

# **PENGELOLAAN SAPA MBAK ITA DI KOTA SEMARANG TAHUN 2023 : KAJIAN SUMBER DAYA KEBIJAKAN**

Muhammad Arya Munadi, Rina Martini, Dzunuwanus Ghulam Manar

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan**

**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 : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRAK**

Saat ini Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan berbagai inovasi dalam penyediaan layanan publik, mengingat dinamika lingkungan yang terus berkembang, salah satu bentuk adanya inovasi tersebut adalah tersedianya fasilitas pengaduan masyarakat yang dapat diakses secara daring. Kota Semarang adalah salah satu pemerintah daerah yang mengimplementasikan inovasi layanan aduan secara online yang saat ini diberi nama “Sapa Mbak Ita”. Pelayanan ini hadir dengan call center 112 serta website yang digunakan untuk memberikan informasi pendukung.

Penelitian ini bertujuan mengetahui proses berjalannya “Sapa Mbak Ita” sebagai kebijakan publik yang bersifat elektronik dari sisi sumber daya kebijakannya, menggunakan teori sumber daya kebijakan dari kajian *Harvard JFK School Of Government*, yaitu dari aspek *support*, *capacity*, dan *value*. Diteliti dengan metode kualitatif deskriptif, dengan cara pengambilan data melalui wawancara dan observasi, selain itu juga data sekunder digunakan sebagai pendukung yang berasal dari jurnal, buku, dan artikel internet.

Hasil penelitian menunjukkan dari sisi *support*, sudah ada dukungan dari Peraturan Walikota yang mengatur Sapa Mbak Ita, komitmen dalam bentuk pembahasan laporan secara rutin, adanya alokasi infrastruktur fisik sebagai sarana dan prasarana kegiatan, serta telah dilaksanakannya sosialisasi Sapa Mbak Ita baik secara langsung maupun secara tidak langsung pada masyarakat. Dari sisi *capacity*, keuangan program Sapa Mbak Ita telah dialokasikan pada APBD, kelembagaan, SDM pengelola dan pelaksana beserta infrastruktur teknologi telah disediakan untuk program ini. Dari sisi *value*, ada dua pihak yang mendapat dari manfaat kebijakan Sapa Mbak Ita, yakni masyarakat baik masyarakat kota Semarang ataupun masyarakat luar kota Semarang yang memanfaatkan fasilitas Sapa Mbak Ita dan Pemerintah Kota Semarang.

**Kata kunci : Pengelolaan, Layanan Aduan, Sapa Mbak Ita**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya di berbagai sektor kehidupan. Dalam hal ini memerlukan kerjasama yang baik di setiap sektor untuk memastikan terjadinya sinkronisasi yang optimal, sehingga layanan yang diberikan dapat maksimal, efektif, dan efisien. Seperti yang dijelaskan oleh Alamsyah yang dikutip oleh Dharmanu (2017) Pelayanan publik mencakup kegiatan layanan yang dilakukan oleh pemerintah, organisasi, individu, serta entitas yang lain guna pemenuhan serta merespons kebutuhan individu, organisasi, kelompok yang memengaruhi kepentingan masyarakat secara umum.

Kemajuan di era digitalisasi saat ini yang semakin maju mendorong masyarakat untuk memiliki serta mendapatkan layanan publik yang lebih baik, cepat serta tepat, hal ini menjadi salah satu pendorong untuk pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik guna memperbaharui serta melaksanakan banyak inovasi agar pelayanan publik menjadi lebih efisien serta efektif sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

