

IMPLEMENTASI APLIKASI "SAPA MBAK ITA" DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG

Tulus Alfredo

Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Dr. Antonius Suroyo, Kampus Universitas Diponegoro, Tembalang, Semarang

Kode Pos 50275, Telepon/Faksimile (024)7465407

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

"Sapa Mbak Ita" as a public service innovation initiated by the Semarang City Government. This channel is designed to enhance transparency, accountability, and responsiveness in accordance with good governance principles. The research employs a qualitative method, utilizing in-depth interviews involving community members and channel administrators as informants. The results indicate that "Sapa Mbak Ita" has successfully served as an effective complaint platform, especially with its real-time status monitoring features accessible via mobile apps, SMS, Twitter, and WhatsApp. The channel is also integrated with SP4N-LAPOR, adhering to Presidential Regulation Number 76 of 2013. Other advantages include increased public trust in the government due to the transparency offered. However, challenges were also identified, such as the limited digital literacy of certain segments of the population and the need to improve human resource capacity in managing the channel. The study recommends digital education for the public to increase participation in using the complaint channel and intensive training for administrators to enhance responsiveness. With these developments, "Sapa Mbak Ita" can serve as a model for managing inclusive, efficient, and sustainable digital complaint channels, significantly contributing to improving the quality of public services in Indonesia.

Keywords: Sapa Mbak Ita, Public Service, Transparency, Good Governance

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan fondasi utama dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat serta dalam memastikan tata kelola pemerintahan yang baik. Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan responsif semakin meningkat. Kota Semarang, sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, tidak luput dari dinamika dan tantangan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang semakin kompleks dan beragam. Pemerintah daerah di Semarang berupaya untuk mengatasi tantangan tersebut melalui berbagai inovasi, termasuk penerapan

teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Sedarmayanti (2012:2), governance atau tata kelola pemerintahan mencakup penggunaan kewenangan ekonomi, politik, dan administrasi dalam pengelolaan berbagai urusan kenegaraan di berbagai tingkatan. Tata kelola ini melibatkan mekanisme, tahapan, serta institusi yang bertujuan untuk mengutamakan kepentingan kelompok. Seiring dengan perkembangan zaman, paradigma dalam administrasi publik juga mengalami perubahan signifikan. Salah satu paradigma yang menonjol adalah *New Public Management* (NPM), yang diperkenalkan

pada akhir 1970-an dan awal 1980-an. NPM menekankan efisiensi, efektivitas, serta penerapan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta dalam pelayanan publik (Jamaluddin, 2012:5).

NPM awalnya sukses di negara-negara maju seperti Amerika Serikat, Inggris, dan Selandia Baru, kemudian menyebar secara global, termasuk ke negara-negara berkembang. Paradigma ini terus berkembang hingga munculnya paradigma *post-bureaucratic* yang dikenal sebagai *Reinventing Government* oleh Osborne dan Gaebler, yang menekankan prinsip-prinsip pemerintahan wirausaha, orientasi pada hasil, dan fokus pada pelanggan. Di Inggris, Christopher Hood memperkenalkan tujuh komponen doktrin NPM, yang meliputi manajemen profesional, penggunaan indikator kinerja, kontrol output, kompetisi yang lebih tinggi, serta disiplin dalam penggunaan sumber daya. Namun, kritik terhadap NPM yang dianggap terlalu fokus pada efisiensi birokrasi dan mengesampingkan nilai-nilai publik yang lebih luas mendorong munculnya paradigma baru, yaitu *New Public Service* (NPS) pada tahun 2003 oleh Denhardt dan Denhardt. NPS menekankan nilai-nilai etika, moralitas, keadilan sosial, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, serta menempatkan warga negara sebagai fokus utama dalam pemerintahan yang demokratis.

Secara keseluruhan, *New Public Service* menekankan pada kerja sama antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat dianggap sebagai pemilik kepentingan publik, sehingga pemerintah diharapkan memusatkan perhatian pada tugas pelayanan kepada masyarakat dan pemberdayaan warga negara melalui manajemen organisasi publik dan implementasi kebijakan publik.

G. Shabbir Cheema (2007) dalam Keban (2008:37-38) mengidentifikasi empat fase utama dalam perkembangan paradigma

administrasi publik, yaitu *Traditional Public Administration*, *Public Management*, *New Public Management*, dan *Governance*. Fase *governance*, yang mendapatkan perhatian khusus dari berbagai negara melalui ajakan United Nations Development Programme (UNDP) untuk menerapkan *Good Governance*, mencakup prinsip-prinsip seperti partisipasi, *rule of law*, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis (Rondinelli, 2007:9).

Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik, UNDP (1997) menetapkan karakteristik berikut:

- a. Keterlibatan penuh semua pihak dalam proses pengambilan keputusan yang ditandai oleh akuntabilitas, transparansi, keadilan, dan efektivitas.
- b. Menjunjung tinggi prinsip supremasi hukum, yang berarti adanya penerapan dan penegakan hukum sebagai dasar yang kuat dalam pemerintahan.
- c. Memastikan bahwa prioritas dalam aspek sosial, politik, dan ekonomi didasarkan pada kesepakatan komunitas sebagai hasil dari konsensus.
- d. Memperhitungkan kepentingan kelompok masyarakat yang kurang mampu dan tertinggal dalam tahapan penetapan kebijakan berkenaan dengan pengalokasian sumber daya pembangunan.

