

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KANAL PENGADUAN DAN ASPIRASI PEMERINTAH KOTA SEMARANG BERBAIS *E-GOVERNMENT* TAHUN 2023

(Studi Penelitian di Unit Pengelolaan Sapa Mbak Ita)

Jihan Ayu Widyawati¹, Dewi Erowati²

Email : jihanayu54059@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H .Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Implementasi kebijakan kanal pengaduan dan aspirasi Pemerintah Kota Semarang berbasis *e-government* melalui layanan *Sapa Mbak Ita* pada tahun 2023. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Pemerintah Kota Semarang merespons kebutuhan ini dengan menghadirkan platform pengaduan digital *Sapa Mbak Ita* sebagai pengganti dari layanan *Lapor Hendi*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan fokus pada empat variabel implementasi kebijakan menurut teori George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang serta masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum implementasi kebijakan kanal pengaduan *Sapa Mbak Ita* telah berjalan cukup baik, terlihat dari tingginya partisipasi masyarakat dengan total 4.868 laporan sepanjang tahun 2023 melalui berbagai kanal (WhatsApp, aplikasi mobile, website, SMS, dan Twitter). Namun demikian, masih terdapat kendala seperti kurangnya respons cepat dari petugas, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurang optimalnya koordinasi antar unit pelaksana. Faktor pendukung utama meliputi ketersediaan teknologi informasi, komitmen pemerintah daerah, dan kemudahan akses kanal pengaduan bagi masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sumber daya manusia, peningkatan kapasitas teknis petugas pengelola aduan, serta pembaruan sistem dan SOP dalam menangani laporan agar layanan dapat lebih responsif dan efisien. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis *e-government* yang lebih baik dan partisipatif di masa depan.

Kata kunci: implementasi kebijakan, *e-government*, pelayanan publik, Sapa Mbak Ita, pengaduan masyarakat, Kota Semarang

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

² Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

ABSTRACT

This study examines the implementation of the complaint and aspiration channel policy by the Semarang City Government through an *e-government*-based service known as *Sapa Mbak Ita* in 2023. The background of this research is driven by the increasing public demand for transparent, responsive, and accountable public services in line with the rapid development of information technology. In response, the Semarang City Government launched *Sapa Mbak Ita* as a replacement for the previous platform *Lapor Hendi* to facilitate citizen participation and feedback. This research employs a descriptive qualitative approach, focusing on the four variables of public policy implementation as proposed by George C. Edward III: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation from the Semarang City Communication, Informatics, Statistics, and Encryption Agency (Diskominfo), as well as from community users.

The findings indicate that, overall, the implementation of the *Sapa Mbak Ita* complaint channel has been relatively effective, with 4,868 reports received throughout 2023 across various platforms (WhatsApp, mobile app, website, SMS, and Twitter). However, challenges remain, such as limited responsiveness, insufficient human resources, and suboptimal inter-agency coordination. Supporting factors include available digital infrastructure, strong governmental commitment, and accessible reporting mechanisms for the public. This study recommends strengthening human resource capacity, enhancing the technical skills of complaint handlers, and updating systems and standard operating procedures to improve responsiveness and efficiency. The findings are expected to serve as strategic input for the Semarang City Government in improving its *e-government*-based public service delivery and encouraging greater citizen participation.

Keywords: policy implementation, *e-government*, public service, *Sapa Mbak Ita*, public complaints, Semarang City

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, sebagaimana dinyatakan oleh Dwiyanto (2014:36), yaitu serangkaian aktivitas yang dilakukan birokrasi publik untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Mutu pelayanan publik menjadi barometer keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pelayanan yang responsif, efisien, dan partisipatif

adalah tuntutan mendesak di tengah perkembangan masyarakat yang semakin dinamis. Dalam hal ini, pemerintah dituntut tidak hanya menyediakan layanan, tetapi juga membuka ruang pengaduan dan aspirasi masyarakat sebagai sarana evaluasi dan kontrol sosial terhadap kualitas layanan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 36 dan 37, pemerintah diwajibkan menyediakan

kanal pengaduan sebagai bagian dari pelayanan yang terbuka dan bertanggung jawab. Kanal ini bukan sekadar alat formalitas administratif, tetapi merupakan instrumen demokratisasi pelayanan. Kebutuhan masyarakat akan saluran pengaduan menjadi semakin besar seiring kompleksitas pelayanan dan harapan publik terhadap kecepatan serta transparansi layanan.

