

**IMPLEMENTASI LAYANAN PELAPORAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA  
SEMARANG “SAPA MBAK ITA” DALAM MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG  
BAIK**

**Nabil Yori Alifian**

**Departemen Politik & Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

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

Telepon (024) 7465497 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> / [emailfisip@undip.ac.id](mailto:emailfisip@undip.ac.id)

[nabilalifian28@gmail.com](mailto:nabilalifian28@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji implementasi layanan pelaporan masyarakat "Sapa Mbak Ita" di Kota Semarang dan kaitannya dengan upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance). Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menganalisis penggunaan aplikasi Sapa Mbak Ita sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital serta dampaknya terhadap terwujudnya prinsip-prinsip good governance. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sapa Mbak Ita telah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, namun masih terdapat beberapa tantangan terkait sosialisasi, pengelolaan aduan, dan pemerataan akses teknologi. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk pengembangan layanan Sapa Mbak Ita ke depannya guna mendukung terwujudnya pemerintahan yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel di Kota Semarang.

**Kata kunci:** good governance, pelayanan publik, Sapa Mbak Ita, Kota Semarang

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi modern seperti saat ini di mana teknologi berkembang dengan pesat, saat ini yang memungkinkan segala sesuatunya dilakukan secara digital. Perkembangannya saat ini sangat dimanfaatkan oleh manusia bahkan di setiap kegiatan yang dilakukan manusia amat terikat dengan hal tersebut, saat ini masuk dalam segala sektor kehidupan tidak terhindar sektor pemerintahan pula. Sebelumnya, masyarakat ketika ingin melakukan pengaduan harus melakukan melalui cara yang konvensional, dari era digital ini pemerintah mengeluarkan kanal-kanal non konvensional, yang menjadi salah satu gebrakan dari pemerintah agar masyarakat dapat memberikan pelaporan kepada pemerintah terkait dengan mudah dan praktis.

Bentuk pemerintahan yang baik sering dianggap sebagai *good governance* yang selalu dielukan oleh pemerintah Indonesia, namun hal tersebut masih bisa dikatakan belum tercapai. Banyak faktor yang menghambat mengapa *good governance*, mengutip dari United Nation Development Program (UNDP) dalam

Muindro (2010) mengartikan *good governance* sebagai :

*“The exercise of political, economic and administrative authority to manage a nation’s affair at all levels.”*

Salah satu cara menyelenggarakan pemerintahan yang baik di Indonesia dapat dilakukan dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Namun fenomena yang terjadi saat ini di Indonesia pelayanan publik secara langsung masih banyak ditemui yang bertele – tele, intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* merupakan langkah yang baik, dengan diterapkannya *e-government* ini kedalam sistem pemerintahan dan pelayan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Di Indonesia sistem pengelolaan pelaporan pelayan publik telah diatur dalam Peraturan Presiden Republik Nomor 76 Tahun 2013 Tentang, LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sudah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Salah satu pemerintahan dan menyelenggarakan LAPOR SP4N ialah Pemerintah Kota (Pemkot) Semarang yang

sekarang diberi nama *Sapa Mbak Ita*. Layanan pengaduan *Sapa Mbak Ita* merupakan layanan pengaduan pengganti layanan pengaduan terdahulu dari mantan walikota Semarang yaitu *Lapor Hendi*.

Meskipun *Sapa Mbak Ita* adalah layanan yang tertaut dengan sistem LAPOR – SP4N, *Sapa Mbak Ita* memiliki berbagai inovasi. Yang sangat menonjol adalah layanan pelaporannya yang dapat diakses melalui *platform* media sosial (twitter @sapambakita #sapambakita, instagram @sapambakita), pesan instan, dan aplikasi *mobile* jadi tidak hanya sebatas web lapor.go.id dan sms ke 1708 saja.

Aplikasi Sapa Mbak Ita menjadi salah satu program dari berbagai program lain pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, dengan menautkan pelayanan pelaporan masyarakat dengan aplikasi atau berbasis online adalah salah satu inovasi yang dapat sangat baik. Pada dasarnya partisipasi masyarakat merupakan salah satu indikasi dalam mencapai pemerintahan yang baik dalam suatu pemerintahan. Walaupun jumlah pelapor yang menggunakan layanan Sapa Mbak Ita bisa dikatakan tiap tahunnya terus bertambah,

apakah sudah dapat dikatakan bahwa Pemerintah Kota Semarang sudah dapat mencapai status pemerintahan yang baik. Karena hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penggunaan aplikasi pelayanan pelaporan masyarakat Sapa Mbak Ita dapat mewujudkan pemerintahan yang baik di Kota Semarang.