Garvin & Bosso (2008) dalam Hardiyansyah (2011:39) berpendapat bahwa dimensi kategori kualitas pelayanan publik berfungsi dengan baik dilihat dari beberapa dimensi, salah satunya adalah dimensi *serviceability* yang berarti kecepatan, kesopanan, kompetensi dan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Sementara itu, dalam SK Menteri PAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai standar pelayanan publik dinilai dari adanya dasar hukum yang mendasari pelaksanaan pelayanan publik sebagai aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan adanya sarana penanganan pengaduan sebagai media untuk masyarakatnya memberi keluhan, masukan dan aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik pada pasal 36 ayat (1) terkait upaya penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan maupun menugaskan pelaksana secara kompeten serta mampu mengelola pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan yang diterima. Adanya pengaduan tersebut bertujuan untuk membantu pemerintah

dalam mengevaluasi keberhasilan dan kekurangan yang secara nyata dapat dinilai oleh pemerintah terhadap program kerja maupun kebijakan yang ditetapkan pemerintah. Pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meluncurkan sebuah kanal pengaduan online yang memudahkan masyarakat untuk mengirimkan keluhan, saran dan aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan kutipan dari laman resmi Lembaga Ketahanan Republik Indonesia <https://www.lemhannas.go.id/> bersesuaian pada UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik pada tanggal 27 Oktober 2023 SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) ditetapkan sebagai aplikasi pada perihal pengelolaan pengaduan tentang pelayanan publik. Berpedoman dengan laman resmi Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia <https://lan.go.id/>, penyelenggaraan pelayanan LAPOR merupakan wadah aspirasi maupun pengaduan dengan pengintegrasian sistem pengelolaannya terhadap pengaduan pelayanan publik pada satu pintu dengan terhubung pada 100

Lembaga, 35 Kementerian, 34 Pemerintah Provinsi, 391 Pemerintah Kabupaten maupun 94 Pemerintah Kota di Indonesia.

Pemerintah Kota Semarang memiliki kanal pengaduan online yang terintegrasi dengan LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik lewat sarana pengaduan masyarakat yakni melalui adanya kanal "Sapa Mbak Ita". Dikutip dari laman resmi <https://www.detik.com/> Kanal pengaduan "Sapa Mbak Ita" diluncurkan pada 22 Desember 2022 di Kota Semarang di bawah masa kepemimpinan Hevearita G. Rahayu, yang sebelumnya disebut dengan "Lapor Hendi" pada masa kepemimpinan Hendrar Prihadi selaku Mantan Walikota Semarang. Keduanya adalah situs yang ditujukan guna memberikan kemudahan masyarakatnya pada pengiriman aduan mengenai penyelenggaraan layanan publik.

Kanal "Sapa Mbak Ita" terhubung dengan semua Kecamatan pada Kota Semarang guna melakukan pengawasan maupun pengontrolan keputusan serta kinerja semua kelurahan dan kecamatan perihal menyikapi maupun memberikan respon terkait aduan dari masyarakatnya. Perkembangan sistem informasi yang

berkolaborasi dengan pengelolaan pengaduan oleh pemerintah akan berdampak pada adanya perubahan peran dan pengambilan keputusan oleh para aktor dalam penyelenggara pelayanan untuk dapat memberikan dan menyebarkan informasi yang akurat, terkini dan cepat.

Kanal pengaduan online memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan efisiensi masyarakat dalam mengirimkan aduan yang dirasakan oleh masyarakat ketika memperoleh layanan yang tidak selaras pada ekspektasi dan peraturan. Adanya kanal pengaduan online memudahkan masyarakat tanpa adanya batasan waktu dan ruang untuk mengirimkan aduan.

Adanya peningkatan kualitas penyelesaian aduan yang dikirimkan masyarakat tentunya akan meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kota Semarang yang akan mewujudkan sebuah kota dengan berprinsip pada *Good Governance*. Berdasarkan pada penelitian terdahulu oleh Ramadhan & Priyadi (2020) menyatakan bahwa kanal pengaduan online Kota Semarang telah mampu menyelesaikan laporan aduan dari masyarakat dengan presentase 95,37

persen. Angka yang relatif tinggi dapat dilihat dari kanal resmi <https://ppid.semarangkota.go.id/> yang memaparkan data terkait adanya peningkatan penyelesaian kasus yang diterima oleh Pemerintah Kota Semarang pada berbagai aduan. Namun, dalam penelitian terdahulu Ramadhan & Priyadi (2020) menyebutkan bahwa masih dibutuhkannya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pengenalan adanya kanal pengaduan "Sapa Mbak Ita" di Kota Semarang.