Untuk menjawab tantangan tersebut, pemanfaatan teknologi informasi melalui pengembangan e-government menjadi strategi utama dalam pembaruan layanan publik. Menurut Kadir (2014:324), e-government adalah penggunaan teknologi informasi untuk mengubah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, maupun antar lembaga pemerintahan. Hal ini sejalan dengan Inpres No. 3 Tahun 2003 dan Keppres No. 20 Tahun 2006 yang mendorong penguatan sistem pemerintahan berbasis digital. Dengan e-government, pemerintah dapat menyediakan layanan pengaduan masyarakat yang bersifat dua arah, efisien, dan real-time.

Pemerintah pusat telah meluncurkan SP4N-LAPOR!, yaitu Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Publik Nasional berbasis daring, sebagai bentuk inovasi pelayanan aspirasi masyarakat. Sistem ini dikembangkan berdasarkan Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Di daerah, berbagai kanal pengaduan juga diterapkan, termasuk oleh Pemerintah Kota Semarang yang awalnya menggunakan kanal Lapor Hendi. Namun, sejak dilantiknnya Wali Kota Hevearita Gunaryanti Rahayu pada Januari 2023, sistem ini diperbarui menjadi Sapa Mbak Ita, sebagai bentuk adaptasi terhadap tuntutan pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses.

Kanal Sapa Mbak Ita memanfaatkan berbagai media digital, seperti WhatsApp, aplikasi mobile, website resmi, SMS, dan media sosial Twitter. Kanal ini memberi kemudahan bagi masyarakat Kota Semarang untuk menyampaikan aduan dan aspirasi secara langsung tanpa batasan tempat dan waktu. Teknologi digital yang digunakan mendukung efisiensi layanan dan mempermudah proses tindak lanjut oleh pemerintah. Namun demikian, tantangan masih muncul dalam pelaksanaannya. Berdasarkan pengamatan awal, ditemukan beberapa permasalahan, antara lain

keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan kanal, belum meratanya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai cara penggunaan kanal, serta belum optimalnya koordinasi antara Diskominfo sebagai pengelola utama dengan OPD teknis yang bertanggung jawab menindaklanjuti laporan. Selain itu, belum adanya SOP yang baku dan monitoring yang sistematis menjadi hambatan dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga membawa perubahan besar dalam cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik. Era digital telah mengubah ekspektasi masyarakat: pelayanan tidak lagi cukup hanya cepat, tetapi juga harus transparan, akuntabel, dan mudah diakses. Dalam konteks ini, Sapa Mbak Ita merupakan bagian dari transformasi digital pelayanan publik yang juga mencerminkan prinsip good governance dan e-participation. Konsep partisipasi elektronik menekankan bahwa masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pengawas dan mitra aktif dalam pelaksanaan kebijakan.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Semarang No. 5 Tahun 2023, pelayanan publik termasuk pengelolaan pengaduan merupakan kegiatan untuk memenuhi hak warga atas informasi dan layanan administrasi yang bermutu. Oleh karena itu, keberadaan *Sapa Mbak Ita* tidak hanya penting sebagai inovasi layanan, tetapi juga sebagai wujud komitmen pemerintah terhadap transparansi dan keterbukaan informasi publik. Selain itu, inovasi ini menjadi penting dalam mendorong keberhasilan otonomi daerah. Pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dapat meningkatkan kepuasan publik dan citra positif pemerintah daerah. Hal ini juga menjadi sarana penilaian kinerja birokrasi dalam menyerap, merespons, dan menindaklanjuti berbagai keluhan masyarakat.

Dengan semua perkembangan tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai bagaimana implementasi kebijakan kanal pengaduan dan aspirasi Sapa Mbak Ita oleh Pemerintah Kota Semarang, serta menganalisis sejauh mana efektivitas kanal ini dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi faktor-

faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya, guna memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas layanan publik berbasis e-government di masa depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan memahami implementasi kebijakan layanan pengaduan publik berbasis e-government melalui kanal Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. Fokus penelitian terletak pada bagaimana kebijakan dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang serta tanggapan masyarakat terhadap layanan tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Informan dipilih secara purposive sampling, yaitu mereka yang dianggap memahami proses dan permasalahan yang diteliti, termasuk pejabat pengelola kanal aduan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Data primer berasal dari wawancara dan observasi di lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan resmi, dan publikasi terkait.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari empat tahap: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan validitas informasi. Lokasi penelitian dipusatkan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang, dengan subjek penelitian yang terdiri dari kepala subkoordinasi aspirasi, admin Sapa Mbak Ita, serta masyarakat pengguna layanan. Keterbatasan penelitian ini terletak pada sulitnya mengukur keberhasilan implementasi secara objektif karena indikator seperti kepuasan dan kecepatan layanan bersifat relatif dan tidak selalu terukur secara kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Publik di Kota Semarang

