

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM KOTA SEMARANG**

#### **2.1 Kondisi Sosial Ekonomi**

Kota Semarang yang menjadi Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah terletak di bagian Utara Jawa Tengah. Kota Semarang telah berdiri sejak 5 Mei 1547. Kota Semarang terletak di persimpangan Jalan Pulau Jawa Utara yang menghubungkan kota Surabaya dan Jakarta. Menurut BPS (2024), kota Semarang terletak antara garis  $6^{\circ}50'$  -  $7^{\circ}10'$  Lintang Selatan dan garis  $109^{\circ}35'$  -  $110^{\circ}50'$  Bujur Timur. Dibatasi sebelah Barat dengan Kabupaten Kendal, sebelah Timur dengan kabupaten Demak, sebelah Selatan dengan kabupaten Semarang dan sebelah Utara dibatasi oleh Laut Jawa dengan panjang garis pantai meliputi 13,6 Km. Berdasarkan peruntukannya, luas wilayah Kota Semarang tersebut terdiri dari 37.90 km<sup>2</sup> atau sebesar 10,14% berupa lahan sawah dan 335,81 km<sup>2</sup> atau sebesar 89,86% berupa lahan bukan sawah.

Ketinggian Kota Semarang terletak antara 0,75 sampai dengan 348,00 di atas garis pantai. Secara administratif, Kota Semarang terbagi atas 16 wilayah Kecamatan dan 177 Kelurahan. Luas wilayah Kota Semarang tercatat 373,78 Km<sup>2</sup>. Kecamatan yang paling luas wilayahnya adalah kecamatan Gunungpati (58,27 km<sup>2</sup>), diikuti oleh kecamatan Mijen dengan luas wilayahnya sebesar 56,52 km<sup>2</sup>, sedangkan kecamatan yang terkecil wilayahnya adalah kecamatan Semarang Tengah (5,17 km<sup>2</sup>).

**Tabel 2.1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Semarang Tahun 2024**

No.	KECAMATAN	LUAS (KM <sup>2</sup> )	PRESENTASE
1.	Mijen	56.52	15.12
2.	Gunungpati	58.27	15.59
3.	Banyumanik	29.74	7.96
4.	Gajah Mungkur	9.34	2,50
5.	Semarang Selatan	5.95	1,59
6.	Candisari	6.40	1,71
7.	Tembalang	39.47	10,56
8.	Pedurungan	21.11	5,65
9.	Genuk	25.98	6,95
10.	Gayamsari	6.22	1,66
11.	Semarang Timur	5.42	1,45
12.	Semarang Utara	11.39	3,05
13.	Semarang Tengah	5.17	1,38
14.	Semarang Barat	21.68	5,80
15.	Tugu	28.13	7,52
16.	Ngaliyan	42.99	11,50
	<b>Kota Semarang</b>	<b>373,78</b>	<b>100,00</b>

*Sumber: Badan Pusat Statistik, Kota Semarang dalam angka 2024*

Hasil Proyeksi Penduduk 2020–2050 (Pertengahan tahun/Juni), jumlah penduduk Kota Semarang tahun 2023 tercatat sebesar 1.694,750 jiwa. Kepadatan penduduk cenderung naik seiring dengan kenaikan jumlah penduduk. Di sisi lain, penyebaran penduduk di masing-masing kecamatan belum merata. Di wilayah Kota Semarang, tercatat kecamatan Semarang Timur sebagai wilayah terpadat (12.261 penduduk per km<sup>2</sup>), sedangkan kecamatan Tugu merupakan wilayah yang kepadatannya paling rendah (1.201 penduduk per km<sup>2</sup>).

**Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2024**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Ribu)
1	Mijen	89,95
2	Gunungpati	100,75
3	Banyumanik	143,43
4	Gajah Mungkur	56,35
5	Semarang Selatan	62,18
6	Candisari	75,61
7	Tembalang	198,86
8	Pedurungan	196,53
9	Genuk	132,47
10	Gayamsari	70,41
11	Semarang Timur	66,48
12	Semarang Utara	117,89
13	Semarang Tengah	55,21
14	Semarang Barat	149,33
15	Tugu	33,8
16	Ngaliyan	145,5

