

## **Lampiran 1. Wawancara Diskominfo**

Bu Bening (Admin utama Sapa Mbak Ita)/ Pranata Hubungan Masyarakat

Akuntabilitas

### 1. Apa prinsip/ tujuan perubahan dari Lapor Hendi ke Sapa Mbak Ita

Awalnya itu Lapor Hendi muncul sebagai kanal pengaduan masyarakat di kota Semarang. Tentunya karena ada kebutuhan dari masyarakat, keinginan dari masyarakat untuk bisa lebih mudah menyampaikan aduan. Jadi yang tadinya harus datang langsung atau lewat surat tertulis, sekarang bisa semuanya secara digital secara online berbasis internet. Kalau memang masih terpaksa banget harus bertemu masih bisa, cuman dengan adanya kanal pengaduan yang berbasis internet semuanya akan jadi lebih mudah, integrasinya lebih mudah, pengelolaan pengaduannya lebih mudah, pengaduannya juga lebih mudah. Maka hadirilah "Lapor Hendi". Kenapa Lapor Hendi namanya? Karena saat itu yang jadi walikota adalah Pak Hendi, makanya kita beri nama "Lapor Hendi". Nah seiring berjalannya waktu tahun 2022 terjadi estafet kepemimpinan ya dari Pak Hendi menjadi Bu Ita. Pak Hendi saat ini jadi Kepala LKPP di Jakarta terus Bu Ita akhirnya menjadi walikota di Semarang. Nah karena estafet jabatan itu akhirnya kita ganti namanya dari "Lapor Hendi" menjadi "Sapa Mbak Ita". Jadi gak ada suatu perubahan kebijakan yang major terkait dengan pergantian nama. Murni itu karena estafet kepemimpinan aja. Nah apa yang ada di dalam Lapor Hendi itu tetap ada di Sapa Mbak Ita disertai dengan pengembangan-pengembangan yang lebih kompatibel dan dibutuhkan sama masyarakat tapi untuk kebijakannya secara

keseluruhan itu semuanya sama, antara Lapor Hendi dan Sapa Mbak Ita Pun begitu juga dengan pengelola utamanya, pengelola pusatnya itu juga sama.

## 2. Adakah perbedaan Sapa Mbak Ita dan Lapor Hendi?

Selain namanya yang berubah, tentunya juga dasar hukum, payung hukum berubah karena kita harus merubah peraturan walikota, peraturan walikota Lapor Hendi menjadi peraturan walikota Sapa Mbak Ita. Tapi untuk undang-undang itu semuanya masih sama, kita masih berpayung di undang-undang pelayanan publik nomor 25, nanti kalau undang-undang dasar hukum semuanya bisa dilihat di website ya. Terus selain itu juga yang berubah adalah sebenarnya lebih ke teknis. Misalnya kayak fiturnya, fitur yang tadinya di dalam sistem yang terintegrasi itu bisa melihat nama pelapor, nomor handphone pelapor, sekarang semuanya udah ditutup Nggak bisa lihat nomor pelapor, nggak bisa lihat nama pelapor yang bisa lihat itu cuma admin utama yang di diskominfo. Jadi admin penghubung yang ada di dinas-dinas terkait itu nggak bisa lihat identitas. Terus habis itu terkait juga dengan perubahan kebiasaan atau budaya untuk mensosialisasikan jadi edukasi dan sosialisasinya semuanya sekarang lebih merambah ke masyarakat di hampir semua lapisan. Jadi kalau tadinya di Lapor Hendi mungkin sosialisasinya lebih bersifat formal Begitu kita *re-branding* jadi Sapa Mbak Ita ini sosialisasinya bener-bener yang lebih fun. Misalnya ada *campaign*, ada *goes to campus* dan juga tidak lupa untuk mensosialisasikan itu ke kelurahan, ke kecamatan dan juga melalui media sosial atau media lainnya juga. Tapi dari segi kebijakan, pengelolaan, alur, prosedur, SOP semuanya sama. Jadi nggak ada perubahan

kebijakan yang major tapi hanya pengembangan-pengembangan yang biar lebih compatible dan lebih friendly aja gitu di masyarakat

3. Bagaimana alur komunikasi perubahan kebijakan ini? Walikota menyuruh siapa?

Oke, karena kebijakannya nggak berubah secara major, pengelolanya sama, alurnya sama, prosedurnya sama, SOP-nya sama, peraturannya semuanya sama makanya kita nggak ada perubahan komunikasi juga gitu. Tidak ada suatu hal yang menjadi kendala atau masalah ketika Lapor Hendi berubah menjadi Sapa Mbak Ita dalam hal komunikasi dan koordinasi secara internal maupun eksternal gitu ya. Jadi apa yang terjadi di Lapor Hendi semuanya terjadi juga di Sapa Mbak Ita. Alur pengaduan dari masyarakat diterima sama admin utama Sapa Mbak Ita, 4 orang di diskominfo lalu kita lambungkan ke dinas terkait, bahasanya disposisi ya. Kita disposisikan aduan itu ke dinas terkait, kita adakan perencanaan sampai ke evaluasi itu semua alur komunikasinya sama antara Lapor Hendi dan Sapa Mbak Ita.

4. Siapa yang paling berwenang terhadap Sapa Mbak Ita?

Jadi kalau Sapa Mbak Ita maupun Lapor Hendi semuanya ada di bawah tanggung jawab walikota Semarang. Tentunya dan diskominfo ini sebagai dinas yang menangi ya, dinas yang mengelola pengaduan pelayanan publik Sapa Mbak Ita ini. Nah itulah kenapa setiap bulan kita selalu beri rekap aduan, rekap laporan, terus progres tindak lanjut dari setiap laporan yang ada di Sapa Mbak Ita setiap bulannya dan juga setiap tahunnya langsung ke walikota. Pimpinan tertinggi ya itu

adalah walikota tapi yang berwenang untuk mengelola seluruh perjalanan pengaduannya itu adalah diskominfo

5. Kewenangan keseharian berada pada siapa? apakah diskominfo?

Iya, koordinator lapangannya ya ibaratnya itu adalah diskominfo yang mengatur jalannya proses Sapa Mbak Ita ini berjalan gitu.

6. Apakah terdapat divisi khusus untuk mengelola Sapa Mbak Ita?

Ada, itu ada di bidang pengelolaan komunikasi dan informasi publik Pengelolaan informasi dan komunikasi publik Terus ada di subkoordinator pengelolaan aspirasi

7. Apakah ada perbedaan kualitas pelayanan? apakah biasa saja, memburuk atau lebih baik?

Sebenarnya kalau perbedaan kualitas layanan nggak ada ya karena semuanya 100% full sama persis .Alur pengaduannya, alur komunikasinya, alur kinerjanya semuanya sama persis. Cuma yang menjadi agak-agak menjadi pembeda kualitas itu justru di anggapan masyarakat gitu. Jadi kadang kan masyarakat punya idolanya masing-masing ya yang mengidolakan Lapor Hendi mereka akan lebih cenderung untuk ah bagus Lapor Hendi nih daripada Sapa Mbak Ita. Yang mengidolakan Bu Ita akan cenderung mengatakan ah bagus Sapa Mbak Ita daripada Lapor Hendi. Padahal kenyataannya semua yang dilakukan di Lapor Hendi itu semuanya dilakukan di Sapa Mbak Ita. Semuanya yang dilakukan di Sapa Mbak Ita semuanya dilakukan di Lapor Hendi juga. Jadi sebenarnya kalau perbedaan kualitas secara realnya itu nggak ada gitu karena waktu responsenya

tetap, waktu untuk tindak lanjutnya tetap waktu untuk kita bisa memverifikasi aduan dari masyarakat juga tetap semuanya sama. Cuma yang membedakan kualitasnya itu adalah benak masing-masing masyarakat gitu. Kalau mereka suka sama, berarti namanya apa? Subjektif ya. Lebih ke penilaian subjektifnya daripada objektifnya gitu. Jadi kalau dari segi kualitas pengelolaan internal itu seratus persen nggak ada perubahan kualitas. *Even* lebih ke Sapa Mbak Ita mungkin lebih dikenal karena usaha-usaha dari publikasinya dan sosialisasinya gitu. Jadi kalau dilihat dari kualitas publikasi dan sosialisasinya memang Sapa Mbak Ita jauh lebih baik daripada Lapor Hindi gitu karena Sapa Mbak Ita sosialisasinya udah menjangkau ke lebih dari satu lapisan masyarakat. Jadi hampir ke semua lapisan masyarakat Tapi kalau untuk kualitas pengelolaannya masih sama

#### 8. Apakah ada target kinerja yang harus dicapai?

Target kinerja yang dicapai tentunya seiring dengan masifnya sosialisasi yang dilakukan semakin banyak orang yang tahu pasti akan lebih banyak lagi orang yang mengadu. Jadi banyaknya laporan itu bukan berarti pemerintah kota Semarang itu kerjanya jelek. Justru kalau dari kacamata pengaduan semakin banyak orang yang melapor berarti semakin berhasil usaha kita untuk meyakinkan mereka bahwa kalau lo punya masalah lo bisa ngadu ke kita. Berarti mereka semakin percaya dan semakin yakin ke kita makanya mereka semakin banyak mengadu, pun itu targetnya harus dibarengi juga dengan tingkat penyelesaian pengaduan yang semakin tinggi dan cepat. Jadi targetnya adalah semakin masif sosialisasinya, semakin banyak orang yang percaya s emakin banyak orang yang

menggunakan dan memanfaatkan kanal pengaduan semakin tinggi juga laju tindak lanjutnya.

