

**ANALISIS ATRIBUT INOVASI *E-GOVERNMENT* MELALUI SAPA MBAK ITA
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA
SEMARANG**

Yolanda Ezra Safira, Herbasuki Nurcahyanto, AUFARUL MAROM

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

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

1269 Telepon (027) 7465407 Faksimile (024)7465402

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

ABSTRAK

Saat ini Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan berbagai inovasi dalam penyediaan layanan publik, mengingat dinamika lingkungan yang terus berkembang, salah satu bentuk adanya inovasi tersebut adalah adanya fasilitas pengaduan masyarakat yang dapat diakses secara daring. Salah satu pemerintah daerah yang mengimplementasikan inovasi layanan aduan secara *online* ialah Kota Semarang yang saat ini diberi nama Sapa Mbak Ita. Banyaknya masyarakat yang melakukan pelaporan terkait aduan permasalahan publik di *platform* Sapa Mbak Ita membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait inovasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam penyelesaian aduan dan aspirasi yang masuk sehingga dapat menghasilkan pengelolaan aduan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis karakteristik inovasi, faktor pendukung, dan faktor penghambat pada Sapa Mbak Ita dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang. Peneliti menggunakan teori inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 17-18). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan atribut inovasi *e-government* melalui Sapa Mbak Ita dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang dilihat dari *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Faktor pendukung yang mempengaruhi inovasi yaitu adanya keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, adanya kebebasan untuk mengajukan aduan kepada pemerintah secara mudah, tersedianya sarana dan prasarana, dan kondisi lingkungan yang harmonis. Faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi yaitu budaya *risk aversion*, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, dan tekanan dan hambatan Administratif.

Kata Kunci : Inovasi, Layanan Aduan, Sapa Mbak Ita

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Berkenaan dengan berkembangnya zaman dan kebutuhan manusia yang semakin beragam, semakin perlunya masyarakat dengan pelayanan. Faktanya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan sendiri tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Setiap warga negara pasti membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan dan penyelenggara layanan. Pelayanan publik di Indonesia kini menjadi sebuah permasalahan yang mendapatkan perhatian paling utama.

Pemerintah Kota Semarang telah melakukan banyak upaya yang dilakukan untuk mengatasi banyaknya desakan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang untuk melakukan peningkatan pelayanan publik yakni dengan menciptakan

inovasi layanan aduan guna mempermudah masyarakat dalam melaporkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang selaku penyelenggara. Adanya inovasi Sapa Mbak Ita merupakan hasil modifikasi dari inovasi yang ada sebelumnya yakni LAPOR Hendi dimana dalam metode pengaduannya bersifat *online*. Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat diperhatikan. Kepuasan masyarakat diasumsikan sebagai tolak ukur sebuah kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Ditinjau melalui pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat seringkali dijadikan sebagai indikator keberhasilan sebuah kinerja pemerintahan.

Sapa Mbak Ita sebagai media untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi mereka secara langsung kepada Walikota Semarang. Selain itu, Sapa Mbak Ita berfungsi sebagai jalur aduan yang menghubungkan aspirasi warga Kota Semarang dengan Walikota Semarang. Di *website* ini warga Kota Semarang dapat menyampaikan aspirasinya.

menggunakan berbagai kanal yang tersedia. Masyarakat dapat juga membantu segala aspirasi dan pengaduan yang disampaikan. Bahkan masyarakat dapat berkomunikasi secara langsung kepada seluruh elemen di Pemerintah Kota Semarang. Program layanan pengaduan “Sapa Mbak Ita” tersebut mempunyai tujuan dan strategi yang menyesuaikan dengan perkembangan *e-government* nasional dengan maksud dan tujuan membangun sistem informasi yang memanfaatkan komputer (Sudrajat, Raharwindy, Kharisma, dkk, 2014:2145).

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik, ibu Ita memiliki dasar hukum untuk menangani pengaduannya. Masyarakat Kota Semarang dapat menggunakan layanan pengaduan Sapa Mbak Ita melalui pengaduan *online* Pengaduan yang secara *online* dapat dikirimkan melalui berbagai macam pilihan kanal aduan, SMS dengan ketik Sapa Mbak Ita (spasi) aduan kirim ke 1708, whatsapp, Twitter dengan #yuksapambakita,

website sapambakita.lapor.go.id dan Aplikasi Sapa Mbak Ita.