## **KERANGKA TEORI**

### **Implementasi Kebijakan**

Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008: 146-147) merupakan definisi dari tindakan yang dilakukan setelah adanya keputusan yang dibuat sebelumnya. Tindakan yang dimaksud adalah usaha-usaha operasional dalam estimasi waktu yang telah ditetapkan oleh keputusan dari kebijakan yang ditetapkan oleh organisasi publik berdasarkan tujuan yang ingin dicapai.

Secara mudahnya, implementasi menjadi proses yang dilakukan sesudah suatu kebijakan berdasarkan keputusan ditetapkan sehingga proses kegiatan yang dilakukan dapat berdasarkan sasaran yang telah ditetapkan.

Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008: 146-147) terdapat 5 indikator yang dapat mempengaruhi keberhasilannya, yaitu:

- a. Standar dan sasaran kebijakan, dengan adanya standar dan kebijakan, implementor dapat mengukur sehingga memunculkan kemungkinan untuk merealisasikan suatu program atau kebijakan.
- b. Sumber daya, merupakan dukungan untuk dapat mengimplementasikan suatu program. Sumber daya dibagi dua yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia. Sumber daya non-manusia berbentuk seperti teknologi, modal atau biaya dan lain-lain.
- c. Hubungan antar organisasi, merupakan indikator bagaimana implementasi program dapat berjalan dengan dukungan dari instansi atau lembaga lainnya.
- d. Karakteristik agen pelaksana, adalah membahas bagaimana struktur birokrasi

yang ada, pola hubungan dan norma yang berlaku di instansi dalam mengimplementasikan suatu program.

- e. Kondisi sosial, politik dan ekonomi, menjadi indikator untuk menentukan disposisi implementor seperti, bagaimana respon implementor terhadap kebijakan. Respon implementor terhadap kebijakan akan mempengaruhi kemauan untuk melaksanakan kebijakan itu sendiri. Intensitas implementor terkait preferensi nilai yang dimiliki implementor.

### ***Good Governance***

Dalam pengertian lain di mana *good governance* merupakan pembangunan berkelanjutan yang berpusat pada partisipasi masyarakat dan sosial dengan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan menghormati hak asasi manusia (UNHCR dalam Addink, 2019: 50). Terdapat tiga unsur utama dari *good governance* menurut *United*

*Nation Development Programme (UNDP)*

dalam Sedarmayanti (2009: 6) yaitu:

- a. **Transparansi:** Sapa Mbak Ita meningkatkan transparansi dengan memungkinkan masyarakat melacak status aduan mereka. Namun, perlu peningkatan dalam penyediaan informasi tindak lanjut.
- b. **Partisipasi:** Aplikasi ini mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Jumlah aduan yang masuk menunjukkan peningkatan partisipasi, namun perlu perluasan jangkauan ke seluruh lapisan masyarakat.
- c. **Akuntabilitas:** Sapa Mbak Ita meningkatkan akuntabilitas pemerintah dengan memudahkan masyarakat menyampaikan aduan. Namun, perlu peningkatan dalam kecepatan dan kualitas tindak lanjut aduan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi implementasi layanan pelaporan masyarakat "Sapa Mbak Ita" di

Kota Semarang. Lokasi penelitian utama adalah kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, dengan analisis tambahan pada platform aplikasi Sapa Mbak Ita dan kanal pengaduan terkait.

Subjek penelitian mencakup pihak-pihak kunci dalam pengelolaan Sapa Mbak Ita, termasuk Sub Koordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi, Admin Utama, dan Analis Pengaduan Masyarakat. Beberapa pengguna aplikasi juga dilibatkan sebagai informan.

Data yang dikumpulkan bersifat kualitatif, terdiri dari data primer (wawancara dan observasi langsung) dan sekunder (dokumen, berita, dan literatur terkait). Teknik pengumpulan data meliputi:

- **Observasi:** Menghimpun data pengguna, pelaksanaan sosialisasi, dan statistik penggunaan aplikasi.
- **Wawancara:** Dilakukan secara tidak terstruktur dengan pedoman poin-poin kunci.
- **Dokumentasi:** Menganalisis catatan, laporan, dan dokumen terkait implementasi Sapa Mbak Ita.