Selain itu, tata kelola pemerintahan yang baik juga memiliki sembilan prinsip yang harus dipegang teguh sesuai dengan pedoman UNDP, yaitu akuntabilitas, partisipasi masyarakat, transparansi, efisiensi dan efektivitas, kesetaraan, tegaknya supremasi hukum (*Rule of Law*), visi strategis (*Strategic Vision*), responsif, dan berorientasi pada konsensus (*Consensus Orientation*). Dalam penelitian ini, peneliti mengambil tiga fokus aspek yang mencakup pemerintahan terbuka dan tata kelola yang baik, antara lain:

a. Akuntabilitas: Prinsip ini mengacu pada pertanggungjawaban yang dilaksanakan seorang pimpinan publik yang mendapat kepercayaan masyarakat dalam pengurusan berbagai kepentingan yang ada.

b. Partisipasi Masyarakat: Berkaitan dengan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses penetapan kebijakan, baik melalui penyampaian pendapat langsung maupun melalui perwakilan yang mewakili kepentingan mereka.

c. Transparansi: Berfokus pada akses masyarakat terhadap informasi yang berkaitan dengan kepentingan umum, dengan tujuan untuk menjaga transparansi dalam pengambilan keputusan.

Selain itu, Islamy (2002:4) mengidentifikasi berbagai prinsip layanan publik, yaitu:

a. Prinsip Kesesuaian: Mengharuskan setiap layanan yang tersedia memiliki relevansi dengan apa yang masyarakat perlukan.

b. Prinsip Keterjangkauan: Menekankan bahwa tiap layanan yang diberikan dapat diakses oleh siapa saja.

c. Prinsip Kelangsungan: Menuntut bahwa setiap layanan yang diberikan terus menerus dan berlangsung lama.

d. Prinsip Keterampilan: Mengharuskan setiap layanan yang diberikan memiliki mutu yang baik dan dikelola oleh petugas yang kompeten.

Meskipun demikian, dalam praktiknya, tata kelola pemerintahan yang baik sering kali menghadapi kendala seperti perencanaan yang kurang matang dan praktik korupsi. Untuk mengatasi hal ini, konsep *Open Government* atau pemerintahan terbuka menjadi relevan. *Open Government* didefinisikan sebagai tindakan yang mencakup transparansi, partisipasi, dan kolaborasi (Obama, 2009). Di Indonesia, gerakan ini direspon dengan baik melalui pembentukan *Open Government Indonesia* (OGI) sejak tahun 2011, sejalan dengan *Open Government Partnership* (OGP) yang

bertujuan meningkatkan transparansi, memberdayakan masyarakat, melawan korupsi, dan memanfaatkan teknologi baru untuk memperkuat pemerintahan. OGP sendiri didirikan pada 20 September 2011 dan Indonesia merupakan salah satu negara pendiri gerakan ini.

Pemerintahan terbuka tidak hanya berlaku bagi pemerintah pusat, tetapi juga bagi pemerintah daerah. Sejak tahun 2016, *Open Government Partnership* (OGP) yang sebelumnya hanya menjadi platform bagi pemerintah tingkat nasional mulai dikembangkan ke tingkat pemerintahan daerah (Andi Heny, 2018:2). Pemerintahan terbuka menekankan keterbukaan informasi, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini selaras dengan karakteristik tata kelola pemerintahan yang baik yang diterbitkan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP, 1997).

Perkembangan teknologi digital juga mendukung konsep *Open Government* melalui implementasi *e-government*, yang diinisiasi di Indonesia sejak tahun 2003 dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Salah satu contoh konkret penerapan *e-government* adalah LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat), yang terintegrasi dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). LAPOR dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) sebagai pembina pelayanan publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai pengawas program prioritas nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik.

Di tingkat pemerintah daerah, Kota Semarang telah mengimplementasikan aplikasi Sapa Mbak Ita sebagai kanal pengaduan yang terhubung dengan SP4N-

LAPOR. Sapa Mbak Ita merupakan kelanjutan dari kebijakan sebelumnya, yaitu Lapor Hendi, yang telah meraih pengakuan sebagai salah satu sarana pengaduan masyarakat terbaik pada Desember 2019 dalam Kompetisi Lapor SP4N. Berdasarkan Laporan Tahunan LAPOR Hendi tahun 2021, terdapat tujuh unsur pelayanan pengaduan yang menunjukkan kinerja baik, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan seperti waktu pelayanan dan kompetensi petugas. Secara keseluruhan, nilai kualitas pelayanan mencapai 79,228 dengan mutu layanan berakreditasi.

Sapa Mbak Ita memiliki lima kanal pengaduan utama, yaitu SMS, website, aplikasi mobile, Twitter, dan WhatsApp. Aduan yang masuk diverifikasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Semarang dan diteruskan ke dinas terkait untuk ditindaklanjuti. Masing-masing dinas bertanggung jawab menangani dan memberikan respons terhadap aduan dalam waktu maksimal lima hari kerja. Selain itu, pelapor dapat memantau progres laporan dan dijamin kerahasiaan data pelapor oleh Pemerintah Kota Semarang.

