

**ANALISIS PENERAPAN *RESPONSIVE GOVERNANCE* PADA APLIKASI KANAL  
ADUAN SAPA MBAK ITA DI KOTA SEMARANG**

**Ahmad Dhani, Teuku Afrizal, Tri Yuniningsih, Ari Subowo**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Jalan

Prof Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

---

***ABSTRACT***

*The quality of public services is one of the key indicators of successful governance. In the digital era, the implementation of responsive governance is a strategic approach that emphasizes the government's ability to respond to the needs, aspirations, and issues of society quickly, effectively, and with a solution-oriented approach. The Sapa Mbak Ita complaint application, as an e-government innovation in Semarang City, is designed to facilitate communication between the government and the public through a fast, transparent, and effective complaint channel. This study aims to evaluate the implementation of responsive governance principles through the Sapa Mbak Ita application while identifying supporting and inhibiting factors. This research applies the Responsive Governance theory by UNDP (2015) to measure the implementation of responsive governance. A qualitative descriptive method was used, with primary data obtained from in-depth interviews and observations, as well as secondary data from reports, books, journals, research papers, and relevant documents. The subjects of this study include the Sub-Coordinator of Public Aspirations and Information Management, Public Relations Managers, Complaint Analysts, and the people of Semarang City. The findings indicate that this application has improved the government's responsiveness to the public. However, several challenges remain, including infrastructure limitations, an integrated complaint management system that is not yet fully optimized, and technical issues such as application bugs and photo upload limitations, which slow down the reporting process. In conclusion, the implementation of responsive governance in this application has been applied but has not fully met all complaints due to technical constraints, weak management systems, and public communication challenges. Therefore, the Semarang City Government should focus on improving application infrastructure, enhancing human resource training, and strengthening public engagement through more interactive and comprehensive communication strategies.*

**Keywords: Responsive Governance, Sapa Mbak Ita Application, Public Services.**

## ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam era digital, penerapan *responsive governance* menjadi langkah strategis yang menekankan kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan, aspirasi, dan masalah masyarakat secara cepat, efektif, dan berorientasi pada solusi. Aplikasi kanal aduan Sapa Mbak Ita, sebagai inovasi *e-government* di Kota Semarang, dirancang untuk memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat melalui saluran aduan yang cepat, transparan, dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan prinsip *responsive governance* melalui aplikasi Sapa Mba Ita. Disamping mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat. Penelitian ini menggunakan teori *Responsive Governance* oleh UNDP tahun 2015 untuk mengukur penerapan *responsive governance*. Penelitian metode deskriptif kualitatif dengan data primer berupa wawancara mendalam dan observasi, serta data sekunder dari laporan, buku, jurnal, laporan penelitian dan dokumen-dokumen terkait. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Subkoordinator Pengelola Aspirasi dan Informasi, Humas Pengelola, Analis Pengaduan, dan Masyarakat Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini telah meningkatkan responsivitas pemerintah pada masyarakat. Walaupun masih terdapat kendala meliputi keterbatasan infrastruktur aplikasi, sistem manajemen alur pengaduan yang terintegrasi belum sepenuhnya optimal, dan masalah teknis seperti bug pada aplikasi dan batasan unggahan foto yang memperlambat proses pelaporan. Kesimpulannya, penerapan *responsive governance* pada aplikasi ini sudah diterapkan namun belum sepenuhnya aduan tersebut terpenuhi karena masih menghadapi hambatan dalam aspek teknis, sistem manajemen yang masih lemah, dan komunikasi publik. Sehingga Pemerintah Kota Semarang adalah memperbaiki infrastruktur aplikasi, meningkatkan pelatihan SDM, dan memperkuat keterlibatan masyarakat melalui strategi komunikasi yang lebih interaktif dan menyeluruh.