Dalam prosesnya, aduan dari masyarakatnya dari kanal "Sapa Mbak Ita" diproses oleh DISKOMINFO Kota Semarang. Dinas tersebut dalam menjalankan tanggung jawab maupun tugasnya ada kewajiban terkait upaya mengelola pengaduan masyarakat pada bidang komunikasi maupun informatika serta memberikan fasilitas dan pemeliharaan terhadap kanal pengaduan online "Sapa Mbak Ita".

Kanal pengaduan online "Sapa Mbak Ita" umumnya bisa diakses secara mudah dari masyarakatnya pada laman [lapor.go.id](http://lapor.go.id) dan masyarakat juga dapat mengirimkan aduan twitter dengan menambahi tagar #SapaMbakIta kemudian mention @sapambakita.

Aduan juga dapat dilaporkan lewat WhatsApp Layanan Aduan dengan nomor 0812-1500-512 dan serta aplikasi "Sapa Mbak Ita" saat ini hanya dapat diunduh dalam Playstore. Dalam pelaksanaannya kanal pengaduan "Sapa Mbak Ita" tersambung dengan seluruh perangkat pemerintah daerah dan instansi yang terkait dengan tujuan untuk memudahkan seluruh Pemda maupun instansi terkaitnya guna menindaklanjuti aduan dari masyarakat memakai kanal "Sapa Mbak Ita".

Kota Semarang dijadikan sebagai panduan dalam rujukan mengenai kanal aduan pelayanan publik bagi daerah lain. Melalui website kanal aduan pelayanan publik Sapa Mbak Ita yang dapat diakses pada [sapambakita.semarangkota.go.id](http://sapambakita.semarangkota.go.id) yang dimana harus mampu memberikan pelayanan aduna publik dengan maksimal dan optimal. Melalui website teresbut tidak hanya sebagai bentuk wadah untuk masyarakat melakukan laporan mengenai ketidaksesuaian melainkan sebagai wadah masyarakat menjalin komunikasi dengan pemangku public guna menindaklanjuti permasalahan dan sebagaai media informasi mengenai permasalahan apa saja yang telah teratasi dengan baik.

Menurut Mulyadi (2018:235), informasi memiliki arti penting dan peran strategis, terutama untuk menghadapi perubahan sosial yang cepat, situasi/kondisi tak menentu, dan mengurangi anxiety (kecemasan).

Kanal aduan pelayanan publik Sapa Mbak Ita tidak hanya dihadirkan sebgai salah satu layanan public tersendiri akan tetapi berdiri dengan adanya call center 112 sehingga dalam bentuk pelayanan kedepannya lebih dapat optimal. Pengelolaan *website* yang tepat membutuhkan kerjasama dan koordinasi antar badan publik yang baik agar mampu memberikan kualitas informasi yang jelas dan mampu dipertanggungjawabkan. Dalam hal pengelolaan Sapa Mbak Ita sebagai bentuk keberlanjutan dari kanal aduan pelayanan publik sebelumnya dimana kehadiran website aduan pelayanan publik ini mampu memberikan pelayanan yang optimal, dimana dalam penerapan *e-government* ini sebagai bentuk kesiapan pemerintah Kota Semarang dalam penerapan pengelolaan E-Government dalam hal ini melalui penerapan kanal aduan pelayanan publik Sapa Mbak Ita.

Mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muzaki (2017) yang

meneliti mengenai pengelolaan Lapor Hendi periode 2017 dengan studi kajian terkait sumber daya kebijakan. Dalam penelitian tersebut disampaikan bahwasannya pengimplementasian beberapa elemen *E-Government* menurut studi kajian sumber daya kebijakan dari kajian *Harvard JFK School Of Government*, yaitu dari aspek *Support*, *Capacity*, dan *Value*, sudah diterapkan dengan baik yakni dari segi dukungan (*support*) sudah ada dukungan dari adanya Peraturan Walikota yang mengatur Lapor Hendi, komitmen dalam bentuk pembahasan laporan secara rutin, adanya alokasi infrastruktur fisik sebagai sarana dan prasarana kegiatan, serta telah dilaksanakannya sosialisasi Lapor Hendi secara tidak langsung pada masyarakat dengan indikator *political will*, aspek kesepakatan yang ada, alokasi sumber daya, infrastruktur serta sosialisasi. Disatu sisi dalam segi kapasitas (*capacity*) keuangan program Lapor Hendi telah dialokasikan pada APBD, kelembagaan, SDM pengelola dan pelaksana beserta infrastruktur teknologi telah disediakan untuk program ini baik sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, maupun sumber daya dana masih adanya beberapa catatan yang