Pelayanan publik merupakan unsur penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat terhadap jasa dan layanan dari pemerintah. Pemerintah Kota Semarang telah mengembangkan berbagai inovasi

layanan publik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Salah satu bentuknya adalah sistem pengaduan melalui kanal Sapa Mbak Ita, yang menyediakan lima saluran pengaduan digital: website, WhatsApp, SMS, aplikasi mobile, dan Twitter. Sistem ini memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi secara langsung dan dipantau oleh Pemerintah Kota Semarang. Layanan ini dilengkapi dengan standar operasional yang menetapkan waktu maksimal penyelesaian laporan selama 30 hari dan dapat diperpanjang apabila memerlukan tindak lanjut lebih lanjut. Selain itu, informasi layanan juga disampaikan secara transparan melalui situs resmi dan media sosial.

Selain kanal pengaduan,

Kota Semarang juga menyediakan berbagai inovasi aplikasi layanan digital lainnya, seperti aplikasi PPID, Trans Semarang, Si D'nOK, Pakdesemar, Lunpia Kota Semarang, dan berbagai aplikasi tematik lainnya. Masing-masing aplikasi dirancang untuk melayani kebutuhan spesifik masyarakat, mulai dari transportasi, informasi publik, layanan kesehatan, hingga pelacakan pajak dan layanan kependudukan. Pemerintah Kota

Semarang juga aktif menggunakan media sosial interaktif seperti YouTube dengan program “Ngobras” dan “Ngopi” untuk menyampaikan informasi layanan dari OPD secara terbuka. Semua layanan ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam menerapkan prinsip e-government yang transparan, partisipatif, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Profil Badan Layanan Pada Unit Pengaduan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang Tahun 2023

Kanal pengaduan *Sapa Mbak Ita* merupakan layanan berbasis daring yang digunakan oleh masyarakat Kota Semarang untuk menyampaikan aspirasi, informasi, dan pengaduan terkait pelayanan publik. Kanal ini menjadi sarana penting bagi masyarakat untuk terlibat aktif dalam mengawasi kinerja pemerintah, sekaligus sebagai upaya mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Latar belakang pendirian kanal ini bermula dari rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas pengaduan yang disampaikan, sehingga pemerintah berinisiatif menyediakan saluran yang lebih

terbuka, terintegrasi, dan mudah diakses oleh semua pihak.

Sejak diluncurkan pada tahun 2016 dengan nama *Lapor Hendi*, sistem pengaduan Kota Semarang telah terhubung dengan SP4N-LAPOR! milik pemerintah pusat. Kanal ini kemudian diperbarui menjadi *Sapa Mbak Ita* pada tahun 2022, seiring pergantian Wali Kota. Meski SP4N-LAPOR menjadi aplikasi nasional yang wajib digunakan sejak Oktober 2022, Pemerintah Kota Semarang memperoleh izin khusus untuk tetap mengoperasikan *Sapa Mbak Ita* karena telah ada sebelum SP4N dan dinilai unggul dalam hal responsivitas dan pengelolaan laporan. Terdapat lima kanal utama *Sapa Mbak Ita*: WhatsApp, aplikasi mobile, website, SMS, dan Twitter.

Jenis pengaduan yang ditangani mencakup beragam sektor seperti pendidikan, kependudukan, pajak, infrastruktur, perhubungan, kesehatan, dan tata kota. Penamaan "Sapa Mbak Ita" dipilih agar masyarakat merasa lebih dekat dan nyaman dalam menyampaikan laporan, karena mengandung unsur keakraban dengan sosok Wali Kota yang bersedia mendengarkan

warganya. Kanal ini bukan hanya untuk menyampaikan keluhan, tetapi juga membuka ruang bagi saran dan apresiasi. Ini menjadi salah satu wujud partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan daerah secara aktif dan terbuka.

Dalam praktiknya, pengaduan yang masuk ke *Sapa Mbak Ita* langsung ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Berdasarkan data, Dinas Perhubungan menerima 1.125 aduan sepanjang tahun 2023, dengan 975 aduan telah diselesaikan dan 150 masih dalam proses. Laporan yang belum selesai umumnya membutuhkan penanganan lintas tahun anggaran. Dinas Pekerjaan Umum mencatat 1.007 laporan dengan isu dominan seperti jalan rusak dan banjir. Sementara Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman menerima 701 aduan, didominasi oleh masalah PJU mati dan jalan lingkungan. Seluruh data ini menunjukkan adanya peningkatan efektivitas kanal pengaduan dalam menyerap dan merespons laporan masyarakat.