**Kata Kunci:** *Responsive Governance*, Aplikasi Sapa Mbak Ita, Teori *Responsive Governance* UNDP.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan keberhasilan pemerintahan yang responsif dan demokratis, dengan fokus pada efisiensi, transparansi, dan ketepatan waktu. Manajemen pelayanan publik bertujuan memenuhi kepentingan masyarakat secara tepat dan memuaskan. Penerapan prinsip *Good Governance*, seperti transparansi dan responsivitas, sangat penting untuk mengurangi korupsi dan meningkatkan kualitas pelayanan, yang berperan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia.

*Responsive governance* menekankan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat yang responsif terhadap kebutuhan warga, bukan hanya fokus pada efisiensi. Penerapan otonomi daerah di Indonesia, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015, memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan potensi lokal dan meningkatkan pelayanan publik. Hal ini selaras dengan perkembangan teknologi informasi, yang mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan daerah untuk kemajuan bersama.

Sebelum digitalisasi, pelayanan publik sering melibatkan kontak langsung antara birokrasi pemerintah dan masyarakat, yang sering disalahgunakan untuk keuntungan

pribadi, seperti suap. Praktik ini menurunkan kualitas pelayanan. Seiring kemajuan teknologi, cara tradisional dianggap tidak efektif, dan pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan publik melalui inovasi dan digitalisasi untuk meningkatkan responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Hal ini penting untuk pengembangan daerah dan perbaikan sektor publik secara keseluruhan.

Di era digital, teknologi informasi dan komunikasi dapat mempercepat respons pemerintah terhadap masalah masyarakat. Salah satu contoh pemanfaatan teknologi adalah aplikasi kanal aduan, yang menggantikan metode tradisional seperti kunjungan langsung atau telepon. Di Semarang, aplikasi Sapa Mbak Ita menjadi inovasi pemerintah untuk memperkuat *e-government* dan meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi ini memungkinkan warga menyampaikan aspirasi langsung ke Walikota Semarang melalui berbagai kanal, yang dioperasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang dengan kerjasama instansi terkait. Sistem ini mendukung prinsip *good governance* dan didasarkan pada regulasi yang kuat untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Di Kota Semarang, masalah pelayanan publik sering disebabkan oleh proses administratif yang rumit dan birokrasi yang

panjang, yang menciptakan ketidakpastian dan kekecewaan di kalangan masyarakat. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan terhadap kinerja penyelenggara layanan, dengan beberapa individu memanfaatkan situasi tersebut untuk meminta pembayaran tambahan agar layanan dipercepat. Meskipun sudah ada sistem pengaduan, masyarakat masih menilai bahwa penanganan aduan pemerintah daerah lambat dan cenderung hanya formalitas, yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu menyediakan fasilitas yang lebih baik untuk menampung aspirasi dan kritik masyarakat, agar pelayanan menjadi lebih responsif dan berkualitas. Namun, kenyataannya sistem pengaduan masih belum efektif dan optimal.

**Tabel 1. Hasil Survey Kepuasan Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita Tahun 2023**

No	Indikator	Pertanyaan	Nilai Maksimal	Rata-rata
1	Persyaratan	Bagaimana persyaratan dalam menyampaikan pengaduan melalui Sapa Mbak Ita?	4	3,16
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana prosedur dan mekanisme pengaduan Sapa Mbak Ita?	4	3,07
	Waktu Penyelesaian	Bagaimana waktu penyelesaian pengaduan Sapa Mbak Ita kepada masyarakat?	4	2,82
4	Biaya/Tarif	Bagaimana tarif/biaya pelayanan pengaduan Sapa Mbak Ita?	4	3,71
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah jenis pelayanan pengaduan yang diberikan oleh Sapa Mbak Ita sesuai dengan	4	3,10

Sumber: Dokumen Hasil Survey Kepuasan Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita Tahun 2023

**Tabel 2. Angka indeks skala likert hasil survey kepuasan**

NILAI	KRITERIA
Angka 1	Tidak Cepat
Angka 2	Kurang Cepat
Angka 3	Cepat
Angka 4	Sangat Cepat

Sumber: Dokumen Hasil Survey Kepuasan Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita Tahun 2023

Pelayanan pengaduan masyarakat harus memperhatikan waktu penyelesaian sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menjaga kualitas pengelolaan pengaduan. Pengukuran waktu penyelesaian menggunakan skala Likert, dengan hasil survei menunjukkan skor 2,82, yang berarti pengaduan diselesaikan "kurang cepat". Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan perlu dipercepat, karena kelambatan dapat menurunkan kepuasan masyarakat dan merusak kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan komitmen lebih dari pengelola untuk menanggapi laporan dengan lebih cepat dan baik.