*Sumber: Badan Pusat Statistik, Kota Semarang dalam angka 2024*

Kota Semarang berkembang menjadi salah satu kota pusat perekonomian dan dikenal sebagai kota perdagangan dan sekarang bertransformasi menjadi kota pariwisata. Seiring perkembangan Kota Semarang terdapat berbagai hotel dengan bermacam kelas untuk menunjang sarana prasarana Kota Semarang. Selain itu, kondisi perekonomian Kota Semarang juga didukung dengan sarana dan fasilitas transportasi yang memadai baik transportasi udara dan darat. Semarang memiliki Bandara Ahmad Yani dan terdapat 2 stasiun kereta Api yakni Stasiun Poncol dan Stasiun Tawang. Selain kereta api, Kota Semarang juga memiliki bus yang beroperasi yang biasa disebut Trans Semarang dan Trans Jateng. Selain darat

dan udara, Kota Semarang juga memiliki fasilitas transportasi laut yakni Pelabuhan Tanjung Emas yang berfungsi sebagai pusat kegiatan pelayaran dan perdagangan di wilayah Jawa tengah dengan melayani berbagai jenis kapal seperti kapal kargo, kapal penumpang dan kapal pesiar.

Pembangunan infrastruktur di Kota Semarang menjadikan Kota Semarang sebagai lokasi bisnis yang menjanjikan dan menarik investor untuk datang untuk keberlanjutan Kota Semarang. Peningkatan ekonomi juga terlihat signifikan dengan banyaknya pembangunan gedung-gedung di berbagai wilayah. Kota Semarang terdiri dari masyarakat heterogen yang terdiri dari campuran beberapa etnis Jawa, Cina, Arab dan keturunan serta beberapa masyarakat lainnya yang datang untuk berbisnis, menuntut ilmu ataupun menetap selamanya di Semarang. Mayoritas masyarakat Semarang memeluk agama Islam kemudian terdapat agama lainnya yaitu Kristen, Katolik, Hindu dan Budha. Pekerjaan penduduk juga beraneka ragam yang terdiri dari pedagang, petani, pekerja pabrik, pegawai pemerintah, dsb.

## **2.1 Kondisi Sosial Politik**

Kota Semarang melakukan pilkada untuk pemilihan Walikota dan Wakil Walikota periode 2016-2021 dengan terdapat 3 kandidat yaitu :

1. Soemarmo HS berpasangan dengan Zuber Safawi
2. Hendrar Prihadi berpasangan dengan Hevearita Gunaryanti Rahayu
3. Sigit Ibnu Groho berpasangan dengan Agus Sutyoso

Adapun kandidat yang terpilih adalah Hendrar Prihadi dan Hevearita Gunaryanti Rahayu yang diusung oleh partai politik PDIP, Nasdem, dan Demokrat dengan memperoleh 320.237 suara dari 690.694 suara sah atau 46,36 persen. Dari

seluruh pemilih yang terdaftar ternyata yang menggunakan hak pilihnya hanya sekitar 62 persen sedangkan sekitar 34 persen tidak memberikan suara/golput.

**Tabel 2.3 Perolehan Suara Kandidat Kandidat dalam Pilkada Walikota-  
Wakil Walikota Semarang Tahun 2015**

No	Kandidat	Partai	Suara	% Suara
1	Marmo - Zuber	PKB dan PKS	220.745	31,96
2	Hendi - Ita	PDIP, Nasdem, Demokrat	320.237	46,36
3	Sigit - Agus	Gerindra, PAN, Golkar	149.712	21,68
Total Suara Sah			690.694	62,28
Total Suara tidak sah / Golput			418.351	37,72
Pemilih terdaftar			1.109.045	-

Sumber: Badan Statistik Keamanan Kota Semarang 2020

Berdasarkan website pemerintah Kota Semarang adapun anggota DPRD Kota Semarang yang terpilih periode 2024-2029 berdasarkan hasil pemilihan umum legislatif tahun 2024 berjumlah 50 orang yang berasal dari partai PDIP sebanyak 14 kursi, Gerindra 7 kursi, PKB dan PSI 5 kursi, Golkar 4 kursi serta PAN, PPP, dan Nasdem masing-masing 1 kursi.

Pada periode sebelumnya DPRD Kota Semarang telah menghasilkan 17 perda dan 7 perda inisiatif pada tahun 2018, 8 perda dan 4 perda inisiatif pada 2019, dan 5 perda serta 2 perda inisiatif pada tahun 2020.