Implementasi aplikasi Sapa Mbak Ita diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang melalui peningkatan efisiensi proses administrasi, transparansi, serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Aplikasi ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, penyedia layanan, dan masyarakat pengguna. Keberhasilan implementasi Sapa Mbak Ita sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta penerimaan dan adaptasi masyarakat terhadap teknologi baru.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa konsep utama sebagai berikut:

1. Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)
2. Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*)
3. Pemerintahan Terbuka (*Open Government*)
4. Kualitas Pelayanan

Dari berbagai konsep tersebut, maka peneliti mengoperasionalkan menjadi beberapa indikator yaitu:

1. Akuntabilitas (*Accountability*)
2. Transparansi (*Transparency*)
3. Prinsip Keterampilan (*Technicality*)
4. Efisiensi dan Efektivitas

Penelitian ini berisi analisis implementasi Sapa Mbak Ita dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan terbuka sebagai landasan teori yang mendukung. Selain itu, prinsip akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan transparansi yang diambil dari pedoman UNDP (1997) menjadi fokus utama dalam evaluasi efektivitas aplikasi ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dalam penelitian, peneliti mengamati dan menganalisis keberjalanan aplikasi Sapa Mbak Ita. Dengan pendekatan deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara rinci peran pemerintah dalam mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Sapa Mbak Ita. Penelitian Deskriptif juga membantu menganalisis beberapa prinsip dan indikator yang sudah ditetapkan serta mengidentifikasi tantangan yang ada selama keberlangsungan aplikasi Sapa Mbak Ita

Penelitian ini dilakukan di Kota Semarang, Jawa Tengah dengan subjek penelitian Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai admin utama Sapa Mbak Ita serta Dinas Perhubungan Kota Semarang dan Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang

sebagai admin penghubung Sapa Mbak Ita. Kedua dinas tersebut dipilih karena dinas tersebut merupakan dengan aduan terbanyak. Selain itu, pengguna aplikasi Sapa Mbak Ita juga menjadi subjek dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam program Sapa Mbak Ita tercermin dari upaya pemeliharaan kualitas pelayanan yang konsisten meskipun terjadi perubahan kepemimpinan dari Laporan Hendi ke Sapa Mbak Ita. Kedua program ini memiliki tujuan yang sama, yaitu mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan melalui kanal digital. Perubahan nama program bukanlah perubahan kebijakan besar, melainkan bentuk kesinambungan kepemimpinan yang memastikan keberlanjutan operasional. Pengelolaan program tetap berada di bawah Diskominfo, dengan tanggung jawab utama pada walikota. Diskominfo Kota Semarang bertanggung jawab sebagai verifikator awal dari setiap pengaduan sebelum diteruskan ke dinas terkait untuk ditindaklanjuti.

Admin Utama Sapa Mbak Ita, menjelaskan bahwa meskipun perubahan ini bersifat estafet, masih ada kemungkinan perubahan nama di masa depan menjadi lebih *general*, sehingga tidak terlalu bergantung pada figur pimpinan yang sedang menjabat. Menurut Bu Bening, hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan ini dapat berlanjut tanpa bergantung pada perubahan pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kejelasan kepada masyarakat serta menjaga keberlanjutan program tanpa bergantung pada sosok tertentu

Tabel 1.1
Perbandingan 5 opd dengan laporan
terbanyak tahun 2022-2023

Tahun 2022		
No	OPD	Jumlah
1	Dinas Perhubungan	1.442

2	Dinas Pekerjaan Umum	876
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	703
4	PDAM Tirta Moedal	361
5	Satpol PP	316

Tahun 2023

No	OPD	Jumlah
1	Dinas Perhubungan	1.234
2	Dinas Pekerjaan Umum	1.103
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	751
4	Satpol PP	331
5	PDAM Tirta Moedal	310

Sumber : Laporan Tahunan Sapa Mbak Ita 2022&2023 oleh DISKOMINFO Kota Semarang

Pada tabel diatas terdapat kenaikan laporan pada beberapa dinas salah satunya Dinas Pekerjaan Umum. Pada Dinas PU mengadakan monev internal diluar dari monev bersama dengan DISKOMINFO dan OPD lainnya. Hal tersebut merupakan salah satu langkah yang diambil oleh Dinas PU mengingat bahwa Dinas PU merupakan salah satu OPD dengan aduan terbanyak.

Evaluasi dilakukan setiap empat bulan oleh Diskominfo dan dua bulan oleh DPU menggambarkan upaya untuk memastikan layanan yang diberikan tetap dapat dijangkau secara efektif. Evaluasi yang rutin dilakukan oleh kedua instansi ini memungkinkan untuk memperbaiki kualitas layanan, memastikan bahwa kendala yang ada baik itu terkait dengan akses, biaya, atau efisiensi dapat teridentifikasi dan diatasi.

Keterjangkauan tidak hanya berhubungan dengan pendapatan tetapi juga dengan kemampuan individu untuk mengakses dan memanfaatkan sumber daya. Dalam hal ini, kemampuan untuk mengakses layanan publik seperti Sapa Mbak Ita bergantung pada kualitas dan keberlanjutan layanan tersebut. Jika layanan ini tidak terjangkau karena kurangnya evaluasi atau

pemeliharaan sistem, maka masyarakat mungkin kesulitan untuk memanfaatkannya. Salah satu faktor banyaknya aduan yang masuk dikarenakan program ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap warga, termasuk mereka yang tidak memiliki KTP Semarang, memiliki kesempatan untuk melaporkan masalah di wilayah Semarang. Dengan membuka akses bagi seluruh warga, program ini mendukung inklusivitas serta memperkuat efektivitas pengelolaan pengaduan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan publik di Semarang. Dengan menyediakan akses yang inklusif, program ini tidak hanya memperluas jangkauan pelayanan tetapi juga memastikan bahwa kebutuhan seluruh warga, termasuk kelompok difabel, terpenuhi, sehingga menciptakan layanan yang lebih adil dan responsif bagi masyarakat.