9. Apakah ada inovasi dari DISKOMINFO Kota Semarang terkait pelayanan sapa mbak ita?

Kalau di Sapa Mba Ita itu mungkin pengembangannya itu masih sekitar fitur dan sosialisasi. Kenapa dari tadi aku ngomongin sosialisasi dan publikasi? karena jantungnya layanan pemerintah itu adalah di promosinya. Buat apa pemerintah bikin layanan kalau nggak ada yang pakai? Makanya Sapa Mba Ita ini benar-benar gencar melakukan sosialisasi dan publikasi lewat apapun itu. Kalau kemarin kita udah ada sosialisasi ke 16 kecamatan, ke kelurahan, ke kampus Mungkin selanjutnya inovasi yang akan kita lakukan adalah *go to school*. Jadi lebih mendalam lagi, lebih spesifik lagi targetnya Terus yang kedua itu adalah mungkin kita akan melakukan perubahan nama. Inovasi perubahan nama yang nantinya akan lebih umum, lebih general. Jadi siapapun walikotanya namanya akan tetap satu nggak ganti-ganti, nggak berubah-ubah sehingga masyarakat jadi nggak bingung, ini beda apa nggak? ini sama apa nggak? ini masih bisa buat lapor apa nggak? Jadi kalau namanya lebih general tentunya masyarakat akan lebih mudah untuk mengenali dan mudah mengingat. Jadi nggak ganti-ganti terus. Terus inovasi berikutnya mungkin lebih ke fitur ya. Fitur yang tentunya memudahkan pengelola untuk mengoperasikan sistem pengaduan dan juga memudahkan masyarakat untuk lapor tapi untuk saat ini fiturnya udah cukup meng-cover banget kebutuhan masyarakat dan juga kebutuhan pengelola.

10. Berapa jumlah petugas Sapa Mbak Ita?

Kalau admin utama di Diskomunifo ada 4 orang. Kalau admin penghubung di semua dinas di kota Semarang itu ada 68 orang.

11. Apakah petugas didukung dengan fasilitas yang memadai?

Sudah, jadi sistem yang kita gunakan itu adalah sistem terintegrasi, Jadi k an Sapa Mbak Ita bisa lapor dari 5 kanal ya Whatsapp, SMS, Website, Twitter, sama dari aplikasi, nah lima-limanya itu walaupun orang lapornya pisah-pisah tapi masuk ke dalam satu *dashboard* sistem dimana kita bisa lihat seluruh aduan dari seluruh kanal yang digunakan dari masyarakat. Jadi admin tuh nggak akan bingung gitu Oh ada aduan dari WA, nggak harus buka WA, Oh ada aduan dari aplikasi, nggak harus buka aplikasi. Jadi *dashboard* itu sudah memenuhi segala kebutuhan dari admin untuk mengelola Selain fasilitas secara teknis pun juga fasilitas misalnya kita butuh sharing tentang evaluasinya, kita butuh sharing kendalanya, itu ada monev setiap 3-4 bulan sekali Jadi semua pengelola 68 admin yang ada di dinas kita undang, kita sharing-sharing apa yang jadi kendala dan apa yang menjadi reward. Misalnya mereka 3 kali berturut-turut jadi pengelola pengaduan terbaik itu mereka akan dapat reward. Selain itu juga kita mengadakan fasilitas bimtek ya. Jadi ada bimbingan teknisnya, ada pelatihannya juga dibarengi dengan refreshingnya juga. Ada outbound, misalnya rafting atau juga hiking gitu-gitu semuanya kita fasilitasin juga.

12. Bagaimana dengan pelaporan pertanggungjawabannya?

Ya itu tadi jadi ada laporan mingguan, ada bulanan dan tahunan. Laporan periodik itu nggak cuma dilaporkan ke walikota secara berkala. Tetapi juga dilaporkan ke masyarakat melalui publikasi di instagram terus juga di website, semuanya kita publis transparan ya. Jadi apa yang kita laporkan ke walikota itu isinya sama dengan apa yang kita publikasikan ke masyarakat dan bedanya kalau yang wali kota itu udah bersama dengan analisisnya Jadi dari sekian data ini kesimpulannya apa, rekomendasinya apa, solusinya apa Yang kita minta ke dinas itu apa, sebaiknya gimana gitu, udah ada semua analisisnya.

### 13. Siapa saja yang dapat mengakses Sapa Mbak Ita?

Kalau misalnya pengelolaan pengaduannya, tentu admin utama yang benar-bener bisa mengakses 100%. Kalau pengelolaan pengaduan perdinas, tentunya hanya dinas terkait tapi kalau untuk transparansi progres tindak lanjutnya, masyarakat bisa mengakses. Jadi laporanku udah selesai atau belum, udah sampai mana, udah ditindak lanjuti di bagian mananya Itu 100% bisa dilihat sama masyarakat. Terus ada berapa jumlah aduan per bulan, per tahun, semuanya bisa diakses sama masyarakat. Tapi untuk pengelolaan pengaduan secara keseluruhan, admin utama yang paling bisa pegang.

### 14. Siapa saja yang dapat membuat laporan? Apakah hanya masyarakat semarang? Apakah ada persyaratan khusus dalam pembuatan laporan?

Semua masyarakat yang berada di Kota Semarang, walaupun gak punya KTP Semarang pun Tapi dia mengadukan hal-hal yang terjadi di Kota Semarang itu bisa lapor. Tidak ada persyaratan khusus semuanya boleh lapor, asalkan memang laporannya itu berada di dalam Kota Semarang ya. Misalnya nih, kita orang

Jepara lewat, kok jalannya di depan balai kata jelek banget. Dia bisa lapor, walaupun dia cuma lewat doang di Kota Semarang, tapi dia bisa lapor.

15. Bagaimana solusi bagi masyarakat yang tidak dapat mengakses layanan ini seperti kaum difabel, dsb

Difabel tentunya kita ada sosialisasi khusus untuk difabel dan kelompok perempuan. Jadi difabel sudah kita sosialisasikan, semuanya bisa lapor karena kalau misalnya dia ada kendala untuk gak bisa ngetik misalnya, atau gak bisa melihat, dia bisa dibantu oleh orang lain untuk melaporkan. Jadi ngelapor tuh gak harus orang yang punya masalah. Misalnya kamu mau melapor ya, tapi kamu tuh gak punya HP misalnya kamu bisa minta tolong aku untuk lapor Sapa Mbak Ita. Jadi bukan gak harus kamu yang lapor makanya kita sudah sosialisasikan ke kelompok difabel bahwa difabel itu bebas untuk melapor dibantu sama siapapun boleh untuk melapor dan kalau misalnya memang mau mengakses informasi website terkait Sapa Mbak Ita, website kita sudah difabel *friendly* Jadi disitu kalau kita arahkan kursornya, itu nanti ada kayak suaranya bisa bunyi. Terus juga apa yang dibutuhkan, itu semuanya *friendly* difabel website dan nanti bisa dikunjungi disitu.

16. Apakah terdapat evaluasi untuk pelayanan Sapa Mbak Ita?

Evalusinya lebih ke response time sih. Maksudnya kayak kenapa kok ada beberapa aduan yang selesai bersyarat terus kenapa kok gak selesai-selesai, tapi selesai-selesai bersyarat dan kita adakan setiap 3 bulan sekali di Monev dan 1 bulan sekali di Tepra. Kalau Monev itu antara admin utama dan admin dinas tapi

kalau Tepra itu udah bareng sama walikota juga kita evaluasi. Sebenarnya, kenapa kok aduanmu gak selesai-selesai? Apakah masalah anggaran, atau masalah material, atau masalah yang lainnya. Nanti kita cari tahu semuanya disitu tapi untuk secara keseluruhan pengelolaannya aku rasa udah baik ya mulai dari pengelolaannya, komunikasinya, alur pengaduannya, sosialisasi semua udah baik tinggal memang evaluasi periodik aja yang harus dilakukan untuk menjaga response time dan kualitas tindak lanjutnya aja gitu.

17. Bagaimana kontribusi masyarakat dalam pengembangan kanal Sapa Mbak Ita?

Tentunya ya, selain masyarakat emang ngadu karena mereka melaporkan kendala pelayanan publik di Kota Semarang tentunya mereka juga sering ada saran-saran buat Sapa Mbak Ita. Misalnya kayak, ayo dong Sapa Mbak Ita buka kanal yang lebih banyak lagi, jangan cuma lima atau, ayo dong Sapa Mbak Ita bisa dong, kalau kita komen di Instagram disahkan. Jadi kalau Instagram kan bukan kanal resmi ya karena di Instagram kita gak bisa memastikan orang ini tanggung jawab sama laporannya gitu. Orang ini bener-bener lapor real apa enggak gitu. Makanya kita gak begitu mempertimbangkan laporan yang ada di Instagram tapi ada saran dari masyarakat untuk bisa, ayo dong terima laporan dari Instagram atau dari DM Instagram gitu. Pelan-pelan, walaupun kita tetap gak membuka Instagram sebagai kanal resmi tapi dengan adanya saran dari masyarakat Kalau memang mereka ngadu di DM ya, minimal DM DM itu udah lengkap, udah komplit terus, oh ternyata ini memang laporan beneran gitu tetap kita tindak lanjut juga gitu terus habis itu saran apa lagi dari masyarakat? Saran

untuk nama Jangan pakai nama walikota, jangan pakai nama orang gitu. Pakai nama yang lebih general itu juga kita dengerin kok, saran-saran itu tapi di luar itu, menurut aku apa yang dilaporkan masyarakat setiap hari ke kita itu udah masukkan dan saran buat pemerintah Kota Semarang gitu

## Transparansi

1. Bagaimana perumusan dari Sapa Mbak Ita hingga penyampaian layanan ini ke masyarakat?

Yang paling berat adalah ketika kita harus ngasih tau ke orang-orang bahwa Laporan Hendi itu sekarang namanya Sapa Mbak ita. Makanya kalau cuman ganti gitu aja tanpa pemberitahuan, orang pun gabakal tau kita tuh masi bisa lapor ke Laporan Hendi yang di rebranding dengan nama Sapa Mbak Ita gitu kan, makanya kita waktu itu nyelenggarin launching. Launchingnya itu dibarengin sama momen hari ibu ya, kalau gak salah Jadi disitu kita launching, kita kasih tau ke masyarakat bahwa ini loh, kalian tuh tetap bisa lapor ke Laporan Hendi. Cuma sekarang namanya Sapa Mbak Ita. Jadi launching Sapa Mbak Ita itu dilakukan gencar Dari eventnya, panggungnya, momennya itu dapet. Terus dari media massa, koran, majalah, internet, media sosial semuanya juga dapet jalan. Terus kita juga bikin jingle, bikin video iklan layanan masyarakat semuanya kita jalankan agar masyarakat itu tau bahwa oh Laporan Hendi itu sekarang jadi sama mbak Ita gitu pun, tadi termasuk sosialisasi di kecamatan, kelurahan, *goes to campus*, *campaign* dan juga implementasi kepada mahasiswa magang, mahasiswa yang skripsi Itu mereka kita jadi kan agen informasi juga ke masyarakat gitu.