Dasar hukum pelaksanaan layanan pengaduan ini merujuk pada beberapa regulasi seperti UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

Perpres No. 76 Tahun 2013, dan Perwal No. 5 Tahun 2023. Dalam pelaksanaannya, Pemerintah Kota Semarang juga berupaya menyediakan sarana dan prasarana penunjang, serta memastikan layanan *Sapa Mbak Ita* dapat digunakan 24 jam, dibalas pada jam kerja, dan tidak dipungut biaya. Inovasi ini diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat akan layanan publik yang efisien, murah, transparan, dan responsif, sekaligus menjadi tolok ukur kualitas birokrasi daerah yang modern dan adaptif.

Kebijakan Kanal Pengaduan Pemerintah Kota Semarang Berbasis *E-Government*

Kebijakan ini merupakan bagian dari implementasi e-government dalam bentuk kanal pengaduan digital “Sapa Mbak Ita”, yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Nomor 5 Tahun 2023. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi. Pemerintah Kota Semarang melakukan sosialisasi melalui media konvensional dan digital agar masyarakat mengetahui keberadaan layanan ini. Namun, pelaksanaan kebijakan seringkali masih

menghadapi tumpang tindih kewenangan dan kurangnya kejelasan fungsi antar unit pelaksana. Berikut merupakan 4 (empat) variabel menurut teori George C. Edward III:

Komunikasi

Komunikasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan layanan pengaduan. Pemerintah Kota Semarang memanfaatkan platform digital seperti Instagram, TikTok, dan YouTube, serta media konvensional seperti TV dan radio untuk menyampaikan informasi. Strategi komunikasi juga didukung oleh program “Mbak Ita Sapa Warga”. Namun, meski komunikasi publik sudah cukup efektif, masih terdapat kendala seperti kurangnya informasi terkait tindak lanjut aduan dan munculnya komentar negatif dari masyarakat yang merasa tidak didengar.

Sumber Daya

Pelaksanaan layanan publik di Sapa Mbak Ita bergantung pada ketersediaan dan kualitas sumber daya manusia, sarana, serta sistem manajemen. Petugas terdiri dari admin utama dan admin penghubung di masing-masing OPD. Walau secara jumlah memadai, kemampuan teknis

pegawai masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan. Meskipun begitu, keterbatasan skill dan prosedur tindak lanjut yang belum optimal masih menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan kepada masyarakat.

Disposisi

Disposisi menyangkut komitmen dan sikap pelaksana terhadap kebijakan. Pemerintah Kota Semarang melaksanakan monitoring dan evaluasi (monev) secara rutin untuk mengidentifikasi hambatan dan perbaikan layanan. Prosedur disposisi diatur dengan batas waktu tertentu mulai dari verifikasi hingga tindak lanjut. Disposisi yang baik mempercepat respon terhadap pengaduan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta menciptakan sistem umpan balik dua arah yang lebih efektif. Namun, ekspektasi masyarakat seringkali belum sejalan dengan hasil yang diterima.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi di Pemerintah Kota Semarang dinilai sudah cukup mendukung pelayanan publik yang efektif. Koordinasi antar dinas sudah berjalan baik, dengan pemangkasan

birokrasi seperti penghapusan surat fisik dalam tindak lanjut aduan dari kanal resmi Sapa Mbak Ita. Struktur ini mendukung efisiensi dalam pengambilan keputusan dan distribusi tanggung jawab yang jelas antar unit. Namun, proses implementasi kebijakan tetap dipengaruhi oleh kondisi di lapangan yang dapat menyebabkan penundaan, meskipun secara umum mekanisme berjalan sesuai harapan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Pelayanan pengaduan *Sapa Mbak Ita* merupakan kanal resmi yang disediakan Pemerintah Kota Semarang untuk menampung laporan masyarakat, baik skala kecil maupun besar. Prosesnya dimulai dari verifikasi aduan oleh admin, lalu didisposisikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berwenang untuk ditindaklanjuti. SOP pelaporan mengatur bahwa OPD harus merespons dalam waktu 5 hari, dan menyelesaikan maksimal dalam 30 hari. Kendala utama seperti laporan tidak lengkap dan keterbatasan anggaran kerap menjadi penghambat penyelesaian tepat

waktu. Evaluasi dan pembinaan rutin dilakukan untuk memastikan pelayanan semakin efektif.