Masyarakat Kota Semarang dapat menggunakan layanan publik pemerintah untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka. Namun, banyak keluhan yang tidak disampaikan kepada pihak berwenang untuk ditangani. Masyarakat masih menyampaikan pengaduannya melalui media tidak resmi yang tidak ada hubungannya dengan Pemerintah Kota Semarang. Hal ini tentu saja menjadi permasalahan tersendiri bagi peningkatan kualitas pelayanan Sapa Mbak Ita. Berdasarkan hasil tinjauan inovasi *e-government* pada Kota Semarang ditemukan banyak manfaat yang diciptakan dari adanya program Sapa Mbak Ita yakni meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* (warga, bisnis, dan industri), terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi kinerja di berbagai bidang kehidupan negara. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas pemerintah melalui penerapan prinsip *good governance*. Hal ini akan secara signifikan mengurangi biaya administratif, relasional, dan

interaksi yang harus ditanggung oleh pemerintah dan pemangku kepentingan dalam aktivitas sehari-hari mereka. Mengizinkan masyarakat dan kelompok lain untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan publik secara adil dan demokratis.

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana karakteristik inovasi Sapa Mbak Ita (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) di Kota Semarang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat inovasi *e-government* pada Sapa Mbak Ita dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang?

Tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Menganalisis karakteristik inovasi *e-government* pada Sapa Mbak Ita dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat inovasi *e-government* pada Sapa Mbak Ita dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang.

B. KERANGKA TEORI

Administrasi Publik

Kerlinger beranggapan

bahwa teori merupakan sebuah konsep, batasan, dan hipotesisi yang memaparkan pemikiran sistematis kepada sebuah fakta atau gejala dengan berpusat kepada sebuah hubungan prospektif antar variabel, dengan capaian agar dapat mendeskripsikan dan memperkirakan suatu fenomena (Pasolong, 2011 : 9). Berdasarkan etimologis, istilah Administrasi diciptakan berasal dari Bahasa Latin (Yunani) yang terdiri dari dua kata yaitu "*ad*" dan "*ministrare*" yang memiliki makna "*to serve*" atau melayani atau memenuhi dalam Bahasa Indonesia.

Pelayanan Publik

Pasolong, 2013: 128 mendeskripsikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, dan organisasi secara langsung maupun tidak langsung yang hasilnya diperuntukan kepada masyarakat untuk memenuhi setiap kebutuhan dan kepentingannya. Dyah dkk (2014: 164) mendeskripsikan pelayanan sebagai aktivitas yang dijalankan oleh individu tau kelompok dengan dasar materil yakni dalam bentuk sistem, prosedur, dan metode tertentu agar dapat memenuhi kepentingan

individu tau kelompok sesuai dengan haknya. Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2015: 2) menjelaskan bahwa pelayanan dianggap sebagai suatu kegiatan atau aktivitas dianggap memiliki sifat tak kasat mata yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan penyedia layanan dengan maksud untuk menyelesaikan permasalahan pada individu atau kelompok.

E-Government

Electronic government yang merupakan kepanjangan dari *e-government* ini ada banyak. Salah satunya ada definisi dari World Bank yang menyebutkan, *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government* (Adrianto: 2007). Inti dari definisi *e-governrment* menurut World Bank ialah penggunaan teknologi informasi yang disediakan pemerintah lalu mengubahnya menjadi hubungan layanan kepada masyarakat, dunia bisnis dan pihak lain yang berkepentingan.

Inovasi

Metcalf (dalam Muchlas, 2015 : 282) beranggapan bahwa inovasi merupakan suatu skema yang mengabungkan setiap institusi untuk dapat bekerja sama dan melakukan kontribusi secara bersama maupun individu, dalam upaya pengembangan dan pembaruan teknologi serta menyediakan *framework* atau kerangka kerja didukung dengan sinergitas pemerintah dalam menciptakan serta menerapkan kebijakan untuk mempengaruhi metode inovasi. Denford (dalam Aziz dkk, 2021: 3) menjelaskan bahwa inovasi dianggap sebagai ide atau gagasan baru yang berhubungan dengan produk, layanan, atau teknologi. Dalam administrasi publik, inovasi bertujuan untuk membantu menyelesaikan berbagai permasalahan di setiap praktik tata kelola pemerintahan, tercantum dalam 8 peran pemerintah untuk pelayanan publik dalam perwujudan kinerja pemerintah.

