

# **PENANGANAN DAN TINDAK LANJUT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT “SAPA MBAK ITA” DI KOTA SEMARANG TAHUN 2024**

**Shakila Griselda Winaldha Puteri, Nunik Retno Herawati, Dzunuwanus Ghulam  
Manar**

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah, Kode Pos 50139

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman <https://fisip.undip.ac.id/> E-mail [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRAK**

Layanan pengaduan digital sebagai inovasi bertujuan mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat dan transparan. Sapa Mbak Ita adalah layanan dari Pemerintah Kota Semarang dan Diskominfo yang memungkinkan masyarakat lebih mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan terkait layanan publik. Dengan sistem yang modern dan mudah diakses, diharapkan setiap masukan dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat, menjadikan pelayanan publik di Kota Semarang lebih responsif dan partisipatif.

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis penanganan dan tindak lanjut aduan masyarakat dalam Sapa Mbak Ita, menggunakan teori Kristianten, yaitu aksesibilitas dan ketersediaan dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, dan kerangka regulasi yang menjamin transparansi. Diteliti dengan metode kualitatif deskriptif, dengan cara pengambilan data melalui wawancara, selain itu juga data sekunder digunakan sebagai pendukung yang berasal dari jurnal, buku, dan artikel internet.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sapa Mbak Ita berdasarkan teori Kristianten melalui ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, dan regulasi yang menjamin transparansi. Segi Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen melalui lima kanal utama, yaitu WhatsApp, SMS, Twitter/X, website, dan aplikasi mobile. Dari segi keterbukaan proses, sistem ini dirancang agar memberikan notifikasi pada setiap tahapan yang dilalui. Setiap notifikasi dilengkapi dengan deskripsi lengkap serta bukti pendukung yang relevan, sehingga memungkinkan pemantauan setiap tahapannya. Dari segi Transparansi yang menjamin regulasi, salah satu bentuk implementasinya adalah pelaporan hasil koordinasi kepada para pemangku kepentingan terkait, guna memastikan semua proses berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Terdapat kekurangan dari segi kejelasan dan kelengkapan informasi dimana pusat informasi masih tertera dalam dua kanal yakni Instagram dan Website dan tidak adanya panduan dalam bentuk tertulis secara langsung.

**Kata Kunci: Pengaduan, Layanan Pengaduan, Sapa Mbak Ita**

## **ABSTRACT**

Digital complaint service as an innovation aims to make it easier for people to get fast and transparent services. Sapa Mbak Ita is a service from the Semarang City Government and Diskominfo that allows people to more easily convey aspirations and complaints related to public services. With a modern and easily accessible system, it is expected that every input can be followed up quickly and precisely, making public services in Semarang City more responsive and participatory.

This study aims to determine and analyze the transparency of the handling and follow-up of public complaints in Sapa Mbak Ita, using the theory of transparency measurement from Kristianten, namely indicators of accessibility and availability of documents, clarity and completeness of information, openness of processes, and a regulatory framework that ensures transparency. The research used a descriptive qualitative method, by collecting data through interviews, while secondary data was also used as support from journals, books, and internet articles.

The results showed that Sapa Mbak Ita is based on Kristianten's theory through document availability and accessibility, clarity and completeness of information, process openness, and regulations that ensure transparency. Availability and accessibility of documents through five main channels, namely WhatsApp, SMS, Twitter/X, website, and mobile application. In terms of process openness, the system is designed to provide notifications at each stage passed. Each notification comes with a full description and relevant supporting evidence, allowing monitoring of each stage. In terms of transparency that guarantees regulation, one form of implementation is reporting the results of coordination to relevant stakeholders, to ensure that all processes are in accordance with established standards. There are shortcomings in terms of clarity and completeness of information where the information center is still listed in two channels namely Instagram and Website and there is no direct written guidance.

**Keywords: Complaints, Complaint Service, Sapa Mbak Ita**

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pengelolaan pelayanan publik sangat membutuhkan berbagai upaya dalam rangka peningkatan kualitas dan perlunya riset terhadap pelaksanaan proses pelayanan publik secara mendalam. Institusi birokrasi dituntut selalu berupaya agar masyarakat merasa puas karena menjadikan indikator penting penilaian suatu pelayanan publik sehingga dapat ditentukan berhasil ataupun tidaknya suatu pelayanan publik yang disediakan oleh negara. Perkembangan pengetahuan juga teknologi dari tahun ke tahun yang pesat mengakibatkan berbagai tahap reformasi di seluruh dunia termasuk Indonesia yang telah merubah paradigma. Berbagai bentuk perubahan maupun pembaharuan terhadap organisasi dan manajemen pemerintahan, mengharuskan bagi pemerintah Indonesia untuk melakukan segala inovasi dalam peningkatan mutu sebuah pelayanan publik. (Maulidiah, 2014).