sekiranya menjadi rujukan untuk dijadikan penelitan selanjutnya, lalu dalam segi kebermanfaatan (*value*) sudah didapati oleh internal pemkot sebagai pelaksana, masyarakat itu sendiri maupun organisasi profit lainnya. Dalam penelitian tersebut juga dibahas mengenai personel pengelolaan yang harus ditingkatkan karna keberjalanan kanal pengaduan yang berjalan nonstop, lalu halnya sosialisasi yang lebih massif dan secara langsung kepada masyarakat umum, dan pada personal komputer operasional tersedia sesuai jumlah pelaksana operasional kebijakan Lapor Hendi. Dari sisi SDM pelaksana secara kuantitas perlu dibuat batas maksimal titik tertentu untuk menjadi acuan penambahan jumlah personil. Dalam penelitian tersebut juga disampaikan bahwasannya masih kurangnya pemanfaatan penggunaan teknologi informasi atau biasa disebut *e-government* dalam tataran pemerintah tidak hanya dalam hal pengelolaan pengaduan, tetapi juga dalam hal-hal lain berkaitan baik internal pemerintah Kota Semarang sendiri dan masyarakat.

Sapa Mbak Ita sebagai bentuk keberlanjutan dari kanal aduan pelayanan publik sebelumnya dapat melakukan

pengelolaan pelayanan publik yang berkelanjutan dengan tetap meutamakan elemen kesuksesan berdasarkan *kajian e-government Harvard JFK School of Government*. Yang dimana dalam website tersebut peneliti merasa elemen kesuksesan seperti dalam bentuk support, value sudah berjalan dengan baik meskipun masih perlu adanya sosialisasi yang masif dan penyesuaian ulang kepada masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menghasilkan data yang bersifat deskriptif dalam bentuk frasa dan kalimat. Penelitian ini dilakukan di Kota Semarang, Jawa Tengah tepatnya di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara mendalam dan observasi. Subjek penelitian ini yakni informan yang terkait, seperti individu yang bekerja dalam instansi terkait.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sumber Daya Kebijakan Sapa Mbak Ita Kota Semarang

Kajian sumber daya *e-government* yaitu hasil riset pada *JFK Harvard School of*

*Government*, yaitu perihal *Support, Capacity* dan *Value*.

### **1. Support / Dukungan**

#### **a. Disepakatinya kerangka e-Government sebagai salah satu kunci sukses Kota Semarang dalam mencapai visi dan misi Pemerintah Kota Semarang.**

Kerangka Sapa Mbak Ita sebagai *e-government* di dalam jajaran Pemerintah Kota Semarang menjadi salah satu kunci sukses dalam pencapaian Visi dan Misi Pemerintah Kota Semarang, lebih jelasnya menjadi kunci sukses dalam pencapaian pelayanan publik di Kota Semarang yaitu pada misi ke dua dengan bunyi “Meningkatkan kualitas dan kapasitas Sumber Daya Manusia yang unggul dan produktif untuk mencapai kesejahteraan dan keadilan social”

Dengan adanya Sapa Mbak Ita aduan, aspirasi, dan usulan dari masyarakat yang masuk menjadi suatu bahan pertimbangan bagi pimpinan daerah dalam memutuskan dan menetapkan setiap kebijakan yang ada, pemerintah selalu diberi masukan oleh masyarakat, sehingga evaluasi yang terus menerus secara

berkala terjadi, ibarat kuda yang di cambuk, apabila ada banyak keluhan dan permasalahan serta penanganan yang lambat maka akan ditegur sebagai bentuk sanksi serta sebagai cambuk semangat terutama bagi lima besar OPD melaporkan, dari poin itu jelas bahwa Pemerintah Kota Semarang selalu bergerak untuk menangani setiap keluhan masyarakat di kota Semarang.