Meski kanal layanan publik ini telah didukung sarana yang baik, seperti website dan media sosial, kritik tetap muncul terutama dari masyarakat yang merasa kurang mendapatkan kepastian atau kecepatan dalam penanganan laporan. Masalah ini diperparah oleh birokrasi yang kurang responsif dan minimnya kejelasan dalam komunikasi. Namun, pemerintah mengakui bahwa kritik yang disampaikan masyarakat di media sosial juga menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan dan akuntabel.

Secara keseluruhan, pelaksanaan kebijakan pelayanan publik melalui *Sapa Mbak Ita* dinilai telah menunjukkan arah yang baik, meskipun belum sepenuhnya ideal. Komunikasi dua arah yang berjalan antara masyarakat dan pemerintah menunjukkan adanya partisipasi aktif masyarakat. Pemerintah pun semakin terdorong untuk membangun pelayanan yang profesional, ramah, dan efisien. Tanggapan positif dari masyarakat terhadap inovasi

pelayanan berbasis aplikasi menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik menjadi langkah strategis dalam mewujudkan birokrasi yang bersih, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan kanal pengaduan dan aspirasi Pemerintah Kota Semarang melalui layanan *Sapa Mbak Ita* menunjukkan kemajuan positif dalam pemanfaatan e-government. Inovasi ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi secara lebih mudah, cepat, dan fleksibel tanpa batasan waktu maupun tempat. Layanan ini menjadi wujud dari respons pemerintah terhadap tuntutan masyarakat akan keterbukaan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Meski demikian, pelaksanaan kebijakan ini masih menghadapi tantangan, terutama pada aspek teknis dan koordinasi antar aktor pelaksana. Kurangnya konsistensi informasi serta keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya terlatih menyebabkan respons terhadap aduan masyarakat belum

optimal. Namun demikian, *Sapa Mbak Ita* tetap berperan penting sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta sebagai media partisipasi publik dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja pelayanan daerah secara digital.

Langkah Pemerintah Kota Semarang dalam menghadirkan *Sapa Mbak Ita* patut diapresiasi sebagai bentuk modernisasi birokrasi dan peningkatan partisipasi warga. Optimalisasi layanan ini bukan hanya untuk menindaklanjuti laporan, tetapi juga untuk membentuk budaya pemerintahan yang lebih terbuka, responsif, dan kolaboratif. Teknologi informasi menjadikan masyarakat tidak lagi sekadar penerima kebijakan, melainkan mitra aktif dalam pengawasan dan perbaikan layanan publik.

SARAN

Pemerintah Kota Semarang melalui layanan pengaduan *Sapa Mbak Ita* perlu memperkuat kapasitas sumber daya manusia agar lebih tanggap dan profesional dalam menangani aduan masyarakat. Hal ini bisa dilakukan dengan pelatihan rutin, evaluasi kinerja berbasis indikator pelayanan,

dan penguatan kompetensi komunikasi publik. Selain itu, penyusunan SOP yang lebih praktis dan aplikatif perlu diterapkan agar pelaksanaan tugas di lapangan lebih efisien dan konsisten. Setiap pelaksana, mulai dari admin hingga unit pelaksana, harus memahami prosedur dan tujuan layanan secara menyeluruh.

Penguatan sistem komunikasi internal dan alur kerja birokrasi juga penting untuk menjamin bahwa kebijakan tidak hanya bersifat administratif tetapi berdampak pada perubahan perilaku pelayanan publik. Sosialisasi internal dan penggunaan pedoman kerja harus diadakan secara berkala. Penambahan SDM yang tidak hanya kompeten secara teknis tetapi juga memiliki empati terhadap pelapor, akan meningkatkan kualitas respons layanan dan membangun kepercayaan masyarakat.

Selain penguatan internal, dibutuhkan optimalisasi sistem digital dengan teknologi *real-time reporting* dan *data analytics* untuk meningkatkan transparansi dan kecepatan layanan. Pemerintah disarankan mengembangkan *dashboard* kinerja publik yang bisa

diakses secara terbuka. Untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat, edukasi digital harus dilakukan secara masif, baik secara daring maupun luring, melalui komunitas warga, RT/RW, sekolah, dan tempat ibadah. Pemanfaatan media sosial, konten video informatif, dan kolaborasi dengan tokoh masyarakat akan meningkatkan literasi digital dan partisipasi publik secara lebih inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Edward III, George C. (1980).
Implementing Public Policy.
Congressional Quarterly Press.
- Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang
Strategi Nasional
Pengembangan E-Government.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008
tentang Keterbukaan Informasi
Publik.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M.
(1992). *Analisis Data
Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Peraturan Wali Kota Semarang No. 5
Tahun 2023 tentang Pedoman
Pengelolaan Pengaduan.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian
Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.