Sebagaimana tertera dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengelolaan mengenai pelayanan publik lebih lanjut secara khusus diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Pengelolaan perihal hak pengadu dan kewajiban penyelenggara, mekanisme pengelolaan pengaduan yang dikelola, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan pengelola, serta perlindungan

pengaduan merupakan bagian dari pengelolaan pengaduan masyarakat tersebut. (Mizrahi, 2005). Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan fokus pada pelayanan, peran serta partisipasi masyarakat menjadi elemen yang sangat penting, terutama dalam memberikan masukan, saran, dan pengaduan terkait pelaksanaan kebijakan Pemerintah Daerah. Memberikan kesempatan yang luas bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan merupakan bentuk nyata dari pelayanan publik yang berkualitas.

Kompleksitas permasalahan masyarakat yang masih kesulitan terhadap hal penilaian kinerja birokrasi, disebabkan oleh fakta bahwa birokrasi publik memiliki banyak stakeholder dan kepentingan yang saling bertentangan, sehingga sulit untuk menetapkan tujuan yang jelas. (Setijaningrum, 2009). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melaporkan bahwa pengelolaan pengaduan di instansi Pemprov Jawa Tengah perlu ditingkatkan karena tingkat penyelesaian yang kurang dari 50%. Menganalisis secara menyeluruh sedari bulan Januari hingga Desember 2022, Ombudsman RI Jawa Tengah telah menangani sebanyak 717 jumlah laporan berdasarkan jenis akses, diantaranya tercatat investigasi atas prakarsa sendiri dengan 1 laporan, konsultasi non laporan sebanyak 387 laporan, laporan masyarakat terdiri dari 242 laporan, respon cepat terdiri dari 44 laporan, dan tembusan yakni 43 laporan. Menurut data Ombudsman RI 2022 jumlah laporan berdasarkan masyarakat terlapor Provinsi Jawa Tengah yakni total 316 laporan. Menilik secara keseluruhan, dari Januari hingga Desember 2022, Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Jawa Tengah telah menangani serta menyelesaikan sejumlah 188 laporan masyarakat. Ombudsman RI mencatat bahwa tiga pelanggaran maladministrasi yang paling banyak dilaporkan adalah penyimpangan prosedur

sebanyak 46% dengan total 87 laporan, penundaan yang berlarut sebanyak 30% dengan total 57 laporan, dan tidak memberikan pelayanan sebanyak 13% dengan total 25 laporan.

Dilansir menurut laporan Ombudsman RI tercatat bahwa Provinsi Jawa Tengah menerima 316 jumlah laporan berdasarkan sebaran wilayah terlapor dengan laporan paling banyak berasal dari Kota Semarang dengan total 113 laporan. Oleh karena itu dalam upaya menindak lanjuti pengaduan masyarakat di Kota Semarang yang semakin meningkat, maka Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Semarang bersama Pemerintah Kota Semarang sebagai pengganti dari Program LAPOR Hendi yakni Sapa Mbak Ita. Berdasarkan data aduan masyarakat Kota Semarang melalui kanal aduan Sapa Mbak Ita, pada tahun 2023 terdapat total 3604 laporan aduan yang diterima oleh Pemerintah Kota Semarang. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, laporan, aspirasi, dan lainnya dimana terdapat lima kanal yang ditawarkan yakni melalui SMS, Twitter, Website, WhatsApp, dan Aplikasi Sapa Mbak Ita yang dapat diunduh melalui *PlayStore*. Sapa Mbak Ita diterbitkan sebagai bagian dari kanal aduan masyarakat terhadap berbagai permasalahan yang ada di Kota Semarang.

Sapa Mbak Ita merupakan layanan publik berbasis online yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan, menyampaikan aspirasi, dan berinteraksi langsung dengan Pemerintah Kota Semarang. Adanya inovasi Sapa Mbak Ita yang melibatkan unsur pemerintah, dimana keberjalanan dari Sapa Mbak Ita tentunya tak lepas dari pemerintah yang berperan sebagai pengendali agar dapat berjalan secara maksimal. Pemerintah melakukan berbagai upaya pengendalian keberjalanan seperti dalam hal pemeliharaan, evaluasi, dan melakukan pembaruan. Peranan penting pemerintah sebagai pelaksana langsung serta monitoring dari Sapa Mbak