#### **b. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur.**

Kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Semarang dilakukan di Command Center di dalam gedung Pusat Informasi Publik Kota Semarang yang beralamat di Jalan Pemuda No.148, Sekayu, Semarang Tengah, Jawa Tengah. Secara infrastruktur fisik dilaksanakan di Command center bebarengan dengan pengelolaan call center 112, jadi sumber daya penunjang secara fisik dalam hal ini adalah bangunan sudah cukup memadai. Sedangkan secara sarana atau alat dan peralatan penunjangnya mulai dari 1 loker, 1 almari, 1 meja, 2 meja panjang sekaligus pembatas, 4 kursi, 1 tempat sampah, 1 telepon, 1 printer, 2

komputer, instalasi listrik, jaringan internet, 2 router wifi, sudah tersedia.

Berdasarkan paparan data infrastruktur di atas maka dapat dikatakan pengelolaan pengaduan dalam Sapa Mbak Ita ini sudah tersedia untuk cakupan sumber daya infrastrukturnya, mulai secara kegiatan fisik berada dalam gedung Command Center, artinya sudah ada gedung operasional kegiatan pengaduan, untuk berbagai macam peralatan penunjang juga sudah tersedia. Selanjutnya untuk ketersediaan infrastruktur termasuk dalam kategori kondusif dimana secara materill sudah sudah terpenuhi dan ada wujudnya semua.

Untuk segi superstruktur Sapa Mbak Ita sudah dibuat dasar hukum pelaksanaannya pada Perwal no 5 tahun 2023, Jadi dasar pelaksanaan Sapa Mbak Ita sudah jelas ada secara legal formalnya. Payung hukum yang menaungi Sapa Mbak Ita ini menjadi bukti nyata keseriusan Pemerintah Kota Semarang dalam menanggapi pengelolaan pengaduan masyarakat. Jadi secara superstruktur kebijakan Sapa Mbak Ita ini sudah tersedia dan memadai.

#### **c. Disosialisikannya Kebijakan Sapa Mbak Ita**

Dalam penerapan sosialisasi Sapa Mbak Ita yang dilakukan,



berdasarkan pernyataan dari beberapa narasumber, ada dua aktor yang menjadi sasaran sosialisasi kebijakan Sapa Mbak Ita, yaitu masyarakat dan lingkungan Pemerintah Kota Semarang .

Sosialisasi secara langsung yang telah dilakukan oleh Pemkot Semarang baru sampai pada lingkungan pemerintahan saja, itupun hanya sekitar dua kali, yaitu kepada semua OPD dilingkungan Pemerintah Kota Semarang yakni internal diskominfo sendiri pada khususnya dan beberapa OPD terkait sebagai penunjang pengelolaan Sapa Mbak Ita. Sedangkan untuk sosialisasi secara langsung dengan sasaran masyarakat, dari Pemkot Semarang telah dilaksanakan pada tahun 2023 dengan sasaran awal kelurahan dan kecamatan di Kota Semarang, selain itu secara langsung bidang pengelolaan & aspirasi melakukan sosialisasi ditahun keduanya dengan berfokus pada Gen-Z dimana dilakukan sosialisasi kepada kampus di wilayah Kota Semarang dengan nama agenda “Lapor Goes To Campus”

Berdasarkan sosialisasi yang telah dilakukan maka Pemerintah Kota Semarang bisa dikategorikan sudah melakukan sosialisasi dengan baik akan tetapi masih perlunya kontinyu dan pelaksanaan

sosialisasi yang lebih masih lagi kepada masyarakat umum.