Layanan ini dapat diakses melalui lima kanal utama, sehingga memudahkan seluruh lapisan masyarakat untuk menjangkau dan memanfaatkan program tersebut. Hal ini juga berlaku bagi kelompok difabel, yang dapat dibantu oleh orang lain jika menemui kesulitan dalam melaporkan masalah. Menurut peneliti, dengan adanya aksesibilitas melalui berbagai kanal, program ini memastikan bahwa keterjangkauan layanan benar-benar tercapai untuk seluruh lapisan masyarakat, terlepas dari kendala geografis atau hambatan fisik. Hal ini memungkinkan masyarakat dari berbagai latar belakang untuk berpartisipasi secara aktif dalam pelaporan masalah, baik secara mandiri maupun dengan bantuan, seperti dalam kasus kelompok difabel yang dapat memperoleh dukungan dari orang lain saat melapor.

Aplikasi Sapa Mbak Ita berhasil menjangkau masyarakat luas melalui beberapa kanal pelaporan, dengan WhatsApp menjadi saluran utama. Pada tahun 2022, dari 6.403 laporan terdapat 3.759 laporan (59%) diterima melalui WhatsApp, menjadikannya

kanal yang paling banyak digunakan. WhatsApp dipilih oleh masyarakat karena merupakan platform yang sering digunakan untuk komunikasi sehari-hari.

Pada tahun 2022, terdapat 2.179 laporan tidak valid, yang terdiri dari:

- a. Laporan ganda
- b. Laporan yang tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kota Semarang, seperti laporan mengenai pemadaman listrik (wewenang PLN), kerusakan jalan di jalan provinsi (wewenang Pemerintah Provinsi), dan lain-lain.

Walaupun WhatsApp memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, tingginya jumlah laporan tidak valid menunjukkan adanya kesenjangan dalam pemahaman masyarakat mengenai kewenangan Pemerintah Kota Semarang dan format laporan yang sesuai. Banyaknya laporan yang terindikasi ganda atau tidak relevan dengan wewenang pemerintah kota mengindikasikan perlunya sosialisasi yang lebih intensif dan edukasi kepada masyarakat mengenai cara melaporkan masalah dengan benar.

Transparansi

Dalam program Sapa Mbak Ita, transparansi tercermin dari sistem status pengaduan yang jelas, yaitu verifikasi, dalam proses, dan selesai. Transparansi dalam layanan Sapa Mbak Ita ditunjukkan melalui proses pelaporan dan pemantauan aduan yang dapat diakses oleh masyarakat. Sistem dashboard terintegrasi memungkinkan masyarakat untuk melihat status laporan secara real-time melalui berbagai kanal seperti WhatsApp dan *website*.

Peneliti mengungkapkan langkah filterisasi dalam sistem Sapa Mbak Ita mengindikasikan penerapan prinsip transparansi yang sistematis dalam proses penanganan pengaduan publik. Sistem dashboard terintegrasi memungkinkan admin

utama di DISKOMINFO untuk melakukan penyaringan awal terhadap setiap laporan yang masuk, memastikan bahwa hanya pengaduan yang memenuhi kriteria tertentu yang diteruskan ke dinas terkait. Proses penyaringan ini mencakup verifikasi detail lokasi secara mendalam melalui pemetaan geografis, pemeriksaan validitas alamat yang tercantum, serta peninjauan kelengkapan data pendukung, termasuk kronologi kejadian secara rinci dan bukti visual berupa foto atau video yang relevan.

Pada program layanan publik seperti Sapa Mbak Ita, transparansi diwujudkan melalui sistem pelaporan dan pemantauan aduan yang dapat diakses masyarakat secara real-time melalui kanal digital seperti WhatsApp dan website. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengetahui status pengaduan mereka secara langsung, mencerminkan komitmen pemerintah dalam memberikan layanan yang terbuka dan responsif. Selain itu, DISKOMINFO secara berkala mempublikasikan hasil analisis laporan ke publik, Transparansi diwujudkan melalui akses terbuka masyarakat terhadap informasi terkait pengaduan yang dapat dilihat melalui website resmi Sapa Mbak Ita

Keterampilan

Secara keseluruhan, keterampilan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Layanan Sapa Mbak Ita merupakan sistem responsif yang beroperasi selama 24 jam. Tim layanan yang berdedikasi memiliki tanggung jawab untuk segera menangani setiap aduan yang masuk dan menyelesaikannya dengan tepat waktu, yang menjadi indikator bahwa responsivitas merupakan bagian inti dari layanan ini. Selain itu, keterampilan petugas ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan, yang memungkinkan mereka untuk lebih profesional dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Dari hasil yang peneliti dapatkan dari salah satu pengguna layanan ini, narasumber merasakan responsivitas yang cepat dalam aduan yang diajukan. Selain itu, petugas juga didukung dengan peralatan yang lengkap seperti APD. Keterampilan dan responsivitas yang diterapkan dalam layanan Sapa Mbak Ita berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Responsivitas aplikasi terlihat dari batas waktu maksimal lima hari kerja untuk memproses aduan sejak aduan didisposisikan ke dinas terkait.