## PENILAIAN

★★★★☆ 3.05

★★★★★: 9 Laporan

★★★★☆: 2 Laporan

★★★☆☆: 1 Laporan

★★☆☆☆: 1 Laporan

★☆☆☆☆: 9 Laporan

Sumber: Website Sapa Mbak Ita diakses pada 28 Maret 2024

### Gambar 1. Penilaian Kanal Aduan Sapa Mbak Ita

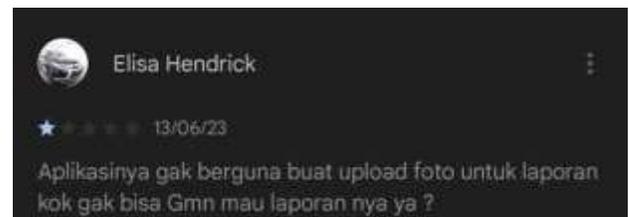
Penilaian kanal aduan dan aspirasi Sapa Mbak Ita di website memperoleh skor 3,05 dari 5,0, yang menunjukkan masih perlu adanya peningkatan. Meskipun beberapa laporan memberikan penilaian 5 bintang, banyak juga yang memberikan penilaian di bawah 3 bintang. Isu yang berkembang di masyarakat mengindikasikan adanya masalah dengan responsivitas aduan, yang menyebabkan kesenjangan dalam pelayanan.



Sumber: Website Sapa Mbak Ita diakses pada 28 Maret 2024

### Gambar 2. Jumlah Unduhan dan Rating

Meskipun aplikasi Sapa Mbak Ita telah diunduh lebih dari 15 ribu kali, aplikasi ini hanya memperoleh rating 2,9, menunjukkan lebih banyak ketidakpuasan dari masyarakat dibandingkan dengan kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut belum efektif dalam membantu pengaduan dan aspirasi masyarakat, padahal seharusnya aplikasi pelayanan publik seperti ini mendapatkan penilaian yang lebih tinggi.



Sumber: Website Sapa Mbak Ita diakses pada 28 Maret 2024

### Gambar 3. Keluhan Aplikasi yang tidak bisa digunakan untuk upload foto laporan

Meskipun aplikasi Sapa Mbak Ita bertujuan mempermudah sistem pelayanan aduan dan aspirasi, masih ada kendala, seperti kesulitan dalam mengunggah foto untuk laporan. Permasalahan ini menghambat responsivitas pemerintah terhadap kritik dan saran masyarakat, yang dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan publik. Keterlambatan dalam menanggapi aduan berpotensi merusak kualitas layanan publik, mengurangi legitimasi pemerintah, dan mengancam kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, *responsivitas*

*governance* sangat penting untuk mempertahankan legitimasi dan memastikan efektivitas *e-government*, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kanal aduan.

Peneliti memilih judul "Analisis Penerapan *Responsive Governance* Pada Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita Di Kota Semarang" karena responsivitas merupakan bagian penting dari prinsip *good governance*, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

## **KERANGKA TEORI**

### **Administrasi Publik**

Secara etimologis, kata "administrasi" berasal dari bahasa Latin, yaitu "ad" yang berarti memenuhi dan "ministrate" yang berarti melayani. Administrasi publik adalah kombinasi antara teori dan praktik yang bertujuan untuk memahami hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta membuat kebijakan publik yang responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik juga dianggap sebagai seni dan ilmu untuk mengatur urusan publik dan melaksanakan tugas pemerintah. Secara umum, administrasi publik adalah upaya untuk menyelesaikan masalah publik melalui perbaikan organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan guna mencapai tujuan pemerintahan yang lebih baik,

melibatkan kepentingan pemerintah, masyarakat, dan pihak non-pemerintah.