Atribut Inovasi

Suatu Inovasi bersifat baru, sifatnya yang baru adalah menjadi ciri dasar inovasi tersebut dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi

atau penemuan yang sudah lama, yang sudah tidak efektif lagi untuk menangani suatu permasalahan atau solusi dalam pemenuhan kebutuhan tertentu. Atribut inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 17-18) atribut atau kelengkapan dari sebuah inovasi terdiri dari :

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*)

Menganalisis sejauh mana inovasi memiliki keuntungan, keunggulan dan nilai lebih bagi penerima, yaitu masyarakat. Tingkat keuntungan inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dapat dinilai melalui keuntungan relative secara ekonomi, kenyamanan dalam penggunaan, manfaat prestise atau status sosial.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian antara inovasi yang diterapkan dengan inovasi atau kegiatan yang sudah pernah ada sebelumnya. Tingkat kesesuaian inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dinilai melalui kesesuaian dengan cara masyarakat mengerjakan sesuatu hal pada saat ini, kesesuaian dengan nilai-nilai dan pengalaman di masa lalu, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Melihat melalui seberapa rumit suatu inovasi dapat dimengerti dan diimplementasikan oleh

masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Tingkat kerumitan suatu inovasi dinilai dari bagaimana upaya yang ada di dalam sebuah inovasi. Melakukan analisis tingkat kerumitan pada inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dilihat melalui kemudahan dipelajari, kemudahan dipahami, kemudahan digunakan dan fleksibel atau penyesuaian diri terhadap lingkungan.

4. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Dimana inovasi harus dilakukan uji coba terlebih dahulu untuk dapat menguji kualitas dari sebuah inovasi agar dapat memiliki nilai lebih dan diterima oleh masyarakat dalam keadaan yang sebenarnya. Melakukan analisis kemungkinan dicoba pada Inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dapat dilihat dari kemudahan dapat dicoba dan kemudahan memperoleh informasi untuk mencari cara penggunaan suatu produk inovasi bagi masyarakat.

5. Kemudahan diamati (*Observability*)

Sebuah inovasi harus dapat dengan mudah dimengerti dari sisi keberlangsungan inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik agar dapat memberikan keyakinan kepada pengguna layanan atau publik sebagai penerima layanan. Melakukan

analisis kemudahan diamati pada Inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dapat dilihat dari kemudahan melakukan observasi, kemudahan untuk mengkomunikasikan kepada orang lain, kemudahan untuk melihat dampak atau kegunaan dari inovasi oleh masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang sebagai situs penelitian utama. Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam inovasi layanan Sapa Mbak Ita, yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang selaku penyelenggara layanan dan masyarakat pengguna inovasi Sapa Mbak Ita selaku penerima layanan. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan Teknik triangulasi data untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PELAKSANAAN INOVASI SAPA MBAK ITA DI KOTA

SEMARANG

Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*)

Relative Advantage (Keuntungan Relatif) merupakan salah satu atribut atau karakteristik dari inovasi yang digunakan untuk menganalisa sejauh mana inovasi memiliki keuntungan bagi penerimanya. Dalam inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, penting bagi sebuah inovasi untuk memiliki keunggulan serta nilai tambah yang signifikan dibandingkan dengan layanan yang sudah ada sebelumnya. Hal ini diperlukan agar inovasi yang diciptakan dapat membangun kepercayaan dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

Dalam inovasi layanan aduan Sapa Mbak Ita ditinjau bahwasanya masyarakat sudah menerima keuntungan dan manfaat dari segi efektivitas dan efisiensi layanan aduan sehingga tercipta adanya kepuasan masyarakat dibandingkan dengan layanan yang sudah ada sebelumnya. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mendapatkan indikator mutu layanan “BAIK” dari masyarakat.