2. Dimanakah penduduk bisa mendapatkan informasi terkait Sapa Mbak Ita di kota Semarang?

Bisa akses di website [sapambakita.semarangkota.co.id](http://sapambakita.semarangkota.co.id). Juga bisa lewat Instagram Sapa Mbak Ita, juga bisa lewat Twitter Sapa Mbak Ita dan bisa juga lewat PPID di Kota Semarang Lengkap, yang paling lengkap sebenarnya di website sih. Mulai dari dasar hukum, SOP, semuanya ada Bahkan sampai hasil survey kepuasan masyarakatnya pun juga ada disitu Pun juga hasil tindak lanjutnya ada di website sama instagram.

3. Apakah adanya filter dalam pengaduan? atau adakah aduan yang tidak dikerjakan? alasannya?

Jadi inilah fungsi kenapa kita bikin sistem *dashboard* terintegrasi gitu ya. Jadi ketika masyarakat mengadukan laporan, laporan itu pertama akan masuk ke sistem admin utama dulu. Jadi yang bisa lihat itu cuma 4 orang dulu. Yang harus kita filter pertama adalah Apakah aduan itu benar-benar aduan yang nyata atau aduan yang bohong? *Prank report* gitu ya. Pertama kita harus filter dulu nih, alamatnya udah benar atau belum? Di sistem itu juga kita bisa nitik lokasi, udah ada mapsnya juga. Jadi kita bisa lihat alamat yang dicantumin itu beneran ada apa enggak di mapsnya Kota Semarang gitu. Terus abis itu kronologi kejadiannya, nama oknumnya, terus abis itu misalnya jalan rusak, fotonya ada apa enggak? jalan rusaknya kayak gimana? titik lokasi tempatnya dimana gitu? kalau misalnya informasinya belum detail, belum lengkap, kita akan coba untuk koordinasikan ke pelapornya dulu sebelum kita lempar ke dinas, kita tanya dulu ke pelapornya ini

titik lokasinya tempatnya dimana? ada fotonya enggak? ada videonya enggak? ada data dukung lainnya enggak? Kalau misalnya ada, kirim ke kita Nanti kita lengkapi di sistem untuk kita lambungkan ke dinas terkait gitu. Tapi kalau misalnya pelapornya ternyata enggak respon ya, enggak ada jawaban udah langsung kita tandai tidak valid gitu. Jadi valid atau tidaknya laporan dilihat dari kelengkapan detail aduannya karena kita meminimalisasi adanya *prank report* gitu. Terus juga kita akan memfilter apakah identitas ini itu udah aman atau belum untuk kita lakukan disposisi ke dinas terkait gitu. Jadi kalau misalnya memang di dalam laporan itu terus dia menyebut nama secara tidak sengaja gitu pasti nanti akan kita minta untuk dia mengulangi laporan lagi yang enggak pakai nama dan identitas apapun karena nama dan identitas itu sebenarnya udah ada di sistem tapi yang bisa lihat kan cuma aku, dinas lain enggak bisa lihat jadi enggak perlu nyantumin kayak sedetail nama, nomer HP di dalam aduan itu kecuali memang dia menghendaki untuk diketahui namanya gitu.

#### 4. Adakah insentif/*reward* bagi pelaksana ataupun masyarakat?

Ada kalau *reward* buat pengelola pengaduan misalnya dia tiga kali berturut-turut jadi pengaduan terbaik ya, misalnya Dinas Perhubungan tiga kali berturut-turut dapat pengelolaan pengaduan terbaik, dia akan dapat insentif dari pengelola pengaduan pusat gitu dan termasuk besok ini tanggal 26-27 kita ada BIMTEK pelatihan di Surakarta Itu juga salah satu *reward* buat mereka karena mereka kan kerja 24 jam ya. Pengelolaan pengaduan kan stress ya, kita dengerin orang curhat, kita dengerin orang marah-marah, kita dengerin orang mengkritik dan segala macam, kita butuh hal yang selain kita dilatih, kita juga butuh untuk *refreshing*

juga kan yang dilatih kan enggak cuma kepandainya aja, tapi emosinya juga kan. Besok tuh jadi salah satu bentuk *reward* juga buat pengelola pengaduan gitu biar kayaknya enggak stress-stress banget gitu. Kayak ngerti nggak sih, dengerin orang marah-marah setiap hari. Dengerin orang curhat nggak jelas setiap hari itu kan iya kalau jelas kadang tuh ada yang nggak jelas gitu kan kayak, bu ini gimana sih, kok susah banget sih hidup di Semarang, Iya bagian mananya gitu kan itu kan juga butuh dikasih *reward* untuk biar mereka refresh gitu ya. Kalau untuk masyarakat, menurut kita *reward* terbaik adalah semakin cepat aduan mereka ditangani, semakin cepat masalah mereka terpendali ya itu *reward* buat mereka ya sebenarnya.

5. Apakah pengelolaan pada Sapa Mbak Ita mengikuti standar operasional prosedur? siapa yang mengawasi sopnya?

SOP ada ya. SOP kita ada dasar hukumnya juga SOP-nya sah dilegal kan ya, sah secara legal dan itu secara garis besar, pokoknya masyarakat ngadu, admin utama kurang dari 24 jam sudah harus memverifikasi aduan dan harus didisposisi ke admin di dinas-dinas dan admin di dinas-dinas maksimal banget kurang dari 5 hari sudah harus meningkatkan status dari verifikasi menjadi dalam proses dan harus menyelesaikan aduan menjadi status selesai kurang dari 30 hari. Nah itu ada SOP-nya, ada legalnya itu bisa dilihat nanti di website. yang mengawasi SOP ini admin utama.

6. Adakah kendala komunikasi atau hambatan dalam keberlangsungan Sapa Mbak Ita? Adakah kendala dalam sop  
Oh iya, kendala banyak ya. Jadi kendala yang pertama itu Gimana kalau misalnya ada petugas yang masih maksa untuk minta nomor HP atau alamat ke kita, ke

admin utama gitu ya kita kasih pengertian baik-baik ke mereka gitu bahwa kita harus fokus ke apa laporannya, bukan siapa yang lapor gitu. Dan kalau kamu butuh informasi apapun yang menurut kamu belum lengkap tanyain ke kita, nanti kita yang akan nanya ke laporannya gitu. Kita harus meyakinkan mereka kamu gak boleh tahu identitas pelapor tapi aku bertanggung jawab untuk memenuhi semua kebutuhanmu. Jadi kendalanya memang masih suka dipaksa untuk ngasih nomor pelapor gitu ya tapi solusinya adalah kita yang tanya dan kita bertanggung jawab atas semua kelengkapan aduanmu gitu. Itu yang pertama terus kendala yang kedua itu adalah ketika nanti ada aduan yang memang belum bisa terlaksana saat ini misalnya tiba-tiba ada masyarakat yang minta dibikin jembatan segede gaban gitu ya, kan itu kan butuh anggaran dan uang yang gak sedikit gitu. Solusinya adalah ada yang namanya status selesai bersyarat. Boleh diselesaikan di tahap survei, di tahap rapat anggaran, di tahap pengusulan anggaran gitu boleh selesai disitu aduannya tapi selesainya adalah selesai bersyarat. Jadi nanti ketika anggarannya udah turun dari hasil rapat dan pengajuannya itu anggarannya udah turun harus segera di tindak lanjut jembatan itu harus segera dibikin dan selesai bersyarat statusnya segera diubah menjadi selesai gitu. Jadi kalau kendala lainnya lagi Itu tadi kalau kendala yang satu dan dua kan kendala manusia ya. Kendala yang selanjutnya itu adalah kendala teknis karena kan selain kita mengelola aduan di Kota Semarang kita juga mengelola aduan yang difasilitasi oleh kementerian. Jadi kementerian itu punya kanal aduan ya yang melapor lapor.go.id. Sapa Mbak Ita juga mengelola laporan lapor.go.id, nah itu kendala teknis. Jadi kayak lapor.go.id itu bener-bener susah banget operasinya gitu loh. Kadang *bad*

*gateway*, kadang 505, kadang 504, kadang bener-bener gak bisa dibuka sama sekali websitenya. Nah itu kadang yang kita harus edukasi ke masyarakat bahwa kalau misalnya memang lagi gak bisa mengadu lewat website lapor.go.id, bisa lewat ke kanal yang lainnya, ke Sapa Mbak Ita. Usaha kita adalah kita sampe ke Jakarta, kita sampe ke Kementerian Pan-RB, kita sampe ke KemkomInfo untuk, lo sebenarnya ada masalah apa sih gitu Ini tuh website bodol, kalian bisa gak benerin nih website ini tuh website kebutuhan masyarakat gitu. Kita sampe ke Jakarta, dan kalau memang ada kendala-kendala teknis gitu kita selalu telfon ke pengelolanya langsung Ini loh website kalian tuh gangguan lagi.