### ***Good Governance***

*Governance* adalah sistem, praktik, dan prosedur yang digunakan oleh pemerintah dan masyarakat untuk mengelola masalah publik, dengan melibatkan berbagai pihak, termasuk sektor swasta. *Good governance* menekankan hubungan sinergis antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, serta prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan koordinasi. Penerapan *good governance* penting untuk meningkatkan kepercayaan publik dan pengelolaan sektor publik yang efektif. Pada aplikasi Sapa Mbak Ita, penerapan *good governance* belum optimal karena banyak aduan yang tidak mendapat respon dari pemerintah Kota Semarang. Prinsip partisipasi dan koordinasi sangat penting dalam meningkatkan responsivitas pemerintah dan efektivitas kebijakan.

### ***Responsive Governance***

Pemerintah kini dituntut lebih responsif terhadap kebutuhan warga negara, yang berpengaruh langsung terhadap kebijakan publik dan administrasi. Responsivitas mengacu pada kemampuan pemerintah untuk menyesuaikan kebijakan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Salah satu

hambatan utama dalam responsivitas adalah lambatnya alur komunikasi dan informasi akibat birokrasi yang rumit. *Responsive Governance* bertujuan memberikan tanggapan cepat dan efisien terhadap keluhan masyarakat melalui kolaborasi antara pemerintah dan warga. Penggunaan media sosial dan internet sebagai saluran komunikasi baru semakin memperbesar tekanan bagi pemerintah untuk merespons dengan cepat, karena memberikan kesempatan bagi warga untuk mengkritik dan berdiskusi langsung dengan pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan lokasi di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang. Data yang digunakan berupa kalimat penjelasan, uraian kata-kata, pernyataan, serta dokumentasi foto. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dalam tiga tahap: kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi serta penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Analisis *Responsive Governance* Pada Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang**

Aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang memiliki potensi besar untuk meningkatkan responsivitas pemerintah, namun ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Kanal aduan yang terintegrasi

dalam satu *dashboard* mempermudah koordinasi, tetapi ketergantungan pada kanal populer seperti Instagram dapat membatasi aksesibilitas kanal lain. Beberapa masalah teknis seperti *error* dan batasan unggah foto menghambat pelaporan. Meskipun SOP telah disosialisasikan, SOP humanis di media sosial belum menjangkau semua masyarakat. Prosedur untuk aduan kompleks masih memerlukan waktu lama, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Partisipasi masyarakat sudah aktif, tetapi kurangnya standarisasi dalam melengkapi aduan menghambat efisiensi penyelesaian. Evaluasi hanya menilai kuantitas aduan, bukan kualitas tindak lanjutnya, yang bisa menurunkan minat warga. ASN yang mengelola aplikasi sudah terlatih, tetapi keterbatasan kemampuan teknis dan manajerial masih menjadi kendala. Antarmuka aplikasi (UX/UI) perlu perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Koordinasi antar admin sudah baik, namun masalah teknis seperti kegagalan unggah foto mengurangi pengalaman pengguna.

Dalam konteks teori responsif *governance*, aplikasi ini belum sepenuhnya menciptakan responsivitas, transparansi, dan partisipasi ideal. Meskipun aplikasi utama berjalan baik, responsivitas di media sosial masih kurang, dan beberapa aduan tidak

mendapat prioritas yang tepat. Aplikasi ini juga belum ramah bagi semua kelompok usia, terutama yang lebih tua, sehingga perlu ada perbaikan untuk meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas.

