

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

"Sapa Mbak Ita" merupakan kelanjutan dari program "Lapor Hendi" dan mempertahankan esensi utamanya dalam menyediakan saluran pengaduan digital bagi masyarakat. Namun, program baru ini lebih dioptimalkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern melalui pengembangan fitur dan proses pelayanan yang lebih baik. Meskipun ada pergantian kepemimpinan, tujuan program tetap terjaga. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah Kota Semarang dalam memfasilitasi akses aduan masyarakat secara digital secara berkelanjutan.

"Sapa Mbak Ita" juga berfungsi sebagai platform pengaduan masyarakat. Meskipun terdapat perbedaan dalam nama dan branding, fungsi dan tujuan utama dari kedua program ini tetap sama, yaitu memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan terkait layanan publik. Perbedaan dan peningkatan signifikan antara "Sapa Mbak Ita" dan "Lapor Hendi" dapat dilihat dari sistem pemantauan yang lebih terbuka. Dalam "Sapa Mbak Ita," masyarakat dapat memantau status pengaduan secara real-time melalui aplikasi atau website. Hal ini menunjukkan peningkatan dalam hal transparansi dan aksesibilitas dibandingkan "Lapor Hendi," yang sebelumnya belum menyediakan pemantauan status yang sepenuhnya terbuka.

Program "Sapa Mbak Ita" menunjukkan upaya Pemerintah Kota Semarang untuk memperkuat layanan pengaduan masyarakat melalui platform digital yang

selaras dengan prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance).

Prinsip utama yang diterapkan mencakup:

### **1. Akuntabilitas**

Program “Sapa Mbak Ita” memberikan berbagai kanal pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti aplikasi mobile, SMS, WhatsApp, dan media sosial. Keberagaman kanal ini memastikan setiap lapisan masyarakat dapat memilih platform yang paling nyaman bagi mereka. Hal ini mencakup generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi, hingga masyarakat yang lebih familiar dengan saluran tradisional seperti SMS.

Proses verifikasi pengaduan dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebelum diteruskan ke dinas terkait. Setiap pengaduan diverifikasi untuk memastikan kelayakan dan validitasnya, sehingga program ini mampu menjaga kualitas pelayanan secara konsisten. Evaluasi berkala menjadi elemen penting dalam memantau kualitas penanganan aduan, memastikan setiap pengaduan selesai sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Bu Bening, Admin Utama program ini, menyatakan bahwa pergantian dari “Lapor Hendi” ke “Sapa Mbak Ita” bukan sekadar rebranding, melainkan bagian dari kesinambungan kepemimpinan untuk mempermudah akses masyarakat melalui kanal digital. Langkah ini menunjukkan bahwa akuntabilitas tetap menjadi prioritas, meskipun ada perubahan dalam struktur program.

### **2. Transparansi**

Transparansi adalah salah satu nilai penting yang diwujudkan dalam implementasi "Sapa Mbak Ita." Program ini dilengkapi dengan sistem pelaporan

yang memungkinkan masyarakat memantau status pengaduan mereka. Ada tiga status utama dalam sistem, yaitu "verifikasi," "dalam proses," dan "selesai." Dengan status yang jelas ini, masyarakat dapat memantau setiap tahapan pengaduan mereka.

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

### **3. Keterampilan**

Responsivitas serta keterampilan adalah komponen kunci dalam keberhasilan program "Sapa Mbak Ita." Pemerintah Kota Semarang menetapkan batas waktu maksimal lima hari kerja untuk setiap aduan yang masuk agar segera mendapat respons dan tindak lanjut. Mekanisme respons cepat ini menjamin bahwa masyarakat merasa diperhatikan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan terhadap layanan publik.

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

#### **4. Efisiensi dan Efektifitas**

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

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

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

##### **4.2. Saran**

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

1. Pengembangan nama program yang Lebih Universal Mengingat program ini mengalami perubahan nama seiring dengan pergantian kepemimpinan, disarankan agar program pengaduan publik memiliki nama yang lebih universal dan tidak terkait dengan figur pimpinan tertentu. Nama yang lebih

umum akan meningkatkan konsistensi program dalam jangka panjang dan mengurangi kebingungan di masyarakat saat terjadi pergantian kepemimpinan, sebagaimana diusulkan oleh Bu Bening.

2. Perluasan Sosialisasi ke Segmen Masyarakat yang Lebih Luas Sosialisasi program perlu lebih ditingkatkan agar menjangkau masyarakat di seluruh lapisan, termasuk mereka yang mungkin kurang familiar dengan teknologi digital. Upaya yang lebih intensif, seperti kampanye "go to school" dan "go to community," serta penggunaan media tradisional untuk menjangkau masyarakat yang belum memiliki akses ke internet secara memadai, dapat membantu meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan kanal pengaduan ini.
3. Perlunya Edukasi Terkait Hak dan Alur Pengaduan Penting bagi pemerintah untuk terus mengedukasi masyarakat mengenai hak mereka dalam menyampaikan pengaduan, serta alur dan prosedur yang harus diikuti. Publikasi informasi yang jelas dan edukatif di berbagai media dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat, serta memastikan bahwa mereka memahami proses yang berlaku di "Sapa Mbak Ita."
4. Peningkatan Pelatihan untuk Petugas Pengelola Aduan Disarankan untuk memperbanyak pelatihan teknis dan manajerial bagi admin utama dan admin penghubung di setiap dinas terkait. Pelatihan berkala dapat membantu meningkatkan kompetensi petugas dalam menangani berbagai bentuk pengaduan dan meningkatkan pemahaman tentang pentingnya responsivitas dan transparansi. Dengan peningkatan kompetensi, petugas

dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat.

5. Untuk penelitian mendatang, disarankan untuk mengeksplorasi dampak jangka panjang program ini terhadap kepuasan publik. Penelitian lanjutan dapat mencakup studi mengenai perkembangan fitur layanan dan bagaimana pemerintah dapat menyesuaikan layanan dengan perubahan kebutuhan masyarakat, serta menganalisis efektivitas program dalam meningkatkan partisipasi publik di bidang layanan aduan.

Dengan penerapan saran-saran di atas, peneliti berharap program "Sapa Mbak Ita" dapat semakin memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Semarang dalam menyampaikan pengaduan publik, sekaligus meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.