## **2. *Cappacity* / Kapasitas**

a. Ketersediaan sumber daya tim pengelola Sapa Mbak Ita yang cukup untuk melaksanakan berbagai aktivitas serta menerima aduan laporan yang secara masif setiap harinya. Sistem pelayanan memadai juga dikarenakan infastruktur ketersediaan yang baik dalam hal ini guna menselaraskan antara laporan yang telah masuk dan laporan yang telah selesai ditindaklanjuti. Inisiatif E-Government dalam pengelolaan Sapa Mbak Ita yang dalam pelayanannya telah terintegrasi dan terhubung dengan beberapa dinas atau OPD ditujukan guna menyelaraskan maupun melakukan pengawasan pelaksanaan SPBE supaya bersesuaian pada tujuannya.

b. Ketersediaan infrastruktur fisik yang memadai. Perolehan wawancara bersama informan menunjukkan infrastruktur yang mendukung operasional Sapa Mbak Ita dalam penerapan *e-government* meliputi perangkat keras maupun perangkat lunaknya. Menurut informasi, ketersediaan keduanya sudah mencukupi untuk mengelola kanal dengan efektif. Ketersediaan perangkat keras seperti komputer, wifi serta peningkatan daya listrik telah disampaikan oleh informan pada

wawancara. Berikutnya perangkat lunak disini yakni sistem untuk mengelola website disediakan oleh Dinas Komunikasi Informasi, Statistik & Persandian Kota Semarang khususnya pada bidang Layanan Infrastruktur, Internet dan Intranet.

c. Ketersediaan SDM dari Diskominfo dalam mengelola kanal aduan pelayanan Publik Sapa Mbak Ita mempunyai keahlian serta kompetensi guna penerapan pelayanan E-Government. Terlebih terhadap beberapa background pendidikan yang beragam tidak menutup kemungkinan dalam menjalankan tupoksi yang ada dengan maksimal. Mengacu hasil wawancara bersama informan didapatkan SDM dari tim pengelola layanan aduan publik Sapa Mbak Ita diyakini oleh informan sudah mumpuni sebagaimana telah dilaksanakan pelatihan sebelum mengoperasikan dan menjadi admin utama pelayanan aduan publik Sapa Mbak Ita selain itu adanya bentuk silang pelatihan dengan dinas rovinsi terkait menjadikan penambahan jam terbang para pengelola admin utama dalam memahamai pengoperasian serta dalam menerima laporan aduan dari masyarakat. Selain itu adanya monitoring dan evaluasi selama per 3 bulan menjadikan bahan evaluasi kinerja dalam menindaklanjuti laporan kedepannya.

### 3. *Value* / **Kebermanfaatan**

Unsur yang paling akhir yaitu value, mengacu hasil temuan yaitu kanal layanan pengaduan publik Sapa Mbak Ita bagi Pemerintah Kota Semarang memberikan manfaat dalam bentuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat, selain itu juga menjadi bahan evaluasi kinerja pemerintah yang dimana aduan masyarakat bukan hanya sebagai bentuk “ngomel” kepada pemerintah melainkan sebagai bentuk monitoring kepada Pemerintah agar selalu senantiasa meningkatkan kinerjanya khususnya dibidang pelayanan publik. Selain itu juga adanya aduan-aduan yang masuk merupakan menjadi basis perencanaan kebijakan bagi Pemerintah Kota Semarang kedepannya.

Selain itu juga kebermanfaatan dari segi masyarakat sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya pada bagian value atau kebermanfaatan, dimana dalam kisah aduan mengenai orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) di daerah Bongasari, Kecamatan Semarang Barat yang jelas terlihat manfaat kebijakan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. Pertama, responsivitas Pemkot Semarang meningkat karena adanya aduan. Aduan tidak hanya berfungsi sebagai informasi tetapi juga sebagai evaluasi terhadap kinerja pemerintah. Contohnya, kehadiran ODGJ menjadi sinyal

perlunya perbaikan di Dinas Sosial Kota Semarang. Kedua, ditinjau melalui segi masyarakatnya dengan keberadaan LAPOR! mempermudah mereka memberitahu masalah, ODGJ yang sudah cukup mengganggu ketertiban umum, dimana warga yang telah melapor tidak perlu repot untuk melaporkan secara langsung dan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya melainkan cukup lewat dengan aplikasi Sapa Mbak Ita atau beberapa platform yang sudah ada dengan ketermudahan akses. Ketiga, ditinjau dari laporannya, terdapat tanggapan pemerintah maupun koordinasi yang mendukung Pemkot Semarang supaya giat menangani orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) atau permasalahan lainnya secara terkoordinir dan cepat tanggap.