Kesesuaian (*Compatibility*)

Suatu inovasi yang dioperasikan perlu memiliki kesesuaian dengan inovasi atau keadaan pelayanan yang telah ada sebelumnya. Kesesuaian suatu inovasi

dapat dinilai dari kesesuaiannya dengan nilai dan norma, kesesuaiannya dengan nilai-nilai pengalaman masa lalu, dan kesesuaiannya dengan kebutuhan sosial. Adanya atribut kesesuaian bertujuan agar inovasi yang telah ada sebelumnya tidak serta merta ditinggalkan, akan tetapi inovasi yang diciptakan sebelumnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan proses peralihan menuju inovasi yang baru. Serta atribut kesesuaian diharapkan dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap sebuah inovasi secara lebih cepat. Dalam inovasi layanan aduan Sapa Mbak Ita ditinjau bahwasanya inovasi yang diciptakan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, nilai dan norma, dan nilai – nilai pengalaman di masa lalu. Dimana masyarakat Kota Semarang sendiri membutuhkan layanan aduan yang bisa mewadahi aspirasi masyarakat terkait layanan publik yang diberikan dan masyarakat juga menginginkan adanya peningkatan kualitas pelayanan seiring dengan berkembangnya kemajuan teknologi.

Kerumitan (*Complexity*)

Karakteristik kompleksitas suatu inovasi adalah tingkat kerumitan yang mungkin lebih besar dibandingkan dengan inovasi atau kondisi sebelumnya. Namun, karena inovasi menawarkan cara-cara yang

lebih baru dan lebih baik, tingkat kerumitan ini biasanya tidak menjadi masalah yang berarti (Suwarno, 2008:17). Sehingga tingkat kerumitan pada sebuah inovasi Sapa Mbak Ita dapat dinilai dari kemudahan dipahami, kemudahan digunakan, dan penyesuaian diri terhadap lingkungan. Dalam inovasi layanan aduan Sapa Mbak Ita ditinjau bahwasanya tidak ditemukan adanya kerumitan dalam inovasi ini. Dimana proses keberjalanan inovasi Sapa Mbak Ita sudah dapat diterima dengan baik dan dipahami oleh masyarakat sehingga inovasi tersebut sudah berjalan sesuai SOP (Standar Operasionalisasi Pelayanan) yang berlaku.

Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Suatu inovasi dapat diterima oleh masyarakat apabila sebuah inovasi telah teruji dan terbukti telah memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sebuah inovasi yang diciptakan harus teruji agar penerima inovasi mengetahui kualitas dari sebuah inovasi yang diterimanya. Kemungkinan dicoba dalam inovasi Sapa Mbak Ita dapat diukur dari kemudahan dapat dicoba dan kemudahan memperoleh informasi.

Dalam inovasi layanan aduan Sapa Mbak Ita ditinjau bahwasanya inovasi yang diciptakan sudah dilakukan uji coba sebelum diberikan kepada penerima inovasi. Uji coba layanan

aduan dilaksanakan setiap 3 bulan sekali pada saat forum *monitoring* dan evaluasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang.

Kemudahan Diamati (*Observability*)

Pengaruh inovasi Sapa Mbak Ita dapat diamati atau dinilai dari pengaruh inovasi tersebut. Apakah setelah adanya inovasi tersebut dampak yang diberikan berupa dampak positif atau sebaliknya. Untuk memahami atribut atau karakteristik sebuah inovasi, inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut dalam keberlangsungannya.

Dalam inovasi layanan aduan Sapa Mbak Ita ditinjau bahwasanya keberlangsungan inovasi sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditinjau adanya peningkatan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan aduan.

B. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT INOVASI

Faktor Pendukung

Rogers (2003) mengemukakan bahwa terdapat lima faktor pendukung dalam suatu inovasi pelayanan publik. Tujuan inovasi adalah untuk meningkatkan kualitas hidup manusia melalui penemuan-penemuan baru yang membantu memenuhi kebutuhan hidup. Dalam pelaksanaan inovasi Sapa Mbak Ita ditemukan empat dari lima faktor yang menjadi pendukung pada inovasi tersebut, antara lain

adanya keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, adanya kebebasan untuk mengajukan aduan kepada pemerintah, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, dan kondisi lingkungan yang harmonis.

1. Keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Pemerintah sudah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengevaluasi kinerja operasional pemerintah dan berinovasi terhadap perubahan. Masyarakat percaya kepada pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik karena pemerintah selalu berinovasi dan mengusahakan pelayanan publik yang efisien, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakatnya.

2. Adanya kebebasan untuk mengajukan aduan kepada pemerintah

Kebebasan untuk mengajukan aduan kepada pemerintah secara mudah adalah langkah yang signifikan dalam memperkuat partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Menciptakan inovasi yang efisien dan aksesibel untuk menyuarakan permasalahan atau memberikan masukan menjadikan masyarakat ikut berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan untuk menyelesaikan permasalahan

publik. Dengan metode yang lebih mudah, masyarakat merasa didengar dan dihargai oleh pemerintah, yang dapat menciptakan hubungan yang lebih positif antara pemerintah dan masyarakat. Adanya mekanisme aduan yang efektif juga membantu pemerintah dalam mengidentifikasi permasalahan yang perlu diperbaiki, mengarah pada peningkatan kualitas layanan publik, dan menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan responsif. Dengan demikian, kebebasan untuk mengajukan aduan merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat khususnya di Kota Semarang.

3. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai

Tersedianya sarana dan prasarana dalam inovasi Sapa Mbak Ita menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan berkualitas menjadi suatu realitas yang menguntungkan, memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan pemerintah dalam peningkatan kualitas hidup dan pelayanan publik.

4. Kondisi lingkungan yang harmonis
Kondisi lingkungan yang

harmonis dalam sistem pemerintahan memiliki dampak yang signifikan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Lingkungan positif, dimana kolaborasi, komunikasi, dan kerja sama antara berbagai elemen pemerintahan berjalan dengan baik, menciptakan dasar yang kuat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam lingkungan seperti ini, pegawai pemerintah merasa termotivasi dan memiliki semangat untuk berinovasi, yang pada gilirannya memajukan pelayanan yang lebih efisien dan responsif. Ketika pemerintah bekerja bersama-sama dengan sinergi, masyarakat menjadi yang utama dalam upaya untuk memberikan layanan yang lebih baik. Dengan demikian, kondisi lingkungan yang harmonis dalam sistem pemerintahan adalah kunci sukses dalam mencapai pelayanan publik yang optimal dan membangun kepercayaan yang kuat antara pemerintah dan masyarakat.

Faktor Penghambat

Albury (dalam Suwarno, 2008 : 54) mengemukakan bahwa terdapat delapan faktor penghambat dalam suatu inovasi pelayanan publik. Dalam melaksanakan suatu inovasi, perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat

menghambat pelaksanaan inovasi tersebut. Hambatan tersebut dapat berasal dari dalam dan luar lingkungan, perencana inovasi itu sendiri, dan pelaksana inovasi (pegawai/pekerja). Adanya implementasi inovasi Sapa Mbak Ita ditemukan tiga dari delapan faktor yang menjadi hambatan pada inovasi tersebut, antara lain budaya *risk aversion*, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, dan tekanan administratif.

1. Budaya *Risk Aversion*

Pada inovasi layanan aduan Sapa Mbak Ita seluruh pihak saling berpengaruh dan memiliki kecenderungan untuk menyediakan layanan serta berpartisipasi menggunakan layanan untuk menghindari resiko terkait dengan beberapa aspek pelayanan. Budaya *risk aversion* dalam layanan aduan Sapa Mbak Ita bermanfaat pada keamanan, kualitas, dan keandalan layanan.

2. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan

Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan dalam sebuah inovasi dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sehingga perlu adanya kesiapan dari pemerintah untuk menghadapi resiko dan

perubahan. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk menghadapi hambatan tersebut yakni dengan melakukan uji coba publik terhadap inovasi yang diciptakan kepada masyarakat. Tujuan diadakan uji coba publik guna untuk menciptakan keterbukaan dan transparansi dalam proses pengaduan, memastikan bahwa layanan aduan melindungi data dan informasi pribadi pengguna dengan baik, dan untuk membantu dalam menilai efektivitas dan efisiensi layanan aduan.