**Tabel 2.4 Jumlah Perda dan Perda Inisiatif DPRD Kota Semarang tahun  
2018-2020**

Peraturan	2018	2019	2020
Peraturan Daerah (Perda)	17	8	5
Peraturan Daerah Inisiatif DPRD	7	4	2

Sumber: Badan Statistik Keamanan Kota Semarang 2020

Selain itu, terdapat juga Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) yang didirikan secara sukarela oleh masyarakat berdasarkan persamaan aspirasi, kehendak,

kebutuhan, kepentingan, kegiatan dan tujuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan dan tercapainya tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Sampai dengan tahun 2020 terdapat 310 Ormas yaang dimana 20 organisasi tersebut merupakan organisasi yang baru mendaftar di tahun 2020.

**Tabel 2.5 Jumlah Ormas yang Mendaftar dan Telah Terdaftar Kota Semarang tahun 2018-2020**

Keterangan	2018	2019	2020
Mendaftar tahun ini	22	8	20
Total terdaftar	282	290	310

*Sumber: Badan Statistik Keamanan Kota Semarang 2020*

### **2.3 Digitalisasi Pelayanan Publik**

Dalam era globalisasi, pelayanan publik di berbagai sektor mengalami perubahan untuk menjadi lebih efisien, cepat, dan ramah pengguna. Diskominfo Kota Semarang tidak hanya fokus pada penyediaan informasi dan layanan, tetapi juga menempatkan pengalaman pengguna sebagai prioritas utama. Inovasi teknologi dalam pelayanan publik menjadi semakin penting, terutama dalam memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis (Rohmah et al., 2021). Dalam konteks ini, Diskominfo Kota Semarang telah menetapkan visi untuk menciptakan layanan yang efisien dan ramah pengguna, menjadikan interaksi dengan pemerintah menjadi lebih sederhana dan terjangkau. Diskominfo Kota Semarang memiliki peran strategis dalam pengelolaan dan optimalisasi sektor komunikasi, serta teknologi informasi dan komunikasi di Kota Semarang (Phillips et al., 2022). Pelayanan publik berbasis website juga dapat menjadi sarana bagi masyarakat karena menyediakan edukasi tentang kebijakan, program pemerintah,

hak, dan kewajiban warga. Melalui website, pemerintah dapat menganalisis data yang diperoleh dari interaksi pengguna untuk memahami tren, kebutuhan, dan masalah yang mungkin timbul, yang kemudian dapat digunakan untuk meningkatkan layanan yang disediakan (Permata & Ali, 2023).

Penggunaan teknologi dalam layanan masyarakat telah diterapkan oleh berbagai dinas terkait, termasuk Diskominfo Kota Semarang. Beberapa layanan masyarakat yang menggunakan teknologi termasuk adanya call center 112, PPID, dan Sapa Mbak Ita (Melinda, 2022). Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi yang canggih. Kota Semarang mungkin menginisiasi pendirian Unit Pelayanan Publik (UPP) sebagai salah satu langkah awal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ini dapat mencakup pembukaan loket-lolos pelayanan yang menyediakan berbagai layanan publik di bawah satu atap untuk memudahkan akses masyarakat (Manalu & Ardianto, 2020).

Ketiga bentuk layanan masyarakat yang disebutkan sangat didukung oleh pemerintah, sehingga dalam pelaksanaannya terdapat hukum yang mengatur dan mendasari layanan tersebut. Beberapa peraturan yang menjadi dasar hukum untuk layanan masyarakat di Kota Semarang antara lain (Lestari & Sasmita, 2020): 1) Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pembentukan Produk Hukum Daerah. Peraturan ini mengatur prosedur dan tata cara pembentukan produk hukum di tingkat daerah, termasuk pembentukan kebijakan terkait layanan masyarakat; 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-Undang ini

