaksimalkan inklusivitas pada penggunaan fitur E-Wadul Dewan, tentu merupakan salah satu strategi yang dilakukan oleh DPRD Jawa Tengah guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan publik.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis peneliti dalam penelitian Analisis Fitur E-Wadul Dewan Sekretariat DPRD Jawa Tengah dalam Perspektif *Responsive Governance* dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi fitur E-Wadul Dewan dalam mewujudkan *responsive governance* sudah berjalan dengan cukup baik, namun ada beberapa karakteristik yang masih dapat ditingkatkan.

Karakteristik yang diamati oleh peneliti, *pertama* ketepatan dalam menanggapi yang mana dengan menyiapkan alur tindak yang sistematis dan terintegrasi. Namun *performance* pegawai disini dapat ditingkatkan kembali karena dari 14 laporan yang masuk melalui sistem hanya 9 yang sudah ditanggapi. Berkaitan dengan kapasitas pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah Bag. Humas juga dapat diperbaiki lagi karena proses pengembangan kapasitas pegawai baru dilaksanakan satu kali sejak pembentukan tim. *Kedua*, standar pelayanan yang digunakan oleh E-Wadul Dewan sudah berbasis SOP. Namun demikian, nilai legalitas yang terkandung masih minim mengingat SOP yang digunakan masih berupa konsep dasar dan belum disahkan secara legal oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah. *Ketiga*, berkaitan dengan standar penyampaian layanan, DPRD Provinsi Jawa Tengah menggunakan survei langsung kepuasan masyarakat dalam penggunaan fitur E-Wadul Dewan dengan capaian skor 88,4 (memuaskan). *Keempat*, integrasi yang digunakan E-Wadul Dewan terbagi menjadi dua hal yaitu integrasi sistem

dan integrasi koordinasi. Integrasi sistem terlihat dari penggunaan fitur E-Wadul Dewan yang memiliki induk inovasi SI PELAWAN dan terhubung satu sama lain. Integrasi pola koordinasi dilakukan pada setiap komisi yang ada di DPRD Provinsi Jawa Tengah dengan OPD terkait (kewenangan paralel) berkaitan dengan tindak lanjut laporan. *Kelima*, dapat memberikan pengaruh berkaitan dengan laporan pengaduan masyarakat yang masuk dapat memberikan pengaruh terhadap kebijakan yang akan dicanangkan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah melalui Raperda inisiatif. *Keenam*, inklusivitas dilakukan dengan penambahan fitur ramah disabilitas berbasis visual di E-Wadul Dewan sehingga dapat menjangkau kelompok tertentu/berkebutuhan khusus. Selain itu, fitur E-Wadul Dewan juga bersifat gratis sehingga dapat diakses seluruh lapisan masyarakat.

F. SARAN

Berdasarkan pada pembahasan yang peneliti amati, Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah perlu melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas fitur E-Wadul

Dewan sebagai berikut:

- 1) Perlu dilakukan penguatan komitmen kepemimpinan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah khususnya Kepala Bagian Humas melalui pemberian bimbingan teknis secara rutin;
- 2) Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah perlu peningkatan aspek legalitas dalam SOP fitur E-Wadul Dewan melalui pengesahan SOP berdasarkan SK (Surat Keputusan);
- 3) Pada proses kerjasama dengan lembaga eksekutif perlu dilakukan juga proses *monitoring* dan evaluasi rutin berkaitan dengan tindak lanjut laporan pengaduan masyarakat hingga tuntas;
- 4) Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah juga dapat melakukan upaya *Public Sector Marketing* (PSM) melalui pemasangan *billboard* atau iklan konten promosi yang bersifat mengajak masyarakat menggunakan E-Wadul Dewan.

DAFTAR PUSTAKA

- Affan, I. (2020). Urgensi Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *DE LEGA LATA: Jurnal Lmu Hukum*, 6(1), 127–138.
[http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/delagalata%0AVolume 6 N](http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/delagalata%0AVolume%206%20N)
- Azmi, A. S., Santoso, R. S., & Hanani, R. (2022). Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Jakwir Cetem Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. *Journal of Public Policy and Management*, 11, 1–20.
- Chen, Jin. (2017). Towards New and Multiple Perspectives on Innovation. *International Journal of Innovation Studies*, 1(1), 1–4.
<https://doi.org/10.3724/SP.J.1440.101001>
- Chen, Jiyao, Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>
- Dygico, M., Songco, A., White, A. T., & Green, S. J. (2013). Achieving MPA effectiveness through application of responsive governance incentives in the Tubbataha reefs. *Marine Policy*, 41, 87–94.
<https://doi.org/10.1016/j.marpol.2012.12.031>
- Galeano Galvan, M., Cuppen, E., & Taanman, M. (2020). Exploring incumbents' agency: Institutional work by grid operators in decentralized energy innovations. *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 37(January), 79–92.
<https://doi.org/10.1016/j.eist.2020.07.008>
- Huttunen, S., Ojanen, M., Ott, A., & Saarikoski, H. (2022). What about citizens? A literature review of citizen engagement in sustainability transitions research. *Energy Research and Social Science*, 91(January), 102714.
<https://doi.org/10.1016/j.erss.2022.102714>
- Kawabata, M. K., & Camargo Junior, A. S. (2020). Innovation and institutions' quality: a comparative study between countries. *International Journal of Innovation Science*, 12(2), 169–185.
<https://doi.org/10.1108/IJIS-10-2019-0100>
- Kurnia, T., Nurhaeni, I. D. A., . A., & Putera, R. E. (2022). Leveraging Agile Transformation: Redesigning Local Government Governance. *KnE Social Sciences*, 2022, 720–733.
<https://doi.org/10.18502/kss.v7i5.10589>
- Maksimovska, A., & Stojkov, A. (2019). Composite Indicator of Social Responsiveness of Local Governments: An Empirical Mapping of the Networked Community Governance Paradigm. In *Social Indicators Research* (Vol. 144, Issue 2). Springer Netherlands.
<https://doi.org/10.1007/s11205-019-02063-6>
- Vij, N., & Gil-Garcia, J. R. (2017). Digital governance and individuals' empowerment: A conceptual framework and some preliminary results. *ACM International Conference Proceeding Series, Part F128003*, 136–139.
<https://doi.org/10.1145/3047273.3047313>