#### Efisiensi dan Efektivitas

1. Apakah layanan ini 24 jam? apakah petugas yang tersedia juga 24 jam? 24 jam. Bisa lapor jam berapapun 24 jam tapi untuk pengerjaan tindak kelanjutnya Sesuai dengan kebijakan dinas masing-masing. Tapi kalau untuk lapornya, akses laporannya 24 jam.

2. Berapa jumlah laporan yang masuk sejak diterbitkannya Sapa Mbak Ita? Kalau secara general ya, secara keseluruhan itu ada di angka pertahunnya itu rata-rata ada di angka 6.000-7.000 aduan.

3. Berapa jumlah laporan yang terselesaikan?

Laporan terselesaikan itu rata-rata ada di 85% sampe 95%. Cuman itu kan gak bisa pakem ya Misalnya tahun 2023 penyelesaiannya 95% Tapi kan di tahun 2024, misalnya tahun 2023 itu aduannya terselesaikan 90% Berarti kan sisa 10% Dan 10% akan nanti akan diselesaikan di tahun 2024 Jadi sebenarnya 100%

cuman seiring berjalannya waktu, persentasenya akan berubah-ubah terus Tapi sebenarnya kita selalu mengusahakan untuk semua aduan itu diselesaikan 100% Walaupun aduan tahun 2023 diselesaikannya tahun 2024, sebenarnya kan 100% ya Tapi karena kita kepotong tahun kan jadinya seakan-akan itu gak 100% cuman 90% Padahal 10%nya pun sebenarnya selesai di tahun berikutnya.

#### Keterampilan

1. Apakah layanan dikerjakan oleh orang yang ahli dibidangnya?

Ahli di bidangnya, jadi Kualifikasi pendidikannya semuanya sudah sesuai sama jabatannya. Analisis pengaduan Jadi di Sapa Mbak Ita kan terkait dengan pengaduan dan publikasi dan informasi Jadi yang ada di dalamnya adalah analisis pengaduan dan humas.

2. Berapa lama laporan akan diproses dan diselesaikan?

Itu ya tadi sesuai dengan SOP. Diadmin utama verifikasinya maksimal kurang dari 24 jam dalam proses oleh admin dinas maksimal 5 hari Penyelesaian. Oleh petugas lapangan maksimal 30 hari. Kecuali memang membutuhkan anggaran dan material yang besar itu boleh lebih dari 30 hari dengan satu selesai bersyarat.

#### **Lampiran 2. Wawancara Dishub**

Bapak Irfan Maulana Iqbal (Admin Penghubung)/ Sekretariat Dishub

#### Akuntabilitas

1. Apakah Dinas Perhubungan Kota Semarang mengetahui dan ikut serta dalam perubahan Laporan Hendi menjadi Sapa Mbak Ita?

Semua dinas di Kota Semarang mengetahui dan ikut serta.

2. Bagaimana alur komunikasi perubahan kebijakan ini? Walikota melakukan disposisi kepada siapa?

Walikota menyuruh DISKOMINFO, jadi kita dinas-dinas terkait selain DISKOMINFO itu membernya saja tapi leading sektornya DISKOMINFO.

3. Apakah Dinas perhubungan merasakan adanya perbedaan Sapa Mbak Ita dan Lapor Hendi?

Engga ada sih, cuma beda nama saja, isiannya sama.

4. Berapa lama proses dari ide hingga menjadi kebijakan Sapa Mbak Ita?

Kalau berapa lamanya sih saya gatau persis ya tapi ya pergeseran kepemimpinan Pak Hendi ke Bu Ita itu. Prosesnya ya selama itu.

5. Pada Dinas Perhubungan sendiri siapa yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap Sapa Mbak Ita?

Bagian sekretariat, Sekretariat dinas yang bertanggung jawab

6. Apakah masyarakat yang dilayani bertambah atau tidak?

Sama sih, jadi kalau Sapa Mbak Ita dan Lapor Hendi kan kanal kota ya mas, jadi siapa saja yang melakukan aduan bisa ya mas, ya angkanya banyak sih. Jadi Dinas Perhubungan ini kan laporan terbanyak sekota jumlah pelapornya.

7. Bagaimana dengan Kualitas pelayanan Sapa Mbak Ita apakah membaik?

Kalau Sapa Mbak Ita membaik sih, dari tim IT nya juga bagus semakin kesini, fitur-fiturnya juga mendukung.

8. Apakah terdapat target kinerja yang harus tercapai?

Ada, kalau kita target kinerja kita ya menyelesaikan jumlah laporan aduan itu. Itu target dari masing-masing dinas yang harus diselesaikan.

9. Pada Dinas Perhubungan sendiri berapa jumlah petugas yang menangani Sapa Mbak Ita?

2, saya undernamainya karena harus ada nama SK, itukan di SK kan mas disurat keputusan walikota itukan harus PNS tapi nanti didalamnya lagi ada yang ngerjain jadi 2 orang dan itu semuanya di bagian sekretariat.

10. Apakah petugas didukung dengan fasilitas yang memadai?

Kalau fasilitas sih kita alat gaada ya mas, cuman kan kita by wa nah itu didukung harus ya kata-katanya kan harus didukung oleh masing-masing pejabat di dinas terkait karena terkait aduan itukan juga di follow up ke masing-masing kepala bidang jadi kepala bidang juga harus bisa menjawab aduan-aduan masing-masing, Jawaban ke kepala bidang terus ke kita.

11. Bagaimana dengan pelaporan pertanggungjawaban Sapa Mbak Ita pada Dinas Perhubungan Kota Semarang?

Ada Monev. Monitoring dan Evaluasi itu tiap bulan difollow up lagi tiap triwulan. Tiap bulan itu kita perdinas biasa tapi nanti tiap triwulan dipanggil ke balai kota untuk monev triwulan itu tadi, semua opd semua dinas itu dipanggil untuk monev.

12. Apakah dari Dinas Perhubungan Kota Semarang terdapat evaluasi untuk Sapa Mbak Ita?

Dari kita evaluasinya paling ya filternya sih, DISKOMINFO juga banyak ya disposisinya jadi masalah disposisi itu wajar ya atau mungkin mereka kurang

ngerti ini ranahnya kemana gitu aja sih tapi overall bagus sih dan DISKOMINFO selalu komunikasi juga ke kita.

### 13. Bagaimana kontribusi Dinas Perhubungan dalam pengembangan Sapa Mbak Ita?

Kalau dinas sih karena kita selaku pelaksana ya jadi kita sifatnya mengikuti arahan dari leading sectronya yaitu diskominfonya untuk terkait misalnya adanya fitur-fitur baru atau bentuk laporan yang harus diselesaikan kita ngikut aja, jadi secara kontribusi kita selalu menjadi member yang aktif untuk menyelesaikan laporan.

#### Transparansi

##### 1. Bagaimana alur pengaduan Sapa Mbak Ita hingga sampai ke dinas terkait?

Untuk alurnya sendiri yang pertama itu dari DISKOMINFO yang mempunyai aplikasinya sendiri. Setelah itu langsung didisposisikan ke OPD, OPD langsung kita dispokan ke bidang-bidang terkait dari aduan yang tertera. Dari aduan tersebut dari perbidang nanti akan dieksekusi dilapangan kaya penertiban, sosialisasi ataupun yang diperlukan terkait berita pengaduan tersebut lalu setelah ada pengaduan dan sosialisasi tersebut nanti dari bidang terkait itu mengirimkan ke kami dari Sapa Mbak Ita nanti kita upload ke sistem website lalu diselesaikan.

##### 2. Apakah terdapat filter dalam pengaduan? apakah ada aduan yang tidak dikerjakan?

Untuk filturnya pasti ada, kitakan di DISHUB ada 2, dipengaduannya pasti ada BRT dan di DISHUB nya sendiri. Pada DISHUB sendiri ada berbagai macam

bidang. Kalau BRT itu sendiri jadi ada filterasi yang terpisah. Untuk filterasi aduan yang kurang jelas itu kita laporkan ke DISKOMINFO untuk pembenaran ini sebenarnya bukan ke OPD dishub harus dikasikan ke OPD yang seharusnya, kita mengajukan. Jadi bukan tidak dikerjakan tapi salah disposisi. Penyelesaiannya bukan di DISHUB tapi di dinas lain tapi kalau dikerjakan pasti dikerjakan.

3. Apakah dinas terkait mengetahui pelapor yang membuat aduan?

Engga tau itu sifatnya kerahasiaan, kerahasiaannya pelapor dijaga gatau kita itu dari siapa-siapanya.

4. Bagaimana dengan sikap birokrasi apakah mendukung atau tidak?

Ohiya justru karena adanya kanal itukan kita mendukung adanya aduan masyarakat dan kita buka seluas-luasnya. Jadi malah masyarakat terbantu dengan ada kanal itu masyarakat bisa melapor.

5. Adakah insentif bagi petugas ataupun masyarakat?

Kalau insentif berupa uang ya gaada mas tapi kalau insentif berupa tindakan dari aduannya gitu ada pasti. Misal laporan terkait kemacetan di salah satu titik kemacetan ya kalau ditanya insentif ya kita menindaklanjuti dari aduan kemacetan itu nanti kita kordinasi kepada cs untuk melakukan penarikan ekor kemacetan. Insentifnya sih itu berupa tindakan dari dinas terkait terhadap laporan masyarakat.

6. Apakah pengelolaan Sapa Mbak Ita sudah mengikuti SOP dan untuk dinas terkait apakah ada yang mengawasi SOP tersebut?

Ada SOP, kita selalu menjawab sesuai SOP. Kalau dari yang terendah itu bidang terus naik lagi sampai ke DISKOMINFO dan DISKOMINFO itu punya SOP ke kita misalnya maksimal lama penyelesaian itu berapa hari. Itu ada SOPnya dari atas ke bawah dan yang mengawasi itu yang pusat DISKOMINFO tapi di dinas masing-masing punya SOP terkait penyelesaian masalahnya juga itu juga ada jadi 2 lapis SOPnya.