memberikan landasan hukum untuk hak masyarakat dalam mengakses informasi yang dimiliki oleh pemerintah, termasuk informasi terkait layanan masyarakat; 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Peraturan ini mengatur lebih lanjut tentang pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, termasuk prosedur pengelolaan dan pelayanan informasi public; 4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Peraturan ini memberikan pedoman bagi pemerintah daerah dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik serta dokumentasi, termasuk dalam konteks layanan masyarakat; 5) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini menjadi dasar hukum utama yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, termasuk dalam hal pengaturan standar pelayanan, hak dan kewajiban penyelenggara layanan, serta mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi, Kota Semarang mungkin telah mulai mengembangkan layanan digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik (Fazarusda & Indrayani, 2020). Ini termasuk pembuatan portal online, aplikasi seluler, atau sistem reservasi online untuk berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah kota. Selama beberapa tahun terakhir, pemerintah kota mungkin telah fokus pada peningkatan kualitas layanan publik yang disediakan kepada masyarakat. Ini bisa mencakup peningkatan pelatihan bagi petugas layanan, pembenahan proses layanan, dan penggunaan

teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah proses layanan (Ermansyah, 2023).

Kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi yang tidak hanya bersifat satu arah tetapi juga dua arah, merupakan faktor penting dalam memperluas akses masyarakat, sehingga memungkinkan terjalinnya interaksi antara masyarakat dan lembaga. Dukungan terhadap pelayanan publik sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan terhadap tata kelola pemerintahan yang baik bertujuan untuk mencapai hal tersebut. Tata kelola pemerintahan yang baik sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik. Namun, salah satu indikator penting dalam perspektif good governance adalah pelayanan publik. Salah satu aspek mendasar dalam mencapai tujuan tata kelola pemerintahan yang baik adalah kebutuhan untuk memperbaharui pelayanan publik (Ningtias, 2020).

Pada tahun 2022, kinerja dalam penyelenggaraan Urusan Komunikasi dan Informatika di Kota Semarang mencatat beberapa prestasi yang signifikan. Salah satunya adalah penerimaan penghargaan Implementasi Smart City Terbaik Tahun 2022 dalam kategori "Smart Economy" dari Kementerian Komunikasi dan Informatika. Selain itu, Kota Semarang juga menerima penghargaan dari Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah sebagai Kota Informatif dalam Menyampaikan, Menyediakan, dan Mengelola Informasi Publik berdasarkan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam kategori Informatif. Tidak hanya itu, Kota Semarang juga meraih posisi juara 3 dalam Lomba Pertunjukan Rakyat FK Metra yang diselenggarakan oleh Provinsi Jawa Tengah. Prestasi-prestasi ini menunjukkan komitmen dan keberhasilan Kota Semarang dalam meningkatkan

pelayanan publik, pengelolaan informasi, serta pengembangan ekonomi berbasis teknologi di era digital (Lukman & Dwimawanti, 2020).

Diskominfo Kota Semarang menyediakan beberapa layanan untuk mengakses informasi publik, termasuk: 1) Website Resmi. Masyarakat dapat memanfaatkan website resmi Diskominfo Kota Semarang untuk mengakses informasi publik. Website ini menyediakan informasi tentang program dan kegiatan yang dilakukan oleh dinas, data dan statistik, serta layanan publik yang tersedia; 2) Sistem Informasi Publik (SIP). Diskominfo Kota Semarang juga menyediakan Sistem Informasi Publik (SIP) yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi publik. SIP ini berisi informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh dinas, serta data dan statistik yang relevan; 3) Layanan Informasi Publik. Diskominfo Kota Semarang juga menyediakan layanan informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat; 4) Media Sosial. Diskominfo Kota Semarang menggunakan media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram untuk menyampaikan informasi publik kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengakses akun media sosial tersebut untuk mendapatkan informasi publik yang relevan (Maharashtri et al., 2022).

Diskominfo Kota Semarang menawarkan tiga kanal pelayanan inovatif kepada masyarakat (Rohmah et al., 2021):

1. Call Center 112 (Layanan Panggilan Darurat). Layanan ini, yang berskala nasional dan diluncurkan pada tahun 2016 oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan darurat di berbagai daerah/kota. Call center ini berperan sebagai saluran komunikasi utama

untuk menyediakan informasi publik kepada masyarakat. Petugas call center tidak hanya memberikan informasi tentang kebijakan, program, dan layanan yang disediakan oleh Diskominfo Kota Semarang, tetapi juga menerima pengaduan dan keluhan dari masyarakat terkait layanan atau isu-isu tertentu. Ini memungkinkan Diskominfo Kota Semarang untuk merespons dan menangani masalah dengan cepat. Selain itu, masyarakat yang membutuhkan bantuan teknis terkait penggunaan teknologi informasi atau layanan yang disediakan oleh Diskominfo Kota Semarang dapat menghubungi call center untuk mendapatkan panduan atau solusi. Call center juga dapat memberikan petunjuk dan arahan kepada masyarakat terkait prosedur atau langkah-langkah tertentu yang perlu diambil dalam menggunakan layanan atau mengakses informasi. Selain itu, call center dapat digunakan untuk memantau tingkat permintaan layanan, mengevaluasi keefektifan komunikasi, dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan.

2. PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). PPID bertanggung jawab dalam mengelola dan memberikan informasi publik kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Mereka memfasilitasi akses masyarakat terhadap informasi yang dimiliki oleh pemerintah Kota Semarang.
3. Sapa Mbak Ita (Layanan Pengaduan Masyarakat berbasis Aplikasi). Sapa Mbak Ita adalah layanan pengaduan masyarakat yang dapat diakses melalui aplikasi. Melalui platform ini, masyarakat dapat dengan mudah melaporkan

masalah atau keluhan terkait layanan publik atau isu-isu tertentu kepada pemerintah Kota Semarang.

Kinerja dalam Urusan Komunikasi dan Informatika menunjukkan tren positif, terutama terkait dengan akses internet di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD), integrasi sistem, cakupan penyebaran dan penyediaan informasi publik, serta implementasi masterplan smart city. Namun, beberapa permasalahan juga teridentifikasi dalam penyelenggaraan urusan Komunikasi dan Informasi.

#### **2.4 Perubahan Kebijakan Lapor Hendi Menjadi Sapa Mbak Ita**

Kebijakan Sapa Mbak Ita merupakan hasil modifikasi dari Kebijakan sebelumnya, yaitu LAPOR Hendi, yang juga menggunakan metode pengaduan secara online. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi fokus utama. Kepuasan masyarakat dianggap sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

Sapa Mbak Ita adalah sebuah platform atau saluran yang digunakan untuk menerima pengaduan dari masyarakat terkait layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah kota (pemkot). Inisiatif ini diperkenalkan beberapa waktu yang lalu, tepatnya pada tanggal 17 Desember 2022, pada perayaan Hari Ibu di Alun-alun Kota Semarang. Pendirian Sapa Mbak Ita ini merupakan bagian dari komitmen dalam menangani pengaduan, dengan menekankan prinsip untuk tidak memfokuskan pada pelapor, tetapi pada konteks permasalahan yang diadukan (Alfrida & Astuti, 2019).

Nama layanan ini diambil dari nama Walikota Semarang dengan tujuan untuk menciptakan kedekatan emosional antara masyarakat dan pemimpinnya.

Menurut wawancara penulis dengan Sub Koordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi dari Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Semarang, Wulan Asih Setyarini, Kanal Pengaduan Sapa Mbak Ita memiliki peran penting dalam mendukung fungsi pemerintah untuk meningkatkan pembangunan kota. Pemerintah membutuhkan dukungan dari seluruh elemen masyarakat untuk menyumbangkan aspirasi atau saran melalui pengaduan di Layanan Sapa Mbak Ita agar dinamika kota dapat berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan UUD Republik Indonesia dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 1998 tentang Tata Cara Peran serta Masyarakat Dalam Proses Perencanaan Tata Ruang di Daerah, yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan kota, di mana hasil pembangunan tersebut akan dinikmati oleh masyarakat wilayahnya (Ramadhan & Priyadi, 2020)

Salah satu permasalahan utama adalah perubahan aplikasi pengaduan menjadi Sapa Mbak Ita, yang memerlukan penyesuaian dalam beberapa aspek dan memerlukan sosialisasi kepada masyarakat untuk memperkenalkan nama aplikasi yang baru. Selain itu, jaringan internet di OPD yang sudah berumur lama perlu diupgrade, dan terjadi perubahan arsitektur Sistem Pembangunan Berbasis Elektronik (SPBE) Pusat pada tahun 2022. Oleh karena itu, tindak lanjut yang diperlukan antara lain melalui sosialisasi aplikasi Sapa Mbak Ita dan melaksanakan penyesuaian-penyessuaian terkait aplikasi terbaru. Diperlukan juga upgrade jaringan internet di OPD yang sudah berumur lama serta pemeliharaan secara rutin. Selain itu, penting untuk menjadikan Arsitektur SPBE Kota Semarang sebagai dasar

perubahan kebijakan dalam Peraturan Walikota terkait SPBE Kota Semarang (Adypurnawati & Hariani, 2019).