Admin utama Sapa Mbak Ita mengungkapkan bahwa admin utama kurang dari 24 jam sudah harus memverifikasi aduan dan harus didisposisi ke admin pada dinas-dinas terkait dan admin dinas kurang dari 5 hari harus merubah status verifikasi menjadi dalam proses dan menyelesaikan aduan kurang dari 30 hari.

terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi responsivitas penyelesaian aduan seperti urgensi serta bobot dari laporan tersebut. Selain itu terdapat beberapa laporan yang membutuhkan anggaran lebih sehingga proses pengerjaan aduan lebih lama dari biasanya. Meskipun terdapat proses pengerjaan yang membutuhkan waktu lebih lama, responsivitas dalam pemberitahuan progress aduan tetap disampaikan oleh pihak-pihak terkait.

Peneliti mengungkapkan bahwa, responsivitas dan keterampilan merupakan elemen kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Responsivitas yang baik, seperti yang ditunjukkan oleh layanan Sapa Mbak Ita, memastikan bahwa setiap aduan dapat ditanggapi dengan cepat dan tepat. Sementara itu, keterampilan petugas dalam menangani masalah secara efisien dan efektif, termasuk penggunaan alat yang sesuai dan pelatihan berkelanjutan, memainkan peran penting dalam memastikan bahwa respons yang diberikan tidak hanya cepat, tetapi juga berkualitas

Efisiensi dan Efektifitas

Peneliti menyimpulkan bahwa efisiensi dan efektivitas adalah dua indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu kegiatan atau organisasi. Efisiensi berfokus pada penggunaan sumber daya yang optimal sehingga hasil dicapai dengan cara yang lebih cepat atau biaya yang lebih rendah, menunjukkan peningkatan dalam proses pelaksanaan. Di sisi lain, efektivitas mengacu pada sejauh mana suatu kegiatan atau aktivitas mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara langsung. Kombinasi antara efisiensi dan efektivitas yang baik dapat membantu organisasi mencapai sasaran secara lebih optimal dan berdaya guna.

Salah satu pengguna aplikasi juga mengungkapkan bahwa penyelesaian laporan dalam waktu dua hari dan mendapatkan notifikasi langsung melalui WhatsApp. Efektivitas pelayanan juga ditingkatkan dengan adanya dashboard pengelolaan pengaduan yang memungkinkan petugas mengakses laporan dari berbagai kanal dalam satu sistem, sehingga mempercepat respons dan memudahkan proses penyelesaian.

Efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana suatu kegiatan atau program mencapai tujuannya. Dalam hal ini, laporan yang lebih sederhana, seperti jalan berlubang, dapat diselesaikan dengan cepat, yang menunjukkan efektivitas dalam menangani masalah yang mudah diatasi. Namun, untuk masalah yang lebih kompleks seperti jembatan, diperlukan anggaran yang lebih besar dan perencanaan jangka panjang, yang berarti efektivitasnya lebih bergantung pada perencanaan dan alokasi sumber daya yang tepat.

Pengelolaan pengaduan menggunakan dashboard juga meningkatkan efektivitas, karena sistem ini memungkinkan petugas mengakses laporan dari berbagai kanal dalam satu platform terpadu. Dengan adanya dashboard, laporan yang masuk dari

kanal-kanal seperti media sosial, WhatsApp, atau situs web resmi dapat diintegrasikan dan dilacak dalam waktu nyata. Hal ini tidak hanya mempermudah pemantauan dan pengaturan prioritas, tetapi juga mempercepat proses distribusi dan penyelesaian aduan. Selain itu, penggunaan dashboard memberikan gambaran menyeluruh tentang jenis dan frekuensi pengaduan, yang dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dan penyesuaian strategi pelayanan. Integrasi ini mendukung organisasi dalam merespons keluhan masyarakat secara lebih efektif, karena setiap aduan dapat langsung ditindaklanjuti tanpa risiko terlewat atau terlambat.

Efisiensi dan efektivitas merupakan dua faktor kunci dalam menilai keberhasilan suatu program atau organisasi. Efisiensi berfokus pada penggunaan sumber daya yang optimal untuk mencapai hasil dengan biaya dan waktu yang minimal, sedangkan efektivitas mengukur sejauh mana kegiatan atau program dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks layanan Sapa Mbak Ita, efisiensi tercermin dari penyelesaian laporan dalam waktu yang singkat dan biaya yang rendah, meskipun jumlah laporan yang diterima sangat besar. Di sisi lain, efektivitas terlihat pada penyelesaian laporan yang sesuai dengan prioritas dan kompleksitas masalah, serta penggunaan sistem dashboard yang mempermudah pengelolaan dan pemantauan aduan secara real-time. Kombinasi antara efisiensi dan efektivitas ini memungkinkan program Sapa Mbak Ita untuk memberikan pelayanan publik yang responsif dan tepat sasaran, menciptakan dampak yang optimal bagi masyarakat.