#### Efisiensi dan Efektivitas

1. Apakah layanan ini 24 jam? Apakah petugas yang tersedia juga 24 jam?

Iya, yang dilapangan juga 24 jam. Kalau admin kan kita juga bisa standby dari hp juga.

2. Berapa jumlah laporan yang masuk sejak diterbitkannya Sapa Mbak Ita?

Kalau pertahun ya, tahun kemarin itu hampir 800 aduan jadi tiap bulan itukan ada rekapan jadi secara keseluruhan tahun kemarin itu sekita 800an dan itu terbanyak sekota semarang, ya jadi DISHUB aduan terbanyak karena kan ga cuma kemacetan aja, kecelakaan juga di kita. Beririsan dengan dinas lain juga aduannya.

3. Berapa jumlah aduan yang terselesaikan?

Oh iya aduan itu semua pasti selesai dan kalau yang on progress itu sekarang nih misalnya jumlah aduan misalnya 50 dan on progress 45 misalnya gitu jadi masih diselesaikan. Proses penyelesaiannya ada yang bisa langsung diselesaikan dan ada juga yang butuh waktu.

#### 4. Apa penyebab aduan masih on progress?

Misal rambu rusak. Rambu rusak kan kita butuh waktu gabisa langsung ada barangnya, kita harus siapin dulu barangnya, yang bisa langsung diselesaikan itu tadi kemacetan, parkir tepi jalan, parkir liar itu bisa tapi yang butuh waktu kaya rambu misalnya kaya lampu, traffic light rusak itukan perlu waktu, itu on progress.

#### Keterampilan

##### 1. Apakah layanan dikerjakan oleh orang yang ahli dibidangnya?

Iya dong yang ahli, kalau kita kan hubungannya juga karena aplikasi ya jadi yang ahli dengan IT juga sama yang tahu teknis lapangan otomatis orang yang harus tau tentang dinasnya sendiri. Dishub itu tupoksinya ngapain itu kan harus tau.

##### 2. Berapa lama laporan akan diproses dan diselesaikan?

Laporan yang tadi seperti diawal kaya parkir bisa 1x24 jam. Untuk kaya rambu-rambu itu progresnya 7x24 jam. Dari diskominfo memberikan waktu ke dinas itu 1x24 jam. Jadi tanggapan itu dijawab 1x24 jam. Untuk on progressnya itu menyesuaikan tapi seengaknya itu ditanggapi dulu kalau ditanggapi kan berarti masyarakat sudah tau akan ditindaklanjuti.

Bapak Dody Febrianto, Kepala Bidang Pengendalian dan Penertiban Dinas Perhubungan Kota Semarang

##### 1. Apakah ada perbedaan dari Lapor Hendi dan Sapa Mbak Ita?

Kalau Lapor Hendi dan Sapa Mbak Ita itu tidak ada perbedaan hanya melanjutkan saja programnya Pak Hendi dan sekarang diteruskan Bu Ita sebagai Walikota.

2. Apakah masyarakat yang dilayani bertambah atau tidak?

Jadi kalau masyarakat sendiri untuk data kita ada peningkatan juga karena Sapa Mbak Ita itukan juga dari berbagai aduan masyarakat.

3. Bagaimana mekanisme pelayanan pengaduan Sapa Mbak Ita?

Jadi kalau pelayanan Sapa Mbak Ita itu, jadi masyarakat melalui kanal aduan dan dari kanal tersebut ada tim yang akan meneruskan keluhan masyarakat lalu masuk ke dinas masing-masing sesuai dengan aduannya. Setelah itu ditindak lanjuti oleh tim petugas lapangan.

4. Berapa lama petugas turun ke lapangan setelah laporan masuk ke Sapa Mbak Ita?

Tergantung mas. Tergantung keluhannya. biasanya kita jika ada aduan itu kita langsung terjun dalam arti 1x24 jam sudah kita tindaklanjuti.

5. Berapa lama petugas lapangan menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat?

Penyelesaian biasa paling lama 1x24 jam jadi langsung kita tindaklanjuti apabila aduan itu sudah kita terima.

6. Pada Dinas Perhubungan aduan apa yang sering dilaporkan oleh masyarakat?

Masyarakat itu pengaduannya ada kemacetan, parkir liar terus ada juga masalah asap BRT itu 3 besar masalah yang paling sering.

7. Berapa banyak petugas yang dikirim untuk menyelesaikan laporan pengaduan?

Kita satu tim itu ada 4 orang. Disetiap pengaduan ada 4 orang yang meluncur ke lokasi.

8. Apakah ada laporan yang terselesaikan tetapi dikeluhkan kembali oleh masyarakat?

Itu ada juga karena biasanya orang itu berganti-ganti karena yang melakukan pengaduan itu. Misal seperti kemacetan ada perbaikan jalan kadang laporannya sama namun tetap kita pantau dan tindaklanjuti.

9. Apakah petugas lapangan mengetahui pelapor dalam pengaduan tersebut?

Kita tidak tau pelapor itu darimana yang penting kita dari call centre langsung kita tindaklanjuti

10. Apakah petugas didukung dengan fasilitas yang memadai?

Kita dilapangan sudah ada fasilitas yang memadai, kendaraan bermotor maupun peralatan komunikasi.

11. Bagaimana dengan sikap birokrasi apakah mendukung?

Oh sangat mendukung karena masyarakat lebih terbantu dengan adanya pelayanan ini kan aduan masyarakat cepat terselesaikan.

12. Adakah insentif bagi petugas ataupun masyarakat?

Alhamdulillah belum ada, jadi masih kita tanggapi dengan senang hati dan sukarela.

13. Apakah pengelolaan Sapa Mbak Ita sudah mengikuti SOP dan siapa yang mengawasi SOP tersebut?

Kalau dikita sudah sesuai prosedur jadi Sapa Mbak Ita sebelum kita terima, diterima dulu oleh tim admin disekretariat, jadi keluhan dari masyarakat masuk ke tim aduan dulu dibagian sekretariat.

14. Adakah kendala komunikasi atau hambatan dalam keberlangsungan Sapa Mbak Ita?

Tidak ada

15. Apakah ada laporan yang tidak terselesaikan? jika ada apa penyebabnya?

Kalau selama ini kita selalu terselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

16. Apakah terdapat evaluasi untuk pelayanan Sapa Mbak Ita?

Masukan kita untuk setiap aduan itu harusnya disampaikan apabila sudah ada aduan yang sama itu jangan berulang-ulang, apalagi petugas kita apabila lebih dari 1x24jam itu malah membuang waktu kita harusnya kita bisa menyelesaikan yang lain malah fokus ke lokasi yang sama.

### **Lampiran 3. Wawancara Dinas PU**

Bapak Ahmad Danang Setiadi (Admin Penghubung Sapa Mbak Ita)/ Bidang Rekayasa Teknis

Akuntabilitas

1. Apakah Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang mengetahui dan ikut serta dalam perubahan Lapor Hendi menjadi Sapa Mbak Ita?

Pasti ngikuti. Cuman kalau secara detail, karena kan admin berubah-ubah. jadi tiap tahun itu kita biasanya ada pembaruan admin diganti apa tidak itu kan tergantung dari dinas kalau dari saya sendiri saya baru jadi admin di tahun ini 2024 jadi ketika perubahan dari lapor handy ke lapor Ita kalau saya gak ikut sih karena kemungkinan di admin sebelumnya.

2. Bagaimana alur komunikasi perubahan kebijakan ini? Walikota melakukan disposisi kepada siapa?

Kalau itu, itu sebenarnya lebih detailnya di diskominfo. Karena bahasanya sebagai leadernya, top leader di Sapa Mbak Ita. Kalau kita dinas-dinas OPD-OPD kayak DPU, mungkin DISPERKIM, kita hanya sebagai perpanjangan tangan saja. Jadi kita nggak sampai ke sana. Jadi terkait perubahan kebijakan dan lain itu di diskominfo.

3. Apakah Dinas Pekerjaan Umum merasakan adanya perbedaan Sapa Mbak Ita dan Lapor Hendi?

Sama saja.

4. Berapa lama proses dari ide hingga menjadi kebijakan Sapa Mbak Ita?

Kalau setahu saya, seharusnya ketika ada perubahan, misal kalau itu kan bicara pimpinannya. Dari Pak Hendi Wali Kota terus kemungkinan berubah langsung ke Bu Ita kan PJ ya di waktu itu ya. Itu pasti langsung berubah. Tapi kalau untuk lebih jelasnya perubahan dari Lapor Hendi ke Lapor Sapa Mbak Ita itu lebih jelas di DISKOMINFO. Kalau kita dari Dinas Teknis kita hanya ikut saja. Biasanya

kita kan sebagai anggota lah. Jadi kalau misalnya berubah namanya mengganti Lapor Hendi ke Lapor Sapa Mbak Ita itu perubahan nama itu dari DISKOMINFO.

5. Pada Dinas PU sendiri siapa yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap Sapa Mbak Ita?

Oh gini ya kalau kewenangan Sapa Mbak Ita itu kan sebenarnya topnya itu kan di diskominfo, yang memegang semuanya itu diskominfo. Kita di dinas teknis hanya sebagai penghubung atau sebagai perpanjangan tangan. Kalau di Dinas Pekerjaan Umum kota Semarang, itu kebetulan yang bahasanya yang dimasukin apa ya bahasanya itu yang membidangi ini itu ada di bidang rekayasa teknis tepatnya di subkoordinator pengembangan teknologi disitu jadi Sapa Mbak Ita masuknya disitu

6. Apakah masyarakat yang dilayani bertambah atau tidak?

Oh Jelas kalau masyarakat yang dilayani, kita kan memang umum ya, ini publik ya otomatis. Kalau jumlah pelapor, saya bilang jumlah pelapor sih ya, jumlah pelapor itu selama ini pasti tidak pernah berkurang. Itu kan menandakan yang pertama, minusnya, minusnya dulu nih, minusnya itu memang adanya hal-hal yang memang harus dilaporkan. Contohnya jalan rusak, kalau di PU kan jalan rusak. mungkin saluran mampet dan lain-lain. Itu minusnya kan memang masih ada berbagai macam perbaikan yang harus dilakukan di DPU. Itu jadi koreksi buat kami. Plusnya, plusnya itu jika yang melapor itu semakin banyak, berarti kan kepercayaan masyarakat semakin tinggi. Jadi masyarakat itu percaya kalau kita lapor pasti ditanggapi, pasti ada penyelesaian. Nah itu plus minusnya sih. Jumlah masyarakat pasti bertambah. Dan itu kita positifnya kita menanggapinya oh berarti

masyarakat semakin percaya nih dengan adanya ini laporannya itu bisa ditindak lanjutin.