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah upaya dalam mencari serta manata dengan sistematis hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pengertian dari peneliti mengenai penelitiannya.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Standar dan Sasaran Kebijakan Pengelolaan “Sapa Mbak Ita”**

Dalam ranah inovasi pelayanan publik, dengan standar kebijakan yang diusahakan dapat mencapai sasaran kebijakan dari aplikasi Sapa Mbak Ita, dapat dikatakan bahwa mendapati kendala dalam keberjalanan koordinasinya dengan pihak PAN-RB. Kendala ini terjadi dikarenakan program pelayanan pengaduan ini menggunakan nama tokoh yang sebelumnya merupakan kepala daerah Kota Semarang lalu berganti dengan kepala daerah baru yang mengharuskan pihak Pemerintah Kota Semarang terkhusus Dinas Komunikasi dan Informasi yang menaungi langsung program layanan pengaduan masyarakat ini.

Pada indikator standar dan sasaran kebijakan mengenai inovasi pelayanan publik dari aplikasi Sapa Mbak Ita termasuk sudah dalam perwujudan dari pemerintahan

yang baik atau good governance sesuai dengan yang ada dalam teori Van Horn- Van meter, Sapa Mbak Ita telah memiliki standar dan sasaran kebijakan yang telah dijelaskan melewati hasil dari wawancara dan observasi di lapangan. Selain itu, jika dibandingkan dengan teori lain mengenai good governance yaitu teori Edward III melihat bahwa implementasi kebijakan berdasarkan dengan standar dan target yang tepat dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi tersebut sudah sejalan cukup. Jika menelaah dari observasi yang telah dilakukan, keberjalanan sasaran kebijakan dan pembuatan standar sudah tergolong berhasil dengan dasar yang telah ada untuk melakukan implementasi aplikasi Sapa Mbak Ita sebagai inovasi pelayanan publik dan juga target yang mencakup keseluruhan masyarakat Semarang tanpa ada detail target yang pasti.

### **Hubungan Antar Organisasi Dalam Implementasi Aplikasi Sapa Mbak Ita**

Kerjasama yang dibentuk oleh tim Sapa Mbak Ita dengan pihak internal pemerintah sendiri yaitu dapat dikatakan masih mengalami keberjalanan alur penanganan yang lama. Dapat dari laporan yang masuk terkadang tidak segera ditindaklanjuti oleh dinas terkait yang

berkeja sama dengan kanal Sapa Mbak Ita. Lalu dari sisi inovasi layanan pengaduan masyarakat, Sapa Mbak Ita ingin menciptakan hubungan antar organisasi. Kerjasama menjadi poin yang paling menonjol untuk dikerjakan oleh tim Sapa Mbak Ita dengan pihak internal serta eksternal dalam membangun pelayanan yang baik serta memberikan layanan yang mudah untuk menjangkau masyarakat dalam membangun pelayanan publik tersebut.

Melihat dari indikator hubungan antar organisasi dalam teori implementasi Van Horn – Van Meter, dibutuhkan komunikasi dalam menggapai suatu keberhasilan antara target kebijakan dengan pembuat implementasi kebijakan seperti halnya dalam teori implementasi dari Edward III. Tim Sapa Mbak Ita sebetulnya telah cukup baik dalam melakukan komunikasi secara langsung dengan masyarakat dapat dilihat dengan adanya sosialisasi ke kelurahan dan kampus yang ada di Kota Semarang, tetapi terjadi hal yang berbeda ketika berhubungan dengan pihak internal swasta dan internal, Kominfo Kota Semarang sebagai tim pengelola Sapa Mbak Ita dan pihak swasta dan internal lain dalam bekerja sama sering terjadi komunikasi yang tidak baik

dikarenakan perbedaan gap pengertian serta jarak.

### **Faktor Sumber Daya Manusia dan Non Manusia yang Dimiliki Sapa Mbak Ita**

Dinilai dari konsep good governance, dari sudut pandang sumber daya manusia dan sumber daya non manusia, tim Sapa Mbak Ita dalam melakukan pengelolaan aplikasi Sapa Mbak Ita dengan efektif dan efisien. Dari yang telah dilakukan oleh tim Sapa Mbak Ita dari melakukan evaluasi, pelatihan, standar seleksi tenaga ahli dan anggaran yang ada untuk inovasi dalam operasional aplikasi Sapa Mbak Ita, responisasi dari tenaga ahli dalam menjawab pengaduan warga Semarang juga bisa dikatakan juga berjalan cukup baik. Hanya saja, tidak ada transparansi yang rinci dari anggaran yang diberikan oleh tim Sapa Mbak Ita saat melakukan penelitian di dalam pengelolaan aplikasi Sapa Mbak Ita.