Ita. Peran pemerintah tidak hanya dalam menginisiasi tetapi juga menjalankan Sapa Mbak Ita tersebut dengan baik agar menjadi wujud nyata bentuk inovasi dari adanya pengaduan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan menggunakan metode kualitatif ini bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi sehingga hasil penelitian dapat menyajikan data deskriptif yang disajikan melalui lisan maupun tulisan.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen**

Penyediaan Dokumen yang Jelas dan Terstruktur. Dokumen panduan tata cara pelaporan disusun dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Untuk memudahkan pemahaman, panduan ini juga dilengkapi dengan visual pendukung seperti infografis. Selain itu, persyaratan dokumen administrasi dirangkum secara terperinci dalam bentuk tabel atau daftar poin agar pelapor dapat memahami kebutuhan dengan cepat. Sistem juga menyediakan penjelasan tentang arti setiap status laporan, seperti "terverifikasi," "dalam proses," atau "selesai," sehingga pelapor dapat mengikuti perkembangan laporan secara transparan.

Memastikan kemudahan akses dan pemahaman informasi, dokumen disediakan dalam berbagai format yang memudahkan pengguna dalam mengaksesnya, seperti PDF, video tutorial, dan dokumen berbasis web. Setiap informasi disusun dengan struktur hierarkis yang jelas, menggunakan judul, subjudul, serta poin-poin penting untuk mempermudah pembaca dalam menavigasi konten. Dengan pendekatan ini, pembaca

dapat dengan cepat menemukan informasi yang dibutuhkan, tanpa harus memeriksa seluruh dokumen secara menyeluruh, sehingga proses pemahaman menjadi lebih efisien dan tidak membingungkan. Hal ini sangat penting agar semua pihak, baik yang berpengalaman maupun yang baru pertama kali mengakses dokumen, dapat dengan mudah memahami dan mengikuti alur informasi yang disediakan.

Aksesibilitas yang luas, dokumen panduan diunggah di berbagai platform layanan pengaduan, termasuk aplikasi mobile dan website, sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Pelapor juga memiliki opsi untuk mengunduh dokumen langsung dari sistem untuk digunakan sebagai referensi. Untuk menjangkau masyarakat dengan latar belakang yang beragam, dokumen penting tersedia dalam beberapa bahasa atau dilengkapi dengan opsi penerjemahan otomatis.

Integrasi di sistem, sistem layanan pengaduan dirancang untuk secara otomatis menampilkan dokumen atau panduan yang relevan berdasarkan jenis aduan yang diajukan oleh pelapor. Hal ini memudahkan pelapor memahami proses tanpa kesulitan tambahan. Selain itu, admin utama memiliki akses langsung ke dokumen tersebut, memungkinkan mereka untuk memberikan bantuan lebih lanjut jika pelapor membutuhkan penjelasan tambahan.

Dukungan untuk masyarakat rentan, menyadari kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses digital, informasi tambahan juga disediakan dalam bentuk cetakan fisik atau melalui bantuan layanan telepon. Untuk mendukung inklusi, dokumen juga dirancang ramah disabilitas, misalnya dengan fitur pembaca layar untuk dokumen digital atau video dengan teks terjemahan. Dukungan ini bertujuan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses informasi secara merata.

## **Kejelasan dan kelengkapan informasi**

Penjelasan Terbuka Terkait Proses Pelaporan, sistem pelaporan dirancang untuk memberikan penjelasan yang terbuka mengenai setiap tahap dalam proses pengaduan, mulai dari penerimaan laporan, verifikasi, hingga penyelesaian. Proses ini dilakukan secara transparan agar pelapor dapat memahami dengan jelas apa yang terjadi pada setiap tahapannya. Dengan penjelasan yang lengkap mengenai alur tersebut, pelapor tidak akan merasa bingung atau khawatir terkait status laporan mereka, dan dapat mengikuti dengan mudah apa yang terjadi pada aduan yang diajukan.

Status laporan yang dapat diakses secara *real-time*, pelapor diberikan kemudahan untuk memantau status laporan mereka secara real-time melalui sistem yang telah disediakan. Setiap status dilengkapi dengan rincian progres dan tenggat waktu, sehingga pelapor dapat melihat secara jelas apa yang telah dilakukan dan kapan penyelesaian dapat diharapkan. Hal ini tidak hanya meningkatkan transparansi tetapi juga memberi pelapor rasa aman karena mereka bisa mengetahui dengan tepat posisi laporan mereka dalam proses penyelesaian.