3. Tekanan dan hambatan Administratif

Hambatan administratif dalam sebuah inovasi dapat menyulitkan pengembangan dan penerapan inovasi Sapa Mbak Ita, menghambat adanya perubahan dan kemajuan pada inovasi. Tekanan dan hambatan administratif dalam pelaksanaan Sapa Mbak Ita terjadi karena adanya tekanan dari masyarakat kepada pemangku wilayah atau OPD terkait dalam melakukan penanganan permasalahan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan Inovasi Sapa Mbak Ita Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*)

Inovasi pelayanan aduan Sapa Mbak Ita memberikan Keuntungan

Relatif (*Relative Advantages*) dapat dilihat dari segi ekonomi yaitu Dinas Kominfo Kota Semarang hanya mengeluarkan anggaran biaya untuk pengembangan *website* dan kegiatan operasional serta memberikan keuntungan bagi masyarakat karena dapat menghemat pengeluaran masyarakat. Inovasi Sapa Mbak Ita juga memberikan kenyamanan sebagai sarana aduan kepada masyarakat ditinjau dari hasil *survey* indeks kepuasan masyarakat terhadap unit layanan aduan dinilai baik oleh masyarakat. Keberadaan inovasi Sapa Mbak Ita juga memberikan manfaat dalam meningkatkan status sosial masyarakat dibandingkan dengan sebelumnya. Hal ini tercermin dalam peningkatan kesadaran masyarakat akan fasilitas pengaduan pelayanan publik serta perasaan lebih dekat dengan Pemerintah Kota Semarang. Adapun dengan adanya inovasi Sapa Mbak Ita memberikan keuntungan kecepatan bekerja yang baik dalam pengelolaan pengaduannya karena sudah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur waktu penyelesaian aduan. Adanya inovasi Sapa Mbak Ita juga menciptakan lingkungan yang mendukung kemudahan bekerja, hal ini dapat mendorong inovasi dan kreativitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Serta Inovasi Sapa Mbak Ita dapat menciptakan respon positif dari

masyarakat yakni kepuasan akan layanan aduan yang disediakan.

Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi Sapa Mbak Ita dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan nilai dan norma serta tidak melanggar regulasi yang berlaku. Selain itu inovasi Sapa Mbak Ita juga sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal mengajukan aduan permasalahan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Terkait kesesuaian dengan pengalaman dimasa lalu, Pemerintah Kota Semarang telah melakukan perubahan dalam segi layanan aduan yang mana sebelumnya masih dilakukan secara tatap muka kini beralih menggunakan *platform online*.

Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi Sapa Mbak Ita dapat dikatakan tidak rumit untuk diterapkan. Hal ini ditandai dengan adanya kemudahan untuk dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti *server down* dan responivitas petugas OPD. Namun hal tersebut diatasi dengan adanya upaya pembaharuan serta rencana pengembangan inovasi agar mampu menyesuaikan diri terhadap perkembangan lingkungan dan membuat inovasi Sapa Mbak Ita menjadi lebih baik lagi.

Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Pada saat inovasi Sapa Mbak

Ita diterapkan kepada masyarakat, Sapa Mbak Ita sudah memiliki atribut kemungkinan dicoba. Dengan dilakukan uji coba kepada publik sebagai layanan aduan peralihan dari metode tatap muka ke metode *online* melalui *platform website* Sapa Mbak Ita. Adanya uji coba tersebut didukung dengan sosialisasi pemerintah kepada masyarakat terkait layanan aduan Sapa Mbak Ita.

Kemudahan Diamati (*Observability*)

Sosialisasi dan penyebaran informasi yang dilakukan oleh Dinas Kominfo terkait dengan layanan aduan Sapa Mbak Ita sudah dilakukan secara maksimal menggunakan metode sosialisasi tatap muka dan *digital* melalui media sosial. Hal tersebut menghasilkan sesuatu yang dapat diamati pada peningkatan partisipasi masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Sapa Mbak Ita

Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang terdapat didalam inovasi Sapa Mbak Ita antara lain, *pertama* adanya keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari pemerintah selaku penyelenggara layanan aduan. *Kedua* adanya kebebasan untuk mengajukan aduan kepada pemerintah secara mudah karena difasilitasi layanan aduan yang terintegrasi langsung oleh Pemerintah Kota