#### **B. Faktor-Faktor yang Mendukung dan Menghambat Responsivitas pada Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dalam Menanggapi aduan yang masuk dari Masyarakat**

Penelitian ini menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *responsive governance* melalui aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. Faktor pendukung mencakup pemanfaatan teknologi yang mempermudah akses dan transparansi pengaduan, serta pemenuhan kompetensi ASN yang dilatih untuk meningkatkan kecepatan dan efektivitas respons. Namun, terdapat kendala teknis pada aplikasi, seperti bug dan kapasitas server yang terbatas, serta kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dan koordinasi antar OPD yang mempengaruhi penyelesaian aduan. Untuk mengoptimalkan responsivitas layanan publik, perlu sinergi antara faktor pendukung dan upaya mengatasi penghambat, termasuk penguatan infrastruktur dan kapasitas SDM.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis dari pengamatan, wawancara, dan observasi mengenai tata kelola pemerintahan yang responsif melalui aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang, hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

### **1) *Responsive Governance* dalam menanggapi aduan melalui Aplikasi Sapa Mbak Ita Di Kota Semarang**

Aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan aduan dan aspirasi secara langsung, bertujuan meningkatkan responsivitas pemerintah. Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki keunggulan dalam integrasi kanal aduan dan efisiensi respons, namun ada kelemahan terkait ketergantungan pada media sosial, kendala teknis, dan lambatnya tindak lanjut terhadap umpan balik. Meskipun ASN sudah kompeten, peningkatan keterampilan teknis dan komunikasi masih diperlukan. Kecepatan pemerintah dalam merespon aduan sudah efektif, meskipun antarmuka aplikasi perlu diperbaiki.

## 2) Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat responsivitas Pemerintah Kota Semarang

Aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang memiliki potensi besar untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang responsif, meskipun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki.

### a. Faktor Pendukung:

1. Pemerintah Kota Semarang telah menyediakan lima kanal utama (Sapa Mbak Ita, WhatsApp, Twitter, SMS, SP4N LAPOR!) yang mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aduan, terintegrasi dalam satu sistem untuk pengelolaan yang efisien.
2. Pemerintah juga telah melatih ASN dalam pengelolaan aduan, meningkatkan responsivitas pelayanan publik.

### b. Faktor Penghambat:

1. Keterbatasan infrastruktur, seperti *bug*, *error*, dan kapasitas aplikasi yang terbatas, menghambat kelancaran pelaporan aduan.
2. Kurangnya ASN terlatih dan koordinasi antar unit memperlambat penyelesaian aduan.

## SARAN

Adapun saran yang direkomendasi sebagai masukan yaitu:

- 1) Pemerintah Kota Semarang disarankan untuk memperbaiki kendala teknis pada kanal aduan, seperti masalah lokasi otomatis dan keterbatasan unggah foto.
- 2) Pemerintah disarankan untuk mempertahankan partisipasi masyarakat dan meningkatkan kualitas penyelesaian aduan.
- 3) Pemerintah disarankan untuk memberikan pelatihan berkelanjutan bagi ASN, khususnya dalam komunikasi yang responsif dan solutif.
- 4) Pemerintah disarankan untuk terus meningkatkan responsivitas yang cepat, efektif, dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amatulloh, P. A., & Tuti, R. W. (2023). Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Citizen Relation Management di DKI Jakarta. *Swatantra*, 21(1), 83–89. <https://doi.org/10.24853/swatantra.21.1.83-89>
- Anggara, S., & Haryanto. (2021). Responsive governance and environmental policy: A case study of Indonesia. *Environmental Policy and Governance*, 31(2), 95–108.
- Anthopoulos, L., Siozos, P., Nanopoulos, A., & Tsoukalas, G. (2006). The bottom-up design of e-government: A development methodology based on a collaboration