Informasi yang mudah dipahami, untuk memastikan masyarakat dapat dengan mudah memahami proses pelaporan, informasi disajikan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti. Dengan menggunakan istilah yang tidak membingungkan, masyarakat umum dapat mengikuti instruksi dan penjelasan dengan baik. Selain itu, panduan visual seperti diagram alur atau infografis disediakan untuk memperjelas tahapan-tahapan dalam proses pengaduan. Ini membantu menjelaskan langkah-langkah yang harus diikuti dengan cara yang lebih mudah dicerna, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan proses administratif.

Hak akses masyarakat, setiap masyarakat berhak untuk mengetahui detail tindak lanjut laporan mereka tanpa adanya pengungkapan data pribadi pelapor kepada pihak lain. Hak ini dilindungi untuk menjaga privasi pelapor sekaligus memastikan bahwa pengelolaan laporan dilakukan dengan transparansi. Informasi mengenai status pengelolaan laporan juga disampaikan secara terbuka, termasuk jika laporan ditolak, di mana alasan penolakan tersebut akan disampaikan kepada pelapor untuk memberi pemahaman yang lebih jelas mengenai keputusan yang diambil.

Kelengkapan Informasi, seluruh persyaratan dan dokumen yang diperlukan dalam proses pelaporan dijelaskan dengan rinci sejak awal, baik melalui platform digital maupun saluran komunikasi lainnya. Ini penting untuk memastikan bahwa pelapor memahami sepenuhnya apa yang diperlukan untuk melengkapi laporan mereka dengan benar. Selain itu, alur kerja yang melibatkan admin utama dan dinas terkait juga dijelaskan dengan transparan untuk memastikan bahwa masyarakat tidak hanya tahu apa yang mereka butuhkan tetapi juga memahami langkah-langkah yang akan diambil oleh pihak terkait dalam mengelola laporan mereka.

Mekanisme klarifikasi, sistem pelaporan juga menyediakan mekanisme klarifikasi, di mana pelapor dapat mengajukan pertanyaan atau meminta penjelasan lebih lanjut terkait status laporan mereka melalui berbagai kanal komunikasi yang tersedia. Admin utama bertanggung jawab untuk memberikan tanggapan yang jelas dan akurat terhadap setiap pertanyaan yang diajukan, guna memastikan bahwa pelapor merasa didukung dan diberi pemahaman yang cukup terkait proses pengaduan mereka.

### **Keterbukaan proses**

Pemerintah berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas dan detail

mengenai seluruh proses pengaduan, mulai dari penerimaan laporan, verifikasi, hingga penyelesaian. Penjelasan ini disampaikan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat, dengan tujuan untuk menghindari kebingungan dan memastikan bahwa pelapor memahami setiap tahapan yang mereka lalui. Penyampaian yang akurat dan terperinci memastikan bahwa proses pelaporan dapat diikuti dengan mudah oleh semua pihak yang terlibat.

Proses pengelolaan pengaduan dilaksanakan dengan transparansi penuh. Setiap pelapor dapat memantau status laporan mereka secara real-time melalui sistem yang disediakan, memungkinkan mereka untuk mengetahui perkembangan laporan mereka kapan saja. Selain itu, alur proses pengaduan, termasuk estimasi waktu penyelesaian, diinformasikan secara terbuka, memberi pelapor gambaran yang jelas mengenai langkah-langkah yang akan diambil dan kapan mereka dapat mengharapkan penyelesaian laporan mereka.

Sistem pelaporan yang digunakan mengintegrasikan seluruh kanal pelaporan dalam satu platform yang mudah diakses, memastikan pelapor dapat mengikuti alur laporan tanpa kebingungan. Dengan integrasi ini, pelapor tidak perlu lagi berpindah-pindah platform untuk mendapatkan informasi, karena semuanya tersedia dalam satu tempat. Admin utama memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi informasi yang diberikan dan memastikan bahwa komunikasi yang terjadi antara pelapor dan pihak terkait berjalan dengan lancar dan jelas.

Mengurangi kemungkinan kesalahpahaman dalam proses pelaporan, sistem menyediakan panduan langkah demi langkah yang memudahkan pelapor dalam memahami proses secara keseluruhan. Selain itu, setiap perkembangan dalam laporan juga diberitahukan melalui

notifikasi atau pembaruan otomatis kepada pelapor, sehingga mereka selalu tahu apa yang sedang terjadi dan dapat menindaklanjuti jika diperlukan. Pendekatan ini memastikan bahwa pelapor selalu mendapatkan informasi yang *up-to-date* dan tidak merasa bingung atau tertinggal.

Sistem pengaduan menyediakan berbagai kanal komunikasi yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pertanyaan atau klarifikasi terkait status laporan mereka. Admin yang bertugas siap memberikan tanggapan yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pelapor, memastikan bahwa setiap pertanyaan atau kekhawatiran yang muncul dapat diatasi dengan jelas. Layanan ini bertujuan untuk memberi rasa aman kepada pelapor dan memastikan bahwa mereka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan sepanjang proses pengaduan.