Tabel 1.2
Laporan Masuk Sapa Mbak Ita Tahun
2022-2023
Tahun 2022

No	Respon tindak lanjut	Jumlah	Persentase
----	----------------------	--------	------------

1	Belum	18	1%
2	Proses	787	12%
3	Selesai	5.213	81%
4	Selesai bersyarat	385	6%
Total		6.403	

Tahun 2023

No	Respon tindak lanjut	Jumlah	Persentase
1	Belum	41	0,67%
2	Proses	1.097	17,9%
3	Selesai	4.974	81,05%
4	Selesai bersyarat	17	0,23%
Total		6.129	

Sumber : Laporan Tahunan Sapa Mbak Ita 2022&2023 oleh DISKOMINFO Kota Semarang

Program “Sapa Mbak Ita” mencatat keberhasilan dalam menyelesaikan 81% laporan yang masuk, yang merupakan indikator efisiensi dan efektivitas sistem. Tingginya angka penyelesaian ini menunjukkan kemampuan pemerintah untuk merespons dan menangani pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat. Namun, analisis lebih mendalam mengungkap bahwa terdapat sekitar 19% laporan yang belum terselesaikan, yang disebabkan oleh beberapa faktor.

Salah satunya adalah jenis laporan yang memerlukan anggaran lebih besar atau melibatkan proses yang kompleks, seperti pembangunan infrastruktur yang harus masuk dalam perencanaan anggaran tahun berikutnya. Selain itu, aduan lintas dinas yang memerlukan koordinasi antar-departemen sering kali memakan waktu lebih lama. Meskipun demikian, sistem ini tetap menunjukkan keberlanjutan operasional yang

baik dengan evaluasi berkala, memastikan bahwa laporan yang belum terselesaikan tetap berada dalam pengawasan hingga dapat ditindaklanjuti pada kesempatan berikutnya. Hal ini mencerminkan upaya pemerintah untuk tidak hanya mencapai efisiensi dalam waktu penyelesaian, tetapi juga efektivitas dalam memberikan solusi yang berkualitas.

PENUTUP

Kesimpulan

Layanan "Sapa Mbak Ita" dioptimalkan melalui berbagai kanal pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti aplikasi mobile, SMS, dan media sosial, seperti WhatsApp dan Twitter. Keberagaman kanal ini memungkinkan masyarakat dari berbagai lapisan untuk memilih kanal yang paling sesuai dan nyaman untuk mereka, sehingga meningkatkan keterjangkauan layanan pengaduan publik. Layanan yang fleksibel ini menjadikan program "Sapa Mbak Ita" dapat diakses oleh lebih banyak orang, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan teknologi atau akses.

Program "Sapa Mbak Ita" menekankan akuntabilitas sebagai landasan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang. Setiap pengaduan yang masuk melalui kanal digital, seperti SMS, aplikasi mobile, Twitter, dan WhatsApp, diverifikasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebelum diteruskan ke dinas terkait untuk penyelesaian. Akuntabilitas dalam program ini terlihat dari upaya menjaga kualitas pelayanan yang konsisten, bahkan saat terjadi perubahan dari "Lapor Hendi" ke "Sapa Mbak Ita." Bu Bening, Admin Utama, menjelaskan bahwa perubahan ini bukanlah perubahan kebijakan besar melainkan bagian dari estafet kepemimpinan yang mempertahankan komitmen untuk memudahkan akses masyarakat melalui kanal digital.

Keberlanjutan program ini didukung oleh evaluasi berkala yang memastikan setiap pengaduan ditangani tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Evaluasi ini juga memudahkan pemerintah untuk memantau kinerja setiap dinas terkait, sehingga standar pelayanan dapat terus ditingkatkan. Keberlanjutan program juga membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini karena pemerintah dianggap konsisten dalam menjaga kualitas dan responsivitas layanan publik.

Dalam implementasi "Sapa Mbak Ita." Program ini dilengkapi dengan sistem pelaporan yang memungkinkan masyarakat memantau status pengaduan mereka. Ada tiga status utama dalam sistem, yaitu "verifikasi," "dalam proses," dan "selesai." Dengan status yang jelas ini, masyarakat dapat memantau setiap tahapan pengaduan mereka. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Ahmad Danang Setiadi, Admin Sapa Mbak Ita, sistem ini memberi akses yang transparan kepada publik dan meningkatkan keterbukaan pemerintah dalam mengelola setiap aduan yang masuk.

Terdapat dsabor terintegrasi yang memudahkan penyedia layanan untuk terus memantau setiap aduan yang masuk sehingga dapat ditindak lanjuti dengan tepat. Selain itu, perlindungan terhadap data pribadi pelapor menjadi prioritas dalam sistem ini. Hanya admin utama yang memiliki akses ke informasi pribadi, sehingga kerahasiaan pelapor tetap terjaga sesuai dengan standar perlindungan data yang ada. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam menjaga privasi masyarakat yang menggunakan layanan publik ini, sehingga masyarakat merasa aman untuk menyampaikan keluhan atau saran mereka melalui program ini.

Responsivitas serta keterampilan adalah komponen kunci dalam keberhasilan program "Sapa Mbak Ita." Pemerintah Kota

Semarang menetapkan batas waktu maksimal lima hari kerja untuk setiap aduan yang masuk agar segera mendapat respons dan tindak lanjut. Menurut Bapak Ahmad Danang Setiadi, peningkatan jumlah pelapor menjadi indikator bahwa masyarakat memiliki kepercayaan bahwa setiap aduan yang disampaikan akan ditangani secara serius. Mekanisme respons cepat ini menjamin bahwa masyarakat merasa diperhatikan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan terhadap layanan publik.