Dalam Kebijakan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, harus memiliki keunggulan dan nilai tambah yang signifikan dibandingkan dengan layanan yang sudah ada sebelumnya sangatlah penting. Hal ini diperlukan agar Kebijakan yang dihasilkan dapat membangun kepercayaan dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Dalam konteks Kebijakan layanan aduan Sapa Mbak Ita, terbukti bahwa masyarakat telah menerima manfaat dan keuntungan yang signifikan dari segi efektivitas dan efisiensi layanan aduan. Hal ini menghasilkan kepuasan masyarakat yang lebih baik dibandingkan dengan layanan yang sudah ada sebelumnya. Bukti dari hal ini adalah peningkatan jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menunjukkan bahwa layanan ini mendapat penilaian "BAIK" dari masyarakat (Melinda, 2022).

Dalam penilaian kerumitan Kebijakan layanan aduan Sapa Mbak Ita, tidak ditemukan adanya hambatan signifikan. Proses implementasi Kebijakan ini telah diterima dengan baik dan dipahami oleh masyarakat, sehingga berjalan sesuai dengan Standar Operasionalisasi Pelayanan (SOP) yang berlaku (Lestari & Sasmita, 2020).

Selain itu, dalam proses pengembangan layanan aduan Sapa Mbak Ita, telah dilakukan uji coba secara berkala setiap 3 bulan pada saat forum monitoring dan evaluasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memastikan

keberlangsungan dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Fazarusda & Indrayani, 2020).

**a) Transformasi dari Layanan LAPOR Hendi ke Sapa Mbak Ita**

Layanan pengaduan masyarakat di Kota Semarang pada awalnya dikenal dengan nama *LAPOR Hendi*. Program ini merupakan salah satu inisiatif dari Walikota Semarang sebelumnya, Hendi, yang bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, kritik, atau saran terkait pelayanan publik. *LAPOR Hendi* menggunakan metode berbasis daring dengan pendekatan responsif terhadap berbagai isu yang diadukan. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk berkomunikasi langsung dengan pemerintah melalui platform digital, sehingga mempercepat proses penyelesaian masalah.

Proses pengaduan pada era *LAPOR Hendi* melibatkan beberapa tahapan. Pertama, masyarakat menyampaikan keluhan melalui aplikasi, pesan singkat, atau media sosial yang terintegrasi dengan sistem pengaduan. Laporan tersebut kemudian diteruskan ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait untuk ditindaklanjuti. Setiap pengaduan memiliki tenggat waktu penyelesaian tertentu, dan masyarakat dapat memantau perkembangan laporan mereka secara real-time. Meski inovatif, sistem ini menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan jaringan internet di beberapa OPD dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan teknologi digital untuk pengaduan.

Seiring pergantian kepemimpinan, layanan ini mengalami transformasi menjadi *Sapa Mbak Ita*, yang diperkenalkan pada 17 Desember 2022, bertepatan dengan perayaan Hari Ibu. Nama baru ini diambil dari Walikota Semarang, Ita, sebagai upaya menciptakan hubungan emosional yang lebih erat antara pemerintah dan masyarakat. Perubahan ini tidak hanya mencakup rebranding, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan.

Proses transformasi ini melibatkan beberapa langkah strategis, termasuk penyempurnaan sistem pengaduan, peningkatan infrastruktur teknologi, dan penyelarasan dengan arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang baru. Sosialisasi intensif dilakukan untuk memperkenalkan nama dan fitur baru layanan kepada masyarakat. Selain itu, pengembangan jaringan internet di OPD yang sudah berumur lama menjadi prioritas utama guna mendukung kelancaran operasional layanan. Dengan berbagai pembaruan ini, *Sapa Mbak Ita* tidak hanya melanjutkan visi layanan sebelumnya, tetapi juga memperluas jangkauan dan efektivitasnya dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Transformasi ini menunjukkan bahwa pemerintah Kota Semarang berusaha untuk tetap relevan dan responsif terhadap dinamika pelayanan publik. Dengan perubahan ini, *Sapa Mbak Ita* menjadi simbol keberlanjutan dan inovasi dalam menjawab aspirasi masyarakat, serta komitmen untuk terus memberikan pelayanan yang lebih baik.