Pelaksanaan layanan pengaduan dalam sistem ini berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang menjadi dasar hukum yang sah untuk menjalankan setiap proses. Regulasi yang ada dituangkan dalam dokumen resmi untuk memberikan panduan operasional yang terstandar, sehingga semua pihak yang terlibat dapat mengikuti prosedur yang jelas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kejelasan dasar hukum ini memastikan bahwa seluruh proses pengaduan dilakukan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.

### **Kerangka regulasi yang menjamin transparansi**

TEPRA (Tim Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran) melaksanakan evaluasi kebijakan secara berkala setiap bulan, bekerja sama dengan Wali Kota Semarang. Proses ini bertujuan untuk menilai efektivitas implementasi kebijakan dan melihat apakah ada kendala yang dihadapi dalam penerapan inovasi.

Dengan adanya evaluasi ini, kebijakan yang telah dijalankan dapat terus diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan yang ada, serta memberikan umpan balik yang penting untuk pengambilan keputusan lebih lanjut.

Monitoring dan Evaluasi (Monev) dilakukan setiap tiga bulan sekali untuk menilai bagaimana pengelolaan layanan berjalan. Tujuan utama dari evaluasi ini adalah untuk memastikan bahwa admin utama dan penghubung melakukan tugas mereka sesuai dengan aturan yang berlaku, serta memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan dengan baik dan efisien. Evaluasi berkala ini juga memungkinkan untuk mengidentifikasi potensi masalah dalam pengelolaan layanan, sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan yang tepat.

Hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh TEPRA dan Monev dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengetahui perkembangan dan pembaruan kebijakan yang telah diterapkan. Dengan mempublikasikan hasil evaluasi, transparansi dalam proses pengelolaan layanan dapat terjaga, dan masyarakat dapat melihat sejauh mana kebijakan yang ada berhasil mencapai tujuannya. Rekomendasi perbaikan dari hasil evaluasi ini juga diintegrasikan ke dalam sistem untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga akuntabilitas.

Setiap tahap dalam pengelolaan laporan diatur oleh regulasi yang berlaku untuk memastikan bahwa proses pelaporan berjalan dengan transparansi dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Aturan yang jelas dan standar pelayanan yang ditetapkan menjamin bahwa pelapor mendapatkan hak informasi yang sesuai, dan laporan mereka diproses dengan baik. Dengan penegakan aturan ini, pelapor dapat merasa yakin bahwa pengaduan mereka

ditangani dengan serius dan mengikuti prosedur yang sah, menciptakan rasa kepercayaan terhadap sistem layanan yang ada.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah disampaikan, peneliti menyajikan hasil analisis yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

Sapa Mbak Ita berdasarkan teori Kristianten melalui ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, dan regulasi yang menjamin transparansi. Segi Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen melalui lima kanal utama, yaitu WhatsApp, SMS, Twitter/X, website, dan aplikasi mobile. Dari segi keterbukaan proses, sistem ini dirancang agar memberikan notifikasi pada setiap tahapan yang dilalui. Setiap notifikasi dilengkapi dengan deskripsi lengkap serta bukti pendukung yang relevan, sehingga memungkinkan pemantauan setiap tahapnya. Dari segi Transparansi yang menjamin regulasi, salah satu bentuk implementasinya adalah pelaporan hasil koordinasi kepada para pemangku kepentingan terkait, guna memastikan semua proses berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

## SARAN

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti terkait dengan penanganan dan tindak lanjut layanan pengaduan Sapa Mbak Ita adalah:

1. Diskominfo Kota Semarang memberikan format panduan secara jelas dan lengkap di semua kanal aduan agar memenuhi kejelasan dan kelengkapan informasi yang disediakan

serta membuat panduan pengaduan masyarakat secara tertulis dan tidak tertulis agar dapat diakses dan dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat.

2. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah untuk lebih fokus pada analisis mendalam terhadap masyarakat, sehingga dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pandangan dan perilaku masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Maulidiah, S. (2014). *“Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).”*
- Mizrahi, T., & Berger, C. S. (2005). *A longitudinal look at social work leadership in hospitals: The impact of a changing health care system.* Health & Social Work, 30(2), 155-165.
- Moleong, L.J. (2009). *“Metode Penelitian Kualitatif.”* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rogers, E.M., 2003. *“Diffusion of Innovations.”* Free Press, New York.
- Setijaningrum, E. (2009). *“Inovasi Pelayanan Publik.”*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.