**Table 3.1 Anggaran Belanja Daerah Unit Pengelolaan Dinas Komunikasi**

No.	Jenis Belanja Daerah	Anggaran
1	Belanja operasion	52.619.834.045
2	Modal	6.229.552.583

<b>TOTAL</b>	<b>58.849.386.628</b>
--------------	-----------------------

(Sumber: [ppid.semarangkota.go.id/apbd-pemerintah-kota-semarang](http://ppid.semarangkota.go.id/apbd-pemerintah-kota-semarang))

Apabila kita membandingkan yang telah didapatkan mengenai sumber daya dalam pelaksanaan aplikasi Sapa Mbak Ita berdasar teori Van Horn – Van meter dengan teori Edward III. Teori Edward III dalam indikator sumber menitik beratkan pada pentingnya segi biaya dan kompetensi pekerja. Dari hasil wawancara yang telah didapat bisa dilihat tim Sapa Mbak Ita, secara sumber daya finansial serta kompetensi pegawai sudah cukup memenuhi, bisa terlihat dari anggaran yang disiapkan, teknologi yang digunakan sudah cukup menunjang serta kompetensi dari staf ahli yang memiliki jenjang pendidik S-1.

### **Karakteristik Agen Pelaksana Sapa Mbak Ita**

Karakter agen pelaksana yang menjadi salah satu indikator dalam pengimplementasian aplikasi Sapa Mbak Ita dalam mewujudkan pelayanan yang baik sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik, kita dapat melihat dari sisi teori lain antarai dengan menggunakan teori dari

Edward III. Dalam teori tersebut menilai bahwa sebuah keberhasilan suatu penerapan kebijakan berdasarkan disposisi dari sikap interpersonal pelaksanaan kebijakan seperti intergritas, demokrasi dan memiliki komitmen. Perbandingan antara teori Van Horn – Van Meter dengan teori milik Edward III dilandasi dengan wawancara yang telah dilakukan serta observasi secara langsung, dapat dikatakan bahwa pelaksana kebijakan memiliki regulasi seperti memberikan sanksi dan tenaga ahli juga memiliki wewenang dalam sebuah keputusan dengan memberikan masukan dan usulan merupakan suatu bentuk langsung dari implementasi demokrasi yang baik.

### **Dampak Kondisi Sosial, Politik, Ekonomi terhadap Aplikasi Sapa Mbak Ita**

Persoalan awal mengenai indikator sosial – politik adalah mengenai *personal branding* yang berada pada nama pelayanan ini. Pada masa mendekati pemilihan kepada daerah menyebabkan banyak salah pengertian dari masyarakat ketika tim Sapa Mbak Ita melakukan pengenalan mengenai pelayanan publik ini. berikutnya yang penulis dapatkan mengenai isu sosial- politik ialah mengenai kebijakan privasi, sebetulnya hal ini menjadi suatu masalah ketika data

pengguna disalahgunakan. Namun mengenai masalah ini dari tim Sapa Mbak Ita telah melakukan penambahan fitur untuk menanggulangi masalah ini, dengan menambahkan fitur anonim. Fitur anonim ini membuat hanya tim Sapa Mbak Ita saja yang mengetahui identitas dari pembuat laporan.

Kemudian dalam indikator sosial-ekonomi kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai layanan Sapa Mbak Ita serta kurangnya pemahamannya dalam menggunakan gawai. Dari kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan gawai menjadikan masyarakat kurang mengetahui mengenai layanan Sapa Mbak Ita. Tim Sapa Mbak Ita telah menanggulangi masalah ini dengan melakukan sosialisasi ke seluruh kecamatan & kelurahan yang ada di Kota Semarang serta universitas ternama di Kota Semarang, hanyasaja informasi yang diberikan memang memerlukan beberapa waktu untuk dapat memahami fitur fitur yang ada dalam aplikasi Sapa Mbak Ita. Hal tersebut menjadikan pelayanan tim Sapa Mbak Ita terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai pelaporan masyarakat kurang maksimal.