## **b) Evolusi Layanan Pengaduan: Dari LAPOR Hendi ke Sapa Mbak Ita**

Layanan pengaduan masyarakat di Kota Semarang memiliki sejarah panjang yang dimulai dari inisiatif Walikota Hendi, yang memperkenalkan program *LAPOR Hendi*. Pada awalnya, *LAPOR Hendi* dirancang untuk memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Ide awal program ini berasal dari kebutuhan untuk memberikan ruang yang lebih luas bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan terkait layanan publik secara langsung. Sebelum berbasis daring, *LAPOR Hendi* beroperasi dengan metode tatap muka, di mana Walikota Hendi secara rutin menerima pengaduan masyarakat dalam pertemuan langsung di kantor pemerintahan. Pendekatan ini bertujuan untuk membangun kedekatan emosional dan memastikan masyarakat merasa didengar oleh pemimpin mereka. Namun, seiring meningkatnya jumlah penduduk dan kompleksitas pengaduan, sistem ini dirasa kurang efisien, sehingga mendorong pengembangan layanan berbasis digital.

Pada fase digitalisasi, *LAPOR Hendi* berubah menjadi sistem berbasis daring yang memungkinkan masyarakat mengajukan pengaduan melalui aplikasi, media sosial, dan platform digital lainnya. Sistem ini terintegrasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, sehingga setiap pengaduan yang masuk dapat segera ditindaklanjuti. Masyarakat diberikan kemudahan untuk melacak progres penyelesaian pengaduan mereka secara real-time. Meskipun memberikan solusi terhadap keterbatasan metode tatap muka, *LAPOR Hendi* menghadapi tantangan

seperti kurangnya kesadaran masyarakat tentang keberadaan layanan ini, keterbatasan jaringan internet di beberapa OPD, dan perlunya peningkatan infrastruktur teknologi.

Ketika kepemimpinan beralih kepada Walikota Ita, layanan pengaduan ini mengalami transformasi menjadi *Sapa Mbak Ita*, yang diluncurkan pada 17 Desember 2022. Nama baru ini sengaja diambil dari nama Walikota Ita untuk memperkuat hubungan emosional antara masyarakat dan pemerintah, mencerminkan komitmen kepemimpinan baru dalam melanjutkan dan meningkatkan pelayanan publik. Meski memiliki kesamaan tujuan dengan *LAPOR Hendi*, yaitu memberikan saluran pengaduan yang responsif, *Sapa Mbak Ita* menghadirkan sejumlah inovasi dan perbaikan.

Salah satu persamaan utama antara kedua layanan ini adalah fokus pada pemberian solusi terhadap keluhan masyarakat dengan melibatkan OPD terkait dalam proses penyelesaian. Kedua layanan ini juga berbasis digital dan menyediakan fitur pelacakan laporan, sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan pengaduan mereka. Selain itu, keduanya bertujuan untuk memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pembangunan kota melalui pengajuan saran, kritik, dan keluhan.

Namun, terdapat beberapa perbedaan signifikan antara *LAPOR Hendi* dan *Sapa Mbak Ita*. Dalam hal teknis, *Sapa Mbak Ita* menggunakan arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terbaru, yang lebih modern dan efisien dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Hal ini

memungkinkan pengelolaan data yang lebih baik dan respons yang lebih cepat terhadap pengaduan. Selain itu, *Sapa Mbak Ita* juga lebih fokus pada peningkatan infrastruktur teknologi, termasuk peningkatan jaringan internet di OPD yang sudah lama beroperasi. Perbedaan lain terletak pada pendekatan sosialisasi. Jika *LAPOR Hendi* lebih mengandalkan pengenalan melalui aktivitas rutin pemerintahan, *Sapa Mbak Ita* menekankan pentingnya kampanye masif untuk memperkenalkan layanan ini kepada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi. Dengan semua pembaruan ini, *Sapa Mbak Ita* berhasil melanjutkan visi *LAPOR Hendi* sekaligus memperbaiki kekurangannya. Transformasi ini mencerminkan langkah strategis pemerintah Kota Semarang dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih adaptif, inovatif, dan inklusif, sehingga masyarakat dapat terus merasakan manfaat yang nyata dari keberadaan layanan pengaduan ini.