- environment. *e-Service Journal*, 4(3). <https://doi.org/10.2979/esj.2006.4.3.3>
- Arfan, S., Mayarni, M., & Nasution, M. S. (2021). Responsivity of public services in Indonesia during the COVID-19 pandemic. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI)-Journal: Humanities and Social Sciences*, 4(1), 552–562. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i1.1638>
- Avis, W. R. (2019). Responsive governance and inclusive development in megacities. *Public Administration and Development*, 39(1), 17–28.
- Ayuningtyas, D. W. (2020). Penerapan good governance dalam meningkatkan pelayanan publik keimigrasian. *Journal of Administration and International Development*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.52617/jaid.v1i1.223>
- Chan, K., Shi, J., Agante, L., Oprea, S. J., & Rajasakran, T. (2022). Applying regulatory fit theory and cultural values orientation to predict effectiveness of public service advertising appeals. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 19(1), 37–51. <https://doi.org/10.1007/s12208-021-00291-6>
- Deepali, S., Ansari, N. A., & Singh, S. (2009). The Indian Journal of Political Science, 70(4), 1109–1120. <https://www.jstor.org/stable/42744023>
- Dewi, A., & Utomo, C. P. (2022). Responsive governance and disaster risk reduction: A case study of Indonesia. *Disaster Prevention and Management*, 31(1), 14–28.
- Dewi, N. P. (2021). Manajemen pelayanan publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam pengelolaan program Kartu Prakerja (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Dharmika, I. B. M. P., & Subanda, I. N. (2023). The effectiveness of public services in realizing good governance. *APTISI Transactions on Technopreneurship*, 5(1SP), 77–83. <https://doi.org/10.34306/att.v5i1Sp.327>
- Doe, J., & Smith, A. (2022). What's not to like about Likert? Developing a nonverbal animal preference scale (NAPS). *Journal of Behavioral Science*, 15(3), 45–60. <https://doi.org/10.1234/jbs.v15i3.6789>
- Eom, S. J., Hwang, H., & Kim, J. H. (2018). Can social media increase government responsiveness? A case study of Seoul, Korea. *Government Information Quarterly*, 35(1), 109–122. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.002>
- Fernanda, A. (2023). Responsive governance aplikasi sistem administrasi kendaraan pajak online (SAKPOLE) SAMSAT Kota Semarang. *Journal Universitas Diponegoro*.
- Grindle, M. S. (1997). *Getting good government: Capacity building in the public sectors of developing countries*. Harvard Institute for International Development, Harvard University.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan publik melalui electronic government: Upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam meningkatkan public service. *Sasi*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Irfan, M., Aiyub, A., Nurhafni, N., Chalirafi, C., & Matriadi, F. (2023). Optimization of public services. *International Journal of Public Administration Studies*, 3(1), 8. <https://doi.org/10.29103/ijpas.v3i1.12328>
- Kurniawan, T., Astuti, P., & Susanto, T. D. (2020). Responsive governance and e-government: A case study of Indonesia.

- Transforming Government: People, Process and Policy*, 14(1), 19–36.
- Lapuente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). The effectiveness of public services through e-government in Makassar City. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(1), 1176–1178. <https://doi.org/10.1080/01900692>
- Nurlukman, A. D., Chumaedy, A., Suryatman, A. G., & Tangerang, U. M. (2023). Inovasi pelayanan publik elektronik sistem aplikasi bantuan kota (SABAKOTA) Kota Tangerang. *Universitas Bina Taruna Gorontalo*, 10, 167–180.
- Pattipeilohy, A. (2020). Responsivity of firefighting services in Indonesia: Case of West Timor. *The International Journal of Social Sciences World (TIJOSSW)*, 2(2), 77–84.
- Paulin, A. A., Anthopoulos, L. G., & Rick, C. G. (2017). Beyond bureaucracy: Towards sustainable governance informatisation. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-54142-6>
- Rahmawati, A. Y. (2020). Analisis penerapan responsive governance di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imannudin melalui Sultan Imannudin Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO). *Juli*, 1–23.
- Rohman, A., & Pratikno. (2023). Responsive governance and sustainable development: Insights from Indonesia. *Sustainability*, 15(6), 4987–5003.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Singh, A. (2023). E-Governance: Moving towards digital governance. *Peer-Reviewed, Multidisciplinary & Multilingual Journal*, 2(1), 204–215. <http://vidyajournal.org>
- Suharno, S., & Nugroho, R. (2021). Responsive governance and public trust: Evidence from local governments in Indonesia. *International Review of Administrative Sciences*, 87(1), 76–93.
- Widanti, N. P. T. (2022). Good governance for efficient public services responsive and transparent. *Ijd-Demos*, 4(2). <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i2>.