7. Bagaimana dengan Kualitas pelayanan Sapa Mbak Ita apakah membaik?

Saya kan kebetulan admin baru nih tahun ini. Kalau menurut saya sebagai admin baru karena kebetulan yang dari diskominfo itu juga admin utamanya itu sepantaran dengan saya dan kebetulan saya juga kenal, dulu gak kenal sih awal-awal gak kenal cuman kan lama-lama kita pendekatan personal lah ya jadi kita komunikasinya enak jadi ketika kita komunikasinya enak dengan admin yang disana walaupun kita awalnya gak kenal kan ini kita gak kenal awalnya nih tapi kan kenalan lama-lama kenal terus Karena ini berjalan selama satu tahun, hampir satu tahun, kita akan akrab nih, kita akrab. Jadi kita komunikasi, nah ketika ada aduan masuk, ya kita komunikasinya smooth-smooth aja. Jadi selama ini kita enggak ada masalah dengan komunikasi. Kemudian terkait alur ya tadi ya, alur biasanya dari sana itu disponya langsung ke sistem. Nah jadi disposisinya lewat sistem, misalnya ke dinas pekerjaan umum, kita lewat sistem. Kemudian dari kita, kita dari PU sendiri juga punya banyak bidang. Kita ada bidangnya itu ada bina marga, SDA, kemudian pendayagunaan infrastruktur, rekayasa teknis, kemudian ada UPTD juga. UPTD itu yang bergerak di wilayah masing-masing ada 1, 2, 3, 4. Kita akan biasanya kita di disposisi dari Diskominfo, kita juga mendisposisikan ke bidang yang menanganinya. Jadi prosesnya seperti itu.

8. Apakah terdapat target kinerja yang harus tercapai?

Target kinerja itu kalau di Sapa Mbak Ita kita enggak ada. Cuma kalau untuk target di PU pasti ada. Kita ada namanya indeks kinerja utama yang harus dicapai tiap dinas. Itu tiap dinas pasti ada. Cuma kalau untuk Sapa Mbak Ita, karena kita dinas teknis di PU, Disperkim, itu biasanya dinas-dinas yang memiliki total aduan paling banyak. Nah Karena kita bergerak di bidang infrastruktur, itu pasti. Target kita untuk target dinas, kita harus menyelesaikan aduan itu ya secepat mungkin. Itu aja sih.

9. Pada Dinas PU sendiri berapa jumlah petugas yang menangani Sapa Mbak Ita?

Kalau yang di DPU itu pertama admin penghubung ya. Itu yang langsung komunikasi dengan admin utama. Tapi kita di DPU juga punya yang namanya sistem. Maksudnya sistem itu kita punya pola atau kita punya cara untuk mempermudah aduan itu agar bisa terdistribusi ke bidang-bidang yang terkait. Jadi tiap bidang itu ada admin sendiri-sendiri. Jadi ini memang intinya tiap inovasi itu tiap dinas itu beda-beda. Jadi mungkin apa yang tak diterapkan di sini sama yang diterapkan di Disperkim itu beda-beda. Tapi yang dipakai di DPU itu kita ada yang namanya grup WhatsApp yang isinya itu admin-admin antar bidang ke PTD itu jadi satu. Jadi tiap bidang itu punya admin sendiri-sendiri. Jadi dari saya nanti meneruskan ke admin bidang, admin bidang menyampaikan ke wilayahnya atau biasanya ke bidangnya. Nanti setelah ada penyelesaian dikirim foto ke kita, baru kita selesaikan di sistem. Tiap dinas itu dia punya cara sendiri-sendiri. Tapi kalau dari diskominfo ke dinas itu sama. Tapi kalau di dalam, biasanya di dalam rumah tangganya dinas itu punya cara sendiri-sendiri.

10. Apakah petugas didukung dengan fasilitas yang memadai?

Oh jelas. Di kita itu terutama di pengembangan teknologi, kita punya apa ya biasanya punya alat tersendiri alat tersendiri HP nya itu memang inventaris kantor, komputernya juga spek tinggi kenapa? karena kan sebanyak itu kalau pakai komputer yang biasa waduh mas jeblok mas, kita jelas didukung. ketika ada permasalahan kita gak didukung secara fasilitas saja kita juga didukung secara kebijakan biasanya ketika kita ada permasalahan nih misalnya aduan kita kok lama kenapa? Kita tiap 2 bulan sekali itu ada monev. Kalau di diskominfo itu ada monev sendiri. Itu monev yang antar admin-admin kayak saya. Tapi di DPU juga ada monev sendiri. Di DPU kita bikin monev sendiri. Jadi kita untuk men-support yang di diskominfo juga. Jadi ketika ada permasalahan di dalam, ini kok belum ditangani, kita ada rapat sendiri. Jadi support kita nggak cuma di fasilitas, tapi juga dari kebijakan. Kalau yang bertanggung jawab terhadap penyelesaian di aplikasi itu saya, karena kan saya yang memegang akun. Apa yang keluar di akun yang saya pegang itu bukan atas nama saya, tapi atas nama Dinesh. Jadi saya harus berhati-hati di situ. Tapi kalau terkait tanggung jawab penyelesaian, itu ada di bidang masing-masing. Jadi tanggung jawab misalnya ini jalan rusak, itu yang bertanggung jawab bidang pindah marka. Tapi untuk akhirnya, finisernya di sistem, itu saya pegang. Karena yang memegang admin, admin pengukuh.

11. Bagaimana dengan pelaporan pertanggungjawaban Sapa Mbak Ita pada Dinas Perhubungan Kota Semarang?

Kalau yang bertanggung jawab terhadap penyelesaian di aplikasi itu saya karena kan saya yang memegang akun. Apa yang keluar di akun yang saya pegang itu bukan

atas nama saya, tapi atas nama Dinas. Jadi saya harus berhati-hati di situ. Tapi kalau terkait tanggung jawab penyelesaian, itu ada di bidang masing-masing. Jadi tanggung jawab misalnya ini jalan rusak, itu yang bertanggung jawab bidang binamarga. Tapi untuk akhirnya, finishernya di sistem, itu saya pegang. Karena yang memegang admin, admin pengukuh.

12. Apakah dari Dinas PU Kota Semarang terdapat evaluasi untuk Sapa Mbak Ita?

Kita biasanya dua bulan sekali ada monev. Kalau dari Dinas Kominfo biasanya empat bulan sekali ada monev. Percaturwulan biasanya. Paling itu sih kita evaluasinya di situ. Dan itu ngefek banget sih terhadap pengembangan Sapa Mbak Ita karena kalau yang saya alami kan saya admin baru. Di monev yang pertama itu kita mungkin ada beberapa koreksi, di monev yang kedua kita bisa memperbaiki koreksi di monev yang pertama. Jadi koreksi-koreksi tersebut kita bisa selesaikan di monev yang kedua. Jadi monev itu benar-benar penting karena kita tahu kekurangan kita di mana dan tujuan kita di monev selanjutnya kita enggak mengulangi kekurangan yang di monev pertama.

13. Bagaimana kontribusi Dinas PU dalam pengembangan Sapa Mbak Ita?

Iya dari monev tersebut kita turut melakukan pengembangan untuk Sapa Mbak Ita karena kita dipantau progresnya kenapa kok berapa lama kita kasih justifikasi-justifikasi itu kan nanti jadi bahan buat mereka buat monev di lebih atasnya lagi ya gitu.

Transparansi

1. Bagaimana alur pengaduan Sapa Mbak Ita hingga sampai ke dinas terkait?

Kalau dari awalnya kan dari pelapor. Pelapor biasanya langsung masuknya ke diskominfo. Diskominfo biasanya filter. Dia memfilter ini masuk ke mana, ranahnya siapa, ranahnya siapa, ranahnya siapa, baru masuk ke PU. Kalau dari PU ya tadi. Dari saya, dapat dari diskominfo, kemudian saya distribusikan ke bidang-bidang. Nah, itu aja sih. Sempelnya seperti itu aja sih.

2. Apakah terdapat filter dalam pengaduan?

Oh ada, jadi di sistem itu sudah ada filternya, jadi di filter itu ada tiga ya, yang tadi berkaitan dengan penyelesaiannya, ada tiga status, yang pertama itu verifikasi, kedua dalam proses, dan tiga selesai, cuma ada tiga itu. Jadi ketika verifikasi itu berarti dari Diskominfo mengirim ke DPU. Nah, ketika DPU menjawab verifikasi itu, itu masuk ke dalam proses. Nah, ketika dalam proses sudah diselesaikan, masuk ke selesai. Tapi apabila belum selesai, itu masih dalam status dalam proses. Jadi cuma ada tiga status itu saja di sistem Sapa Mbak Ita.

3. Apakah dinas terkait mengetahui pelapor yang membuat aduan?

Tidak tahu, itu tidak boleh, dilarang. Kita tidak tahu. Jadi kalau di sistem, itu lapor hanya anonimnya itu warga. Warga semua namanya. Kita nggak tahu nomor teleponnya, kita nggak tahu siapa. Jadi anonimnya warga. Kita cuma bisa komunikasi, nggak bisa lewat HP, nggak bisa. Kita cuma di kolom komentar sistem aja.