Di sisi lain, keterampilan dan profesionalitas petugas juga menjadi perhatian dalam menjaga kualitas layanan "Sapa Mbak Ita.". Dengan penguasaan atribut yang lengkap merupakan suatu bentuk profesionalitas dalam penyelesaian aduan.

Selain itu, Efisiensi dan efektivitas dalam program "Sapa Mbak Ita" tercermin dari pemisahan peran antara Diskominfo sebagai verifikator aduan dan dinas terkait sebagai pelaksana tindakan. Prosedur ini memungkinkan aduan yang membutuhkan tindakan langsung, seperti kerusakan fasilitas umum, ditangani dengan cepat. Dengan sistem yang tersusun rapi ini, pemerintah mampu memberikan solusi yang lebih efisien dan responsif terhadap berbagai kebutuhan masyarakat.

Efektivitas program ini juga didukung dengan mekanisme pemantauan yang memungkinkan masyarakat menerima pembaruan status secara real-time. Adanya pemantauan status ini memberikan kepastian bahwa setiap aduan tidak hanya diterima, tetapi juga diproses secara sistematis dan terstruktur. Dengan demikian, masyarakat memiliki keyakinan bahwa aduan mereka akan mendapat perhatian yang memadai, meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan pemerintah.

Dalam pelaksanaan program "Sapa Mbak Ita," peneliti melihat terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, antara lain:

1. Kurangnya sosialisasi bagi pengguna

Masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital menghadapi kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan fitur yang disediakan.

2. Koordinasi antar-departemen

Dalam beberapa kasus pengaduan yang memerlukan tindak lanjut lintas departemen, koordinasi menjadi lebih kompleks. Hal ini terutama berlaku dalam aduan yang melibatkan pengadaan atau perbaikan fasilitas umum yang membutuhkan waktu lebih lama. Peningkatan koordinasi antar-departemen akan mempercepat proses dan meminimalisir hambatan yang terjadi dalam penyelesaian aduan.

Saran

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah peneliti lakukan, berikut beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut program "Sapa Mbak Ita" sebagai layanan pengaduan publik di Kota Semarang:

1. Pengembangan nama program yang Lebih Universal Mengingat program ini mengalami perubahan nama seiring dengan pergantian kepemimpinan, disarankan agar program pengaduan publik memiliki nama yang lebih universal dan tidak terkait dengan figur pimpinan tertentu. Nama yang lebih umum akan meningkatkan konsistensi program dalam jangka panjang dan mengurangi kebingungan di masyarakat saat terjadi pergantian kepemimpinan, sebagaimana diusulkan oleh Bu Bening.
2. Perluasan Sosialisasi ke Segmen Masyarakat yang Lebih Luas Sosialisasi program perlu lebih ditingkatkan agar menjangkau masyarakat di seluruh lapisan, termasuk mereka yang mungkin kurang familiar dengan teknologi digital. Upaya yang lebih intensif, seperti kampanye "go to school" dan

"go to community," serta penggunaan media tradisional untuk menjangkau masyarakat yang belum memiliki akses ke internet secara memadai, dapat membantu meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan kanal pengaduan ini.

3. Perlunya Edukasi Terkait Hak dan Alur Pengaduan Penting bagi pemerintah untuk terus mengedukasi masyarakat mengenai hak mereka dalam menyampaikan pengaduan, serta alur dan prosedur yang harus diikuti. Publikasi informasi yang jelas dan edukatif di berbagai media dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat, serta memastikan bahwa mereka memahami proses yang berlaku di "Sapa Mbak Ita."
4. Peningkatan Pelatihan untuk Petugas Pengelola Aduan Disarankan untuk memperbanyak pelatihan teknis dan manajerial bagi admin utama dan admin penghubung di setiap dinas terkait. Pelatihan berkala dapat membantu meningkatkan kompetensi petugas dalam menangani berbagai bentuk pengaduan dan meningkatkan pemahaman tentang pentingnya responsivitas dan transparansi. Dengan peningkatan kompetensi, petugas dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adypurnawati, M., & Hariani, D. (2019). Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(2).
- Agoes, S. (2013). Etika Bisnis Dan Profesi (11th ed., Issue 56). Salemba Empat

- Ahmad, J. (2012). Perjalanan Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), New Public Service (NPS) Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 1(1), 1-25.
- Alfrida, & Astuti. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayananakta Kelahiran Dan Akta Kematian. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(4).
- Andhika, L.R., Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah: Sound Governance, Dynamic Governance, dan Open Government, *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, Vol. 8, No. 2, Desember 2017, hal. 87 – 102.
- Atik,dan ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Badan Pusat Statistik (Bps). *Kota Semarang Dalam Angka 2024*. [Laporan Statistik]. Badan Pusat Statistik. <https://semarangkota.bps.go.id/publication/2024/02/28/a1c4e17788918ee0a85fe480/kota-semarang-dalam-angka-2024.html>
- Badan Pusat Statistik (Bps). *Statistik Politik dan Keamanan Kota Semarang Tahun 2020*. [Laporan Statistik]. Badan Pusat Statistik.
- Berman, E., & Wang, X. (2000). Efektivitas Tata Kelola Sumber Daya dalam Pemerintahan. Jakarta: Pustaka Pemerintahan.
- Budiarto, H., & Suryanto, A. (2021). Akses dalam pelayanan publik dan partisipasi masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 120-135.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan transformasi teknologi digital. *Jurnal ilmiah infokam*, 15(2)
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering 549 The New Public Service: *Serving Rather than Steering. Osborne and Plastrik Kettl and DiIulio Kettl and Milward*, 549–559.
- Ermansyah, E. R. (2023). Asas-Asas Hukum Administrasi Negara. *Al Wasath Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2). <https://doi.org/10.47776/Alwasath.V3i2.616>
- 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. <https://doi.org/10.20961/Impresi.V1i1.41147>
- Gordon, R. (1994). Efisiensi dan Keterampilan dalam Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Hardjaloka, L. (2014). Studi penerapan e-government di indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435-452.
- Homaidi, A., & Ibad, S. (2019). *Improving the Quality of Public Complaints Services in Realizing Good Governance in Bondowoso District Inspectorate. Journal of Public Administration and Governance*, 9(3), 200-209