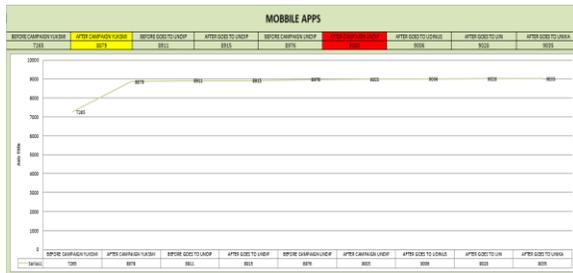
### **Sikap Transparansi Tim Sapa Mbak Ita**

Indikator transparansi bisa dikatakan tim sapa mbak ita sudah melakukan transparansi dengan baik dengan memberikan kanal informasi yang mudah diakses menggunakan website [sapambakita.semarangkota.go.id](http://sapambakita.semarangkota.go.id) dan instagram @sapambakita. Pengelola telah melaporkan setiap hasil dari pengaduan masyarakat yang masuk dengan transparan, mulai dari laporan yang masih dikerjakan, selesai, hingga belum terproses semua laporan tersebut dilaporkan melalui dua kanal yaitu website dan instagram yang mudah untuk diakses oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut. Bentuk laporan inipun menjadi salah satu usaha dari tim sapa mbak ita dan pemerintah kota semarang memberikan bentuk pelayanan pengaduan masyarakat yang baik.

### **Pembangunan Partisipasi Masyarakat dalam Aplikasi Sapa Mbak Ita**

Terdapat peran aktif dari masyarakat dalam penggunaan pelayanan pengaduan tersebut. Hal ini juga terlihat pada saat dilakukannya monev serta pembuatan awal sebuah kebijakan tersebut selain masyarakat *stakeholder* lain seperti LSM juga diajak untuk ikut andil dalam pembangunan Kota Semarang dengan keikutsertaannya dalam

beberapa acara sosialisasi ini. Selain itu juga jumlah dari pengguna aplikasi pelayanan pengaduan ini pun meningkat disetiap waktunya setelah diadakannya sosialisasi tersebut.



**Tabel 3.2 Data pengguna aplikasi Sapa Mbak Ita**

Dari data tabel diatas dapat terlihat bagaimana partisipasi pengguna aplikasi Sapa Mbak Ita meningkat setelah dilakukannya sosialisasi secara langsung, hanya saja tidak terlihat peningkatan yang sangat amat signifikan. Bisa dikatakan bahwa partisipasi dari masyarakat Kota Semarang dalam penggunaan aplikasi Sapa Mbak Ita ini masih bisa dibbilang cukup rendah yang hanya sebanyak 9035 jiwa jika dibandingkan dengan jumlah total masyarakat Kota Semarang yang sebanyak 1.696.366 jiwa jika melihat dari sumber badan pusat statistik kota semarang pada tahun 2024.

## Bentuk Akuntabilitas Pemerintah Terhadap Pelayanan Publik Sapa Mbak Ita

Tim Sapa Mbak Ita telah memiliki standar operasional prosedurnya sendiri yang telah diatur didalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam hal ini peraturan walikota tersebut menjadi payung hukum dari tim Sapa Mbak Ita melakukan pengelolaan serta sebagai bentuk standar operasional prosedur dalam bertugas. Selain itu tim sapa mbak ita juga memiliki aturan mengenai sanksi yang diberikan kepada pengelolaan apabila terjadi suatu kesalahan yang dilakukan disaat melaksanakan suatu tugas.

“Didalam Peraturan Walikota yang menyangkut seputar pengelolaan pelayanan sudah tercantum juga mengenai sanksi yang diberikan apabila terjadi suatu kesalahan dalam pengelolaan, biasanya kami akan diberikan teguran atau surat peringatan.” (Wawancara dengan Figi, S.Psi, Admin Utama Sapa Mbak Ita & Analis Pengaduan Masyarakat, pada 13 Maret 2024).

Sistem operasional prosedur yang dikeluarkan berdasarkan dari peraturan pemerintah sebetulnya telah menjadi salah satu acuan payung hukum serta dasar

pengelolaan yang baik. Tetapi penulis merasa dalam sanksi yang diberikan dirasa masih kurang mengikat serta memberikan efek jera yang lebih, sanksi yang diberikan hanya berupa surat teguran serta teguran secara langsung.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini mengkaji implementasi kebijakan Sapa Mbak Ita sebagai inovasi pelayanan publik di Kota Semarang. Meski telah melakukan banyak inovasi dibandingkan layanan sebelumnya (Lapor Hendi), masih ditemukan beberapa kekurangan. Analisis dilakukan menggunakan indikator dari teori implementasi kebijakan Van Horn-Van Meter dan teori good governance dari Sedarmayanti. Standar dan sasaran kebijakan Sapa Mbak Ita tidak jauh berbeda dari Lapor Hendi, namun ada beberapa perbaikan seperti pembentukan website dan Instagram khusus.