Semarang. *Ketiga* adanya sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah dengan tujuan agar dapat terus mengikuti perkembangan teknologi. *Keempat* didukung dengan adanya tenaga kerja pada Dinas Kominfo Kota Semarang yang sudah terlatih untuk menoperasikan layanan aduan, serta adanya pelatihan berkala setiap tiga bulan sekali untuk para tenaga kerja dengan tujuan agar dapat mengimbangi kemajuan teknologi yang ada.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang terdapat didalam inovasi Sapa Mbak Ita yakni adanya tekanan dari masyarakat kepada pemangku wilayah atau OPD terkait penanganan permasalahan publik yang belum responsif dan laporan aduan yang tidak jelas sehingga sulit untuk ditangani. Serta adanya kecenderungan kolaborasi dengan pihak lain yang mempengaruhi proses inovasi pelayanan Sapa Mbak Ita yang dapat menimbulkan kesalahpahaman sehingga memperlambat proses penanganan permasalahan publik.

SARAN

1. Diperlukan kolaborasi dengan pemuda atau mahasiswa dalam mengelola inovasi Sapa Mbak Ita agar dapat memberikan energi segar dan perspektif yang berbeda dalam menjalankan inovasi Sapa Mbak Ita. Bentuk kolaborasi yang dapat

dilakukan yakni kampanye sosial dan pendidikan masyarakat. Pemuda dan mahasiswa dapat berperan dalam kampanye sosialisasi yang ditujukan agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya pemuda tentang inovasi Sapa Mbak Ita.

2. Diperlukan peningkatan kualitas pelayanan terkait responsivitas layanan aduan dengan tujuan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan merespons aduan atau pertanyaan masyarakat terkait permasalahan publik secara cepat dan efektif. Selain itu respons yang cepat dan efisien terhadap aduan dapat meningkatkan reputasi pemerintah.
3. Diperlukan pemahaman yang baik akan inovasi yang diciptakan dari masyarakat selaku penerima inovasi. Sehingga perlu adanya pelatihan atau sosialisasi secara berkala dalam waktu enam bulan sekali untuk masyarakat agar mereka dapat memahami lebih baik manfaat inovasi ini, dan bagaimana mereka dapat berkontribusi dalam inovasi layanan aduan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Rogers, E.M., 1995. *Diffusion of Innovations*. 3rd Edition. Rev. Edition of: *Communication of innovations*. The Free Press, New York.
- Robert Denhardt and Janet Denhardt, 2001, "The New Public Service, Putting Democracy First," *National Civic Review* 90(4): 391–400.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Startegis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media
- Effendi, Taufiq. (2008). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*. Semarang: Hoboken
- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, Prof. Dr. 2015 *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*. 1st ed. Bandung : Alfabeta
- Jurnal**
- Jurnal Administrasi Publik Vol.2 No.4 (2014:715)
- Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E *Government* (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi). *Journal of Public Administration and Local Governance*, 2(1).
- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(4), 176-194.

- Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2018). Pengelolaan Laport Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(2), 351-360.
- Sholahuddin, S., Setyawan, A. A., & Trisnawati, R. (2017). Pengaruh Karakteristik Inovasi terhadap Niat Mengadopsi Solopos Epaper.
- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspot Online (App) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179-198.
- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma (JP)*, 9(2), 131-146.
- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441-453.
- Fazil, M., Zulham, Z., & Mardhiah, A. (2018). Karakteristik Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintahan Desa di Kota Lhokweumawe.
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2018). E-government. *Handbuch staat*, 981-995.
- Abramson, M. A., & Morin, T. L. (Eds.). (2003). *E-government 2003*. Rowman & Littlefield.
- Von Haldenwang, C. (2004). Electronic government (e-government) and development. *The European journal of development research*, 16, 417-432.
- Resta, A., & Reni, W. (2013). Peran Bagian Pengolahan Data Elektronik dalam Penyelenggaraan E-Government (Studi Pendayagunaan Website Resmi Kota Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 2(4), 126-135.
- Effendy, Z., & Subowo, A. (2018). Evaluasi Pelaksanaan E-Government di Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(1), 16-31.
- Fazarusda, A., & Indrayani, H. (2020). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui E-Government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, dan Komunikasi (IMPRESI)*, 1(1), 1-11.