Dari kisah tersebut jelas manfaat yang dirasakan dari kebijakan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang yaitu pertama, terlihat mengenai responsivitas Pemkot Semarang, dimana Pemerintah menjadi lebih responsif karena adanya aduan selain sebagai informasi juga sebagai evaluasi kinerja pemerintah. Yang kedua dari sisi masyarakat, adanya LAPOR! memudahkan masyarakat untuk memberitahukan permasalahan dimana saja dan kapanpun, dalam kasus ini. Yang ketiga, dari hasil laporan tersebut, ada respon pemerintah serta koordinasi didalamnya

sehingga memacu Pemkot Semarang agar lebih giat dalam menangani ODGJ di wilayah Bongasari Kecamatan Semarang Barat.

Manfaat lebih rinci yang didapat oleh masyarakat pertama mereka merasa menjadi lebih dekat dengan pimpinan karena akses komunikasi ke pak walikota menjadi lebih singkat. Kedua masyarakat menjadi merasa dihargai karena suara mereka didengar. Ketiga, adanya kenaikan derajat partisipasi publik Kota Semarang semakin meningkat sehingga tingkat keaktifan masyarakat Kota Semarang juga menunjukkan kualitas masyarakat yang baik dan partisipatif. Keempat banyaknya aduan yang masuk, menunjukkan bahwa masyarakat menjadi semakin peduli dengan Kota Semarang, Kelima, masyarakat tentu menjadi bangga karena bisa mengambil peran dalam membangun Kota Semarang. Keenam, masyarakat juga terindikasikan menjadi semakin kritis atas permasalahan-permasalahan di Kota Semarang

Sedangkan Pemerintah Kota Semarang, manfaat yang didapat dari pengelolaan pengaduan layanan publik Sapa Mbak Ita ini yaitu yang pertama, meningkatkan performa pelayanan publik. Kedua, meningkatkan kinerja Pemerintah Kota Semarang. Ketiga, Pemerintah Kota

Semarang menjadi semakin responsif, secara informasi maupun secara tindak penyelesaian masalah. Keempat, keterbukaan pelayanan publik Kelima, mendapat bahan pertimbangan putusan secara cuma-cuma. Keenam menjadi lebih dekat dengan masyarakatnya

## **SIMPULAN**

Berdasarkan konsep pengelolaan penerapan pengelolaan kanal aduan pelayanan publik Sapa Mbak Ita dalam menerapkan *E-Government* sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang telah dirancang oleh Pemkot Semarang yakni melalui Peraturan Walikota Semarang No. 5 Tahun 2023 mengenai “Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik”. Beberapa faktor lainnya dari penerapan E-Government menggunakan pendekatan elemen kesuksesan *Harvard JFK School of Government* seperti infrastruktur, suprastruktur, anggaran, manajemen SDM, serta kerjasama dengan dinas atau OPD terkait sudah terpenuhi. Pada elemen ketersediaan yakni mengenai Infrastruktur pada kanal aduan Sapa Mbak Ita sudah tercukupi dengan baik hal ini dalam segi fisik dan sarana prasarana telah memadai guna menunjang penerapan pengelolaan Sapa Mbak Ita. Selanjutnya, dari segi suprastruktur pada kanal aduan Sapa Mbak Ita sudah jelas

dengan adanya dasar hukum pelaksanaannya pada Perwal no 5 tahun 2023, Jadi dasar pelaksanaan Sapa Mbak Ita sudah jelas ada secara legal formalnya. Payung hukum yang menaungi Sapa Mbak Ita ini menjadi bukti nyata keseriusan Pemerintah Kota Semarang dalam menangani pengelolaan pengaduan masyarakat. Jadi secara superstruktur kebijakan kanal aduan Sapa Mbak Ita ini sudah tersedia dan memadai.