Aplikasi Sapa Mbak Ita menjadi inovasi utama yang membedakannya dari layanan sebelumnya. Namun, pengelolannya yang hanya dilakukan oleh 4 admin utama dan 66 admin penghubung dinilai lebih lambat dibandingkan Lapor Hendi. Sosialisasi yang dilakukan cukup

berpengaruh dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Meski demikian, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan ini dan lebih familiar dengan Lapor Hendi.

## **SARAN**

Aplikasi Sapa Mbak Ita dianggap cukup optimal dalam memenuhi pelayanan yang baik. Namun, perkembangannya terhambat karena kurangnya pengetahuan masyarakat dan partisipasi yang belum optimal. Untuk memperbaiki kinerja aplikasi, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif untuk meningkatkan kepekaan dan pemahaman masyarakat tentang manfaat program ini.

Peningkatan kualitas admin penghubung sangat diperlukan untuk mengatasi keterlambatan penanganan laporan. Selain evaluasi, diperlukan juga pelatihan yang tepat. Pembaruan aplikasi juga dibutuhkan, termasuk penambahan fitur dan ketersediaannya di App Store. Perbaikan bug yang menghambat pelaporan masyarakat perlu dilakukan. Terakhir, disarankan untuk mengganti nama kebijakan menjadi lebih umum agar tidak perlu diubah setiap pergantian Walikota Semarang.

## Daftar Pustaka

### Jurnal:

- Roostam, B. V. (2022), Partisipasi Masyarakat Kota Semarang di Era Digital; Efektivitas Program Lapori Hendi, *Journal of Politic and Government Studies*, 11(2), 19-33.
- Maharashtra, S., Marom, A., & Herbasuki, H. (2023). PROSES COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENANGANAN ADUAN KANAL SAPA MBACK ITA DI KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 574-592.
- Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2018). Pengelolaan Lapori Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(2), 351-360.
- Dzakiyati, F., Nugroho, R. W., & Warsono, H. (2018). Lapori Hendi: Jembatan Pengaduan yang Setengah Hati. *GEMA PUBLICA: Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 3(1), 64-75.
- Fazarusda, A., & Indrayani, H. (2020). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui E-Government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, dan Komunikasi (IMPRESI)*, 1(1), 1-11.
- Adyapurnawati, M., & Hariani, D. (2019). Inovasi Lapori Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 16-31.
- Lukman, R. I., & Dwimawanti, I. H. (2020). Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 144-163.
- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Lapori Hendi Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(4), 176-194.
- Ningtyas, I. S. (2020). Pengaruh efektivitas penanganan pengaduan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1), 119-129.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.

### Buku:

- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan public. Ugm Press.
- Abdul Wahab, Solichin. 2008. Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pratama, Arif Budy. 2017. Citra Pemerintah di Era Digital Tipologi dan

Manajemen Reputasi. Yogyakarta :  
Gava Media.

Effendi, Sofian. 2005. Membangun Good  
Governance Tugas Kita Bersama.  
Yogyakarta.

Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia  
dan Produktivitas Kerja:  
Sedarmayanti. Mandar Maju

Sedarmayanti, G.G. 2004. Bagian kedua  
Membangun Sitem Mananjemen  
Kinerja Guna Meningkatkan  
Produktivitas Menuju Good  
Governance (Kepemerintahan yang  
baik). Penerbit Mandar Maju,  
Bandung. (2)(3)(4)(5)(6)

**Peraturan Pemerintah dan Perundang –  
undangan:**

Indonesia, [Undang-Undang Republik  
Indonesia Tentang Pelayanan  
Publik , Nomor 25 Tahun 2009](#)

Indonesia, [Peraturan Pemerintah Republik  
Indonesia Tentang Pelaksanaan,  
Nomor 96 Tahun 2012](#)

[Indonesia, Undang-Undang Nomor 25  
Tahun 2009 Tentang Pelayanan  
Publik](#)

Indonesia, [Peraturan Presiden Republik  
Indonesia, Tentang Pengelolaan  
Pengaduan Pelayanan Publik Nomor  
76 Tahun 2013](#)

Indonesia, [Peraturan Walikota Semarang  
Tentang Pedoman Pengelolaan  
Pengaduan Pelayanan Publik, Nomor  
5 Tahun 2023](#)