4. Apakah petugas lapangan juga tidak mengetahui pelapor yang membuat aduan?

Gak tahu, gak boleh mas. Itu ya kita kan melindungi pelapor ya. Kita kan gak tahu nih yang namanya di lapangan akan seperti apa. Jadi memang sudah dari peraturannya pelapor itu dilindungi.

5. Bagaimana dengan sikap birokrasi apakah mendukung atau tidak?

Wah mendukung, itu karena sudah ada aturan juga bahwa setiap pemerintah itu wajib memberikan layanan pengaduan bagi masyarakat. Itu wajib, cuman saya gak hafal perdanya atau perawalnya ya, tapi itu wajib.

6. Adakah insentif atau reward bagi petugas ataupun masyarakat?

Kalau untuk masyarakat kalau insentif reward mungkin ya kepuasan sih pertama. Kalau dari admin penghubung, rewardnya juga sama, kepuasan. Kalau secara non-materi, eh secara materi kita enggak ada ya. Kalau non-materi kita sebatas kepuasan saja. Ini memang tugas kita sebagai klien masyarakat. Jadi ya ketika masyarakat mengadunya apa kemudian bisa diselesaikan, itu sudah menjadi tugas dan kewajiban saja sih.

7. Apakah pengelolaan Sapa Mbak Ita sudah mengikuti SOP dan untuk dinas terkait apakah ada yang mengawasi SOP tersebut?

Kalau SOP itu jelas sudah, karena kita sudah berjalan lama ya. Kalau untuk pengawasan biasanya di diskominfo, karena beliau yang tahu komplain-komplain dari masyarakat, dari diskominfo yang tahu, yang bisa buka, yang bisa berhubungan langsung dengan si pelapor itu dari diskominfo. Jadi ketika misalnya nih kita ada miss, Gi punyamu aduannya bukan yang ini, ternyata yang dikerjakan kok yang ini. Nah itu yang memberitahu dari diskominfo Bila terjadi hal seperti

itu, biasanya kita akan update perkembangannya di kolom komentar. Karena kadang sudah terlanjur, kita sudah status selesai. Tapi kita tetap bakal tindak lanjut sesuai keinginan masyarakat.

8. Adakah kendala komunikasi atau hambatan dalam keberlangsungan Sapa Mbak Ita? Adakah kendala dalam sop?

Kalau dengan pelapor, jelas. Karena kan kita hanya bisa dibangun komentar. Cuman biasanya kalau dari saya nih, saya akan lemparkan ke diskominfo, admin utamanya. Mas, tolong dibantu. Biasanya yang sering itu kita kekurangan foto lokasi. Karena kan terkadang, misalnya nih masnya lapor, mas ada jalan berlubang di jalan Sudarto. Kan jalan sudarto panjang ya, kita kan nggak tahu di mana titiknya. Kita juga bisa survei sih, cuman akan lebih baik jika dilengkapi dengan foto. Jadi kita langsung bisa to the point lah di mana. Kita bisa kalau kayak gitu komunikasi dengan admin utama, yang menanyakan dari admin utama ke pelapor.

Efisiensi dan Efektivitas

1. Apakah layanan ini 24 jam? Apakah petugas yang tersedia juga 24 jam?

Kalau aduan itu kita jelas 24 jam karena ini sistem nah cuman terkadang memang kendalanya disitu karena kan aduan itu yang mengfilter itu dari diskominfo. Biasanya diskominfo itu dia yang meneruskan kita itu tergantung kapannya. Kalau kita sih siap sedia. Jadi ketika diskominfo mengirim laporan ke kita, kita langsung tanggap maksimal ke dalam proses ya. Dari verifikasi ke dalam proses itu maksimal 3 sampai 5 hari. Itu maksimal. Kalau misalnya pas kita buka, itu bisa 1

hari, 2 hari. Karena kan terkadang aduan itu apa ya, terdisposisi ke diskominfo dulu, baru ke DPU. Ya, gitu sih.

2. Berapa jumlah laporan yang masuk sejak diterbitkannya Sapa Mbak Ita?

Kalau dari Sapa Mba Ita ya, saya bisa ngecek sih. Cuma saya akan kisarannya aja ya dari awal sampai sekarang kurang lebih hampir 5.000. Saya nggak tahu mulainya kapan, cuma saya cek hampir 5.000 laporan

3. Apakah dari 5000 laporan tersebut sudah terselesaikan semua?

Belum otomatis, tapi dari 5.000 itu yang belum kurang lebih sekitar ya 80-90 lah. Itu kan udah berapa persen, udah banyak banget ya. Sekitar 4.900 itu udah. Sisanya itu masih proses di tahun ini.

4. Aduan apa yang paling sering ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum?

Jalan rusak dan banjir, dua hal itu sih yang sering.

5. Apakah ada laporan yang tidak terselesaikan atau mungkin masih on progress?

Kalau on progress jelas masih ada. Tapi yang belum terselesaikan pasti masih dalam status dalam proses.

6. Faktor apa yang mempengaruhi aduan masih berstatus on progress?

Jadi aduan itu ada tergantung urgensi dan apa yang diadukan. Terkadang aduan itu ada yang bersifat kita perlu menganggarkan terlebih dahulu. Tergantung anggarannya. Kedua, kita perlu perencanaan terlebih dahulu. Kalau misalnya aduannya cuma jalan berlubang, kita bisa tempel, selesai. Tapi kalau aduannya

misalnya nih, jembatan ambruk, jembatan ambrol, atau enggak peningkatan jalan, kita kan pasti butuh biaya yang besar. Kita butuh perencanaan yang matang dulu. Nah, itu yang biasanya masih lama kayak gitu. Tapi kalau kayak gitu, kita tetap dalam proses. Atau kita bisa memberikan informasi kepada si pelapor bahwa lokasi tersebut sudah ada perencanaan atau sudah ada rencana pelaksanaan di tahun 2025 atau 2026, misalnya kayak gitu. Kita tetap komunikatif.

7. Untuk aduan yang selesai bersyarat apakah pada status laporan tertulis selesai saja atau selesai bersyarat?

Jadi memang ada selesai bersyarat, tapi kalau di DPU itu memang jarang sekali ada selesai bersyarat. Soalnya kalau selesai bersyarat itu dianggap utang. Jadi kalau selesai bersyarat itu misalnya nih, ada yang belum selesai di tahun ini, itu mau apa namanya istilahnya, mau diselesaikan itu bisa diselesai bersarat tapi kalau dari kita biasanya itu kalau memang belum selesai kita akan tahan sampai di dalam proses jadi itu juga sebagai pengingat buat kita karena kalau statusnya dalam proses itu kita kan bisa ngecek yang belum selesai yang mana, nah kita bisa dimonev kita bisa bahas kenapa belum selesai misalnya nih masih dalam proses perencanaan atau masih disurvei, kita akan update di kolom komentar. Karena kita hanya bisa komunikasi dengan lapor lewat kolom komentar aja. Itu aja sih.

8. Apakah ada laporan yang terselesaikan tapi dikulukan kembali oleh masyarakat?

Ada. karena gitu terkadang ya tadi titiknya beda jadi kan dari pelapor mungkin belum detail terkait titik nah kita kan otomatis survei sendiri nih nah kita survei kebetulan kita udah selesaikan di ruas jalan itu tapi yang diminta gak disitu

nah itu aja sih terkadang hal miss komunikasi kecil-kecil gitu sih tapi kita tetap biasanya ya yang terjadi kita tetap sampaikan kembali ke bidang yang pelaksananya terus bidang memperbarui. Terkadang bagusny malah gini juga, kita belum menyelesaikan, pelapor sudah komen. Oh terima kasih sudah ditindaklanjuti, sudah ditangani. Padahal kita belum menyelesaikan, karena kita belum dapat fotonya. Tapi pelapor sudah memimpokan kalau sudah ditangani. Itu juga gak jarang, itu sering kayak gitu.

#### Keterampilan

1. Apakah layanan dikerjakan oleh orang yang ahli dibidangnya?

Kalau ahli di bidangnya, sebenarnya kalau sebagai admin, admin penghubung, itu menurut saya ya, enggak perlu orang yang memang harus bergerak di bidang IT. Karena kenapa? Karena kita di DPU itu bergerak di dunia perinfrastrukturan. Siapapun bisa jadi admin. Saya pun juga dari teknik sipil, tapi bukan dari IT ya. Tapi untuk mempelajari aplikasi yang di Sapa Mbak Ita, siapapun bisa. Saya pun juga belajar enggak lama. Cuma kan saya punya keunggulan di bidang teknik sipil. Jadi terkait teknis-teknis mungkin saya bisa menjelaskan. Jadi menurut saya untuk adminnya ya, untuk adminnya itu enggak perlu orang yang harus di bidang IT atau komunikasi misalnya. yang penting dia mau belajar, karena belajar aplikasi Sapa Mbak Ita itu enggak susah. Seminggu bisa kok, saya sudah ngalamin sendiri soalnya. Untuk yang lapangan Iya, yang lapangan itu karena dia yang langsung tindak lanjut ke lapangan. Jadi finishingnya itu tergantung dari lapangan. Ketika lapangan sudah selesai, ngirim foto ke saya, selesaikan, dan selesai.

3. Berapa lama petugas lapangan turun ke lapangan untuk menindaklanjuti aduan tersebut?

Contoh nih kemarin nih tergantung ya casenya beda-beda mas ya kasusnya beda-beda. Ini contoh hari minggu kemarin itu ada duan di flyover Kalibanteng, ini saya langsung ke adminnya itu jam 11, jam 1 udah selesai. Petugas langsung turun di hari yang sama. Tergantung bobot laporannya mas ya.