- <https://semarangkota.bps.go.id/id/publication/2021/09/07/4e4af970875a492948cfc370/statistik-politik-dan-keamanan-kota-semarang-tahun-2020.html>
- Hood, C. (1995). The “new public management” in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting, organizations and society*, 20(2-3), 93-109.
- Janet, M. (2010). Prinsip Efisiensi dan Efektivitas dalam Organisasi. Yogyakarta: Andi.
- Kartika Purwaningtyas, "Mengkaji Ulang Top Finalis Inovasi Pelayanan Publik Nasional 2020" (2020), <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengkaji-ulang-top-finalis-inovasi-pelayanan-publik-nasional-2020>. Diunduh pada 3 Oktober 2023.
- Kristianten, E. (2006). Transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Dalam Mardiasmo (Ed.), *Manajemen Publik Terintegrasi* (hal. 45-60). Yogyakarta: UGM Press.
- Lalolo, B. (2003). *Transparansi dalam Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Lestari, M. T., & Sasmita, L. A. (2020). Pemanfaatan Vlog Dalam Penyampaian Informasi Publik Pemerintah Kota Semarang. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 147–164. <https://doi.org/10.15575/Cjik.V4i2.8758>
- 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*, 10(1).
- Maharashtri, S., Marom, A., & Herbasuki, H. (2023). Proses Collaborative Governance Dalam Layanan Aspirasi dan Penanganan Aduan Kanal Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 574-592.
- Manalu, V., & Ardianto, H. T. (2020). Eran Pemerintah Kota Semarang Dalam Koordinasi Multisektoral Pada Implementasi Layanan Nomor Darurat Call Center 112 Di Kota Semarang. *Journal Of Politic And Government Studies*, 9(3).
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Andy
- Maulana, R. Y. (2018). Desain Kolaborasi Penyediaan Layanan Pemerintahan Berbasis Open Government. *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 2(2), 71-82.
- Melinda. (2022). Fektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat Di Kota Semarang. *Fakultas Manajemen Pemerintahan Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*, 4(1).
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ningtias, 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).
- Noor Fatimah, "SP4N-LAPOR Untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik" (2022), <https://lpmpdki.kemdikbud.go.id/sp4n-lapor-untuk-pelayanan-publik-yang-lebih-baik/>. Diunduh pada 3 Oktober 2023.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta.

- GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 13(2), 68-75.
- Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju pemerintahan terbuka (open government) melalui penerapan e-government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(1), 1-17.
- Permata, & Ali, A. (2023). Penerapan Smart City Kota Semarang Dalam Penggunaan Robot Sebagai Layanan Publik Di Pemerintah Kota Semarang. *E-Proceeding Of Management*, 10(1).
- Phillips, M. H., Martosoeignjo, Basah, S., & Manan, B. (2022). Pengantar Hukum Administrasi Negara. *Gajah Mada University Press*.
- Putri, A., & Rahayu, N. (2022). Aksesibilitas dalam pelayanan publik untuk kelompok rentan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(1), 45-59.
- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Henti Di Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(4), 176–194.
- Rani, H. H. N. (2023). EFEKTIVITAS “LAPOR BUPATI” DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN WONOSOBO. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(2), 372-388.
- Restiane, F., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektifitas Penerapan Aplikasi Laporan Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 6(1), 1-11.
- Robbins, S. (2010). Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Rohmah, N., Rina Herawati, & Afrizal, T. (2021). Evaluasi Responsi Vitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. *Departemen Administrasi*.
- Santoso, T., & Pratama, D. (2021). Kesetaraan dalam layanan publik untuk kelompok difabel. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 12(3), 78-91.
- Sedarmayanti. 2012. Good Governance Dalam Rangka Kepemimpinan Yang Baik. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono, A. G. (2005). Memahami Penelitian Kualitatif Bandung: CV.
- Sunaringtyas, K. A. (2024). EVALUASI LAYANAN PENGADUAN KOTA SEMARANG: STUDI PENANGANAN KASUS KERUSAKAN JALAN PERIODE 2021-2022. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 275-289.
- Tjokroamidjojo, B. (1990). Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan).
- United Nations Development Programme, U. (1997). Human Development Report 1997. In Natural Resources Forum (Vol. 20, Issue 2). Oxford University Press,
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rosch, M. (2017). *Citizen and open government: An empirical analysis of antecedents of open government data. International Journal of Public Administration*, 00(0), 1-14. doi:10.1080/01900692.2016.126365