**c) Struktur Birokrasi pada Layanan LAPOR Hendi dan Sapa Mbak Ita:  
Persamaan dan Perbedaan**

Pada layanan *LAPOR Hendi* dan *Sapa Mbak Ita*, struktur birokrasi secara umum memiliki persamaan karena keduanya dirancang untuk menyederhanakan alur pengaduan masyarakat sekaligus memastikan pengaduan dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Berikut adalah penjelasan mengenai struktur birokrasi serta persamaan dan perbedaannya:

Struktur Birokrasi pada LAPOR Hendi

1) Masyarakat sebagai Pelapor

Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui saluran yang tersedia, baik secara langsung di kantor pemerintahan maupun melalui media sosial dan formulir daring pada tahap digitalisasi

2) Tim Pengelola LAPOR Hendi

Terdiri dari staf khusus yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Semarang. Tim ini bertugas menerima pengaduan, mencatat, dan mengklasifikasikannya berdasarkan jenis masalah

3) OPD Terkait

Pengaduan yang masuk diteruskan ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki wewenang untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Misalnya, pengaduan terkait jalan rusak diteruskan ke Dinas Pekerjaan Umum.

4) Koordinasi dan Tindak Lanjut

OPD memberikan laporan penyelesaian pengaduan kepada Tim Pengelola, yang kemudian memberikan informasi kepada pelapor. Namun, pelacakan progres pengaduan pada *LAPOR Hendi* hanya bisa dilakukan secara manual dengan menghubungi tim pengelola.

Struktur Birokrasi pada Sapa Mbak Ita

1. Masyarakat sebagai Pelapor

Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui aplikasi *Sapa Mbak Ita*, situs web, atau saluran lain yang sudah diintegrasikan.

2. Tim Pengelola Sapa Mbak Ita

Masih berada di bawah Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Semarang, namun menggunakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang telah diperbarui untuk memproses laporan secara lebih efisien.

### 3. OPD Terkait

Sama seperti *LAPOR Hendi*, pengaduan diteruskan ke OPD yang relevan. Namun, OPD kini memiliki kewajiban untuk memperbarui status penyelesaian pengaduan secara berkala melalui sistem *real-time tracking*.

### 4. Koordinasi dan Tindak Lanjut

Informasi progres pengaduan dapat diakses langsung oleh pelapor melalui fitur pelacakan dalam aplikasi atau situs web, memberikan transparansi lebih tinggi dibandingkan *LAPOR Hendi*.

Persamaan antara LAPOR Hendi dan Sapa Mbak Ita

- 1) Struktur Inti: Keduanya melibatkan masyarakat sebagai pelapor, tim pengelola dari Dinas Komunikasi, dan OPD sebagai pelaksana penyelesaian pengaduan.
- 2) Tujuan Utama: Memberikan solusi cepat terhadap permasalahan publik dan memastikan pengaduan sampai ke OPD yang relevan.
- 3) Fokus pada Masyarakat: Menyediakan layanan yang mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan.

Perbedaan antara LAPOR Hendi dan Sapa Mbak Ita

- a. Pelacakan Pengaduan: Pada *LAPOR Hendi*, pelacakan dilakukan secara manual melalui komunikasi dengan tim pengelola. Sementara itu, *Sapa Mbak Ita* memiliki fitur *real-time tracking* yang memungkinkan masyarakat memantau progres pengaduan langsung melalui aplikasi.
- b. Infrastruktur Teknologi: *Sapa Mbak Ita* menggunakan sistem SPBE yang lebih modern untuk mendukung pengelolaan data dan pelaporan.
- c. Kemudahan Akses: *Sapa Mbak Ita* menyediakan lebih banyak saluran daring dengan antarmuka yang lebih user-friendly dibandingkan *LAPOR Hendi*

Dengan struktur birokrasi yang telah diperbarui dan fitur pelacakan secara real-time, *Sapa Mbak Ita* memberikan nilai tambah berupa transparansi dan efisiensi yang lebih baik dibandingkan pendahulunya, *LAPOR Hendi*.