4. Berapa banyak petugas yang turun ke lapangan untuk menindaklanjuti aduan?

Tergantung. Kalau misalnya, memang, kayak tadi ya, contoh yang tadi, itu kan membersihkan pot yang akan jatuh. Itu kalau dilihat dari fotonya, dari fotonya tadi, ini kan kemungkinan tiga orang. Ini kan tergantung ya. Kalau pembersihan bisa banyak mas. Kalau pembersihan sungai dan lain-lain, bisa banyak. Jadi tergantung aduannya.

5. Apakah petugas lapangan didukung dengan fasilitas yang memadai?

Iya, jelas. Kita pasti jelas didukung. Karena kan kita ada APD juga, ada mobil, mobil inventaris juga. Pasti didukung masalah itu. Jelas. Enggak mungkin dia bawa alat sendiri.

6. Apakah pernah terdapat kendala komunikasi antara petugas lapangan dan admin penghubung?

Kalau petugas lapangan itu biasanya dia itu komunikasinya dengan admin antar bidang tadi. Jadi selama ini gak ada kendala. Jadi ketika misalnya nih ada petugas lapangan yang kesusahan, dia langsung komunikannya dengan admin bidang.

Admin bidang menginfokan ke saya. Terus kita tanyakan ke admin utama, udah selesai. Perputarannya kayak gitu. Gak ada kendala sih.

7. Apakah terdapat aduan yang tidak diselesaikan petugas lapangan dan bagaimana komunikasinya dengan admin jika ada laporan yang tidak dapat diselesaikan saat itu?

Kalau laporan yang tidak terselesaikan selama ini sih tidak ada. Jadi biasanya sih gini, yang pernah terjadi. Contoh nih ada aduan masuk ke PU, kemudian tim lapangan ngecek, ternyata bukan ranahnya PU. ranahnya misal PDAM atau ranahnya Disperkim karena kan kita dinas PU dan dinas permukiman itu punya kewenangannya masing-masing. Jadi setelah dicek ternyata jalannya perkim nah kita infokan ke admin misalnya admin bidang dulu infokan ke saya baru saya ke admin diskominfo dirubah disposisi jadi kayak gitu. Jadi gak ada sih kita biasanya jangan sampai kita menyelesaikan aduan tanpa adanya bukti penyelesaian. Komitmen kita kayak gitu. Petugas lapangan tetap turun dulu, ngecek dulu. Ini setelah dicek ternyata bukan punya kita. Saya sampaikan kembali ke atamin utamanya, ke Diskominfo. Terus dirubah disposisi. Biasanya kayak gitu.

8. Berapa lama laporan akan diproses?

Biasanya kalau syaratnya ya, umumnya itu 30 hari, terus selesai. Cuma kembali lagi tergantung ke bobot aduannya. Kalau misalnya bobot aduannya perlu penganggaran atau perlu perencanaan, itu biasanya bisa sampai lama sih karena tergantung kebijakan penganggaran. Karena kan terkadang dia enggak masuk di anggaran tahun ini, tapi masuk di anggaran tahun depan. Nah, kita tetap

informasikan ke masyarakat bahwa itu masuk ke anggaran tahun depan. Beda-beda tergantung bobot laporannya. Tapi sudah diaturkan 30 hari sebenarnya.

9. Untuk aduan yang membutuhkan anggaran tahun depan, apakah masyarakat perlu membuat aduan kembali?

Gini, kalau misalnya ada yang anggaran itu dianggarkan berdasarkan laporan. Jadi kan anggaran macam-macam ada lelang, ada PL dan lain-lain lah. Itu di proses pelelangan. Cuma yang saya alami ada aduan yang memang dia itu susah dan butuh anggaran. Itu dianggarkan di, jadi kita tuh ada yang namanya anggaran perubahan, pergeseran. Bisa dianggarkan di perubahan, di tahun ini juga bisa. Kalau udah akhir tahun kayak gini kan udah tutup ya, dianggarkan di tahun depan. Berarti bisa, laporan itu bisa jadi dasar buat penganggara itu. Ini sudah dialami di PU soalnya dan saya sebagai pelaksananya sendiri. Jadi bisa mas, aman. dan masyarakat tidak perlu melapor lagi karena status laporannya masih kita buat dalam proses dan kita komunikasinya lewat kolom komentar itu.

#### **Lampiran 4. Wawancara Narasumber**

**Bu Atikah (PNS), 28 tahun**

**Domisili Gedawang Semarang**

1. Apakah Bapak/Ibu sebelumnya mengetahui Laporan Hendi?

Ya, mengetahui.

2. Pernahkah Ibu menggunakan Lapor Hendi?

Tidak pernah.

3. Apakah Ibu mengetahui Sapa Mbak Ita?

Ya.

4. Darimanakah Ibu mengetahui Informasi Sapa Mbak Ita?

Dari tempat kerja dan instagram.

5. Adakah perbedaan yang dirasakan dari Lapor Hendi hingga berubah nama menjadi Sapa Mbak Ita?

Menurut saya tidak ada hanya perubahan nama.

6. Apakah Sapa Mbak Ita mudah untuk diakses?

Mudah Diakses.

7. Apakah Ibu pernah menggunakan Sapa Mbak Ita? Jika pernah aduan apa yang ibu laporkan?

Pernah 2 kali, terakhir melaporkan tetangga perumahan yang membakar sampah sembarangan.

8. Apakah laporan tersebut terselesaikan?

Sudah.

9. Berapa lama laporan tersebut terselesaikan?

2 hari sudah selesai.

10. Apakah ada pemberitahuan bahwa laporan sudah terselesaikan?

Ada melalui Whatsaap seperti ini



11. Menurut Ibu bagaimana dengan mutu dari petugas?

Respon petugas cepat dan ditangani dengan baik.

12. Apakah Sapa Mbak Ita di Kota Semarang membantu?

Sangat membantu, banyak perbaikan dan perubahan di Kota Semarang karena adanya aduan dari warga.

13. Apakah terdapat kendala selama menggunakan Sapa Mbak Ita?

Tidak Ada.

14. Apakah Ibu pernah diminta upah/imbalan selama proses pengaduan?

Tidak ada, free.

15. Menurut Ibu apakah pelayanan Sapa Mbak Ita sudah maksimal?

Sudah cukup maksimal.

16. Apakah data ibu sebagai pelapor dijaga?

Betul dijaga. Untuk penelitian ini pun admin Sapa Mbak Ita izin terlebih dahulu.

17. Apakah Ibu selaku pengguna Sapa Mbak Ita mempunyai saran dan masukan terhadap layanan Sapa Mbak Ita?

Saran dan masukan saya sebaiknya ada bukti bahwa masalah tersebut sudah ditindaklanjuti bisa berupa foto atau lainnya.

18. Apakah Sapa Mbak Ita memberikan fitur bagi penggunanya untuk memberikan saran?

Kalau pengaduan by WA tidak ada fitur tersebut, kalau melalui media lain atau aplikasi saya kurangtau.

**Agung Prasetyo (Mahasiswa), 25**

**Lamper Tengah, Semarang Selatan**

1. Apakah Mas sebelumnya mengetahui Lapor Hendi?

Tidak

2. Pernahkah Mas menggunakan Lapor Hendi?

Tidak pernah.

3. Apakah Mas mengetahui Sapa Mbak Ita?

Tau.

4. Darimanakah Mas mengetahui Informasi Sapa Mbak Ita?

Sosial media (instagram).

5. Adakah perbedaan yang dirasakan dari Laporan Hendi hingga berubah nama menjadi Sapa Mbak Ita?

Untuk terkait hal itu saya memang tidak terlalu mengetahui mengenai Laporan Hendi karena mungkin ya ntah dari informasi yang kurang atau bagaimana atau saya yang juga kurang mencari tahu. Menurut saya perbedaan yang sekarang tidak ada hanya berganti nama saja.

6. Apakah Sapa Mbak Ita mudah untuk diakses?

Sangat Mudah.

7. Apakah mas pernah menggunakan Sapa Mbak Ita? Jika pernah aduan apa yang ibu laporkan?

Sudah pernah, pengaduan saat itu saya mengadukan terkait pohon di pinggir jalan yang sudah mengganggu rumah saya.

8. Apakah laporan tersebut terselesaikan?

Sudah.

9. Berapa lama laporan tersebut terselesaikan?

Laporan tersebut diselesaikan kurang lebih dengan jangka waktu 3 hari.

10. Apakah ada pemberitahuan bahwa laporan sudah terselesaikan?

Ada pemberitahuannya by WA dan dari web.

11. Pada saat laporan ditangani dinas apakah yang menangani laporan tersebut?

Dinas permukiman dan perumahan kota Semarang. Saya melihat melalui dari truk yang digunakan.

12. Menurut Mas bagaimana dengan mutu dari petugas?

Sangat bermutu, mereka menggunakan apd yang mempunyai dan menggunakan peralatan-peralatan yang ditunjang cukup baik dari Pemkot.

13. Apakah Sapa Mbak Ita di Kota Semarang membantu?

Sangat membantu.

14. Apakah terdapat kendala selama menggunakan Sapa Mbak Ita?

Mungkin kendalanya kemarin itu ketika saya komunikasi. Jadi yang bisa saya ceritakan dan saya utarakan adalah petugas yang berada di lapangan itu memang mungkin ntah "gaptek" atau bagaimana mereka hanya mengetahuinya hanya 1 padahal yang saya laporkan untuk dipotong pohonnya ada 2 pohon. Sehingga permasalahannya mungkin di komunikasi yang kurang dan petugas lapangan yang mengetahui bagaimana cara penggunaannya.

15. Untuk aduan mas tersebut terdapat 2 pohon dan yang dikerjakan hanya 1.

Untuk tindak lanjutnya bagaimana ya, apakah mas melapor lagi?

Untuk pohon 1 lagi sudah ditindak lanjuti dan saya melapor kembali. Saat saya melapor lagi pihak humas Diskominfo (Sapa Mbak Ita) menghubungi saya melalui wa untuk mengkonfirmasi kenapa saya melapor lagi dengan laporan yang sama.