Kebermanfaatan ditinjau dari segi Pemerintah maupun masyarakat sudah tergolong baik dalam hal ini pemerintah mendapatkan evaluasi dan monitoring dari masyarakat sedangkan masyarakat mendapatkan pelayanan publik dengan baik, walaupun disatu sisi masih perlu adanya sosialisasi dan penyesuaian yang diberikan kepada masyarakat.

## **SARAN**

1. Inovasi terkait fitur dari Sapa Mbak Ita sebagaimana pelayanan yang dapat secara langsung dijalankan pada kanal dan serta merta langsung bisa dilaksanakan oleh dinas terkait seperti contoh membuat administrasi kependudukan secara langsung melalui website atau melakukan pelaporan yang langsung bisa diakomodasi langsung pada saat jam

pelapora diadukan serta bentuk terkini lain supaya memudahkan masyarakatnya.

2. Tim pengelola kanal aduan pelayanan publik Sapa Mbak Ita, perlu melakukan sosialisasi yang lebih luas dan menyeluruh sejak awal mengenai implementasi sistem pelayanan berbasis elektronik kepada masyarakat. Tujuannya adalah agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya pelayanan berbasis elektronik dan untuk optimalisasi penerapan E-Government di lingkungan pemerintahan Kota Semarang.
3. Harapannya masyarakat memberi partisipasi aktif dalam implementasi SPBE melalui kanal aduan pelayanan publik Sapa Mbak Ita. Dalam proses ini, masukan dan saran dari masyarakat sangat dibutuhkan untuk mendukung diterapkannya E-Government.
4. Sosialisasi yang sebaiknya selaras dan tidak terlalu mepet dengan adanya pilkada kedepannya, otomatis adanya beberapa anggapan masyarakat bahwa program sosialisasi hanyalah bentuk kepentingan kampanye belaka.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Chilcote, R. H. (2016). *Teori Perbandingan Politik*. Rajawali Pers.

Daniswari, D. (2022). *Profil Kota Semarang, Ibu Kota Jawa Tengah*. Kompas.Com.

Hasan, M. I. (2002). *Pokok-pokok materi metodologi penelitian dan aplikasinya*. Ghalia Indonesia.

Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM.

Miles, B. M., Huberman, A. Mi., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis Edition 3*. SAGE Publication, Inc.

Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Prasojo, E., Kurniawan, T., & Holidin, D. (2007). *State Reform in Indonesia*. Administrative Science Department, University of Indonesia.

Rianto, B., & Lestari, T. (2012). *Polri & Aplikasi E-Government*. CV. Putra Media Nusantara.

### e-journal :

Dharmanu, I. P. (2017). *Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar*. *Jurnal ADHUM*, VII(2), 93–108.

Garvin, M. J., & Bosso, D. (2008). *Assessing the effectiveness of infrastructure public—private partnership programs and projects*. *Public Works Management & Policy*, 13(2), 162–178.

Kadarisman, M. (2020). *Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota*

Bandung. *Journal of Public Administration*, 16(1), 17–32.

Muzaki, M. S. (2017). Pengelolaan Laporan Hendi di Kota Semarang Tahun 2017. *Kajian Sumber dan Kebijakan. Jurnal of Politic and Government Studies*, 7(2), 351–360.

Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management*, 9(4), 1–19. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/29000>

Silvia, M., Riyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2023). Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12(4).

Sudrajat, R. K. dkk. (2018). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2145–2151.

#### **Peraturan :**

Peraturan Walikota Semarang No. 5 Tahun 2023 mengenai Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Semarang No. 76 Tahun 2016 mengenai Pembentukan DISKOMINFO Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang No. 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Semarang No. 27 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan SPBE di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang

PP No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden RI No. 96 Tahun 2012 mengenai Penanganan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik No. 76 Tahun 2013

Peraturan Walikota Semarang No. 5 Tahun 2023 mengenai Pedoman Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik.

Impres No. 3 tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan E-Government,

Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 mengenai telematika

#### **Internet :**

<https://www.lemhannas.go.id/>

<https://lan.go.id/>

<https://www.detik.com/>

<https://ppid.semarangkota.go.id/>

<https://bappeda.semarangkota.go.id/>

<https://diskominfo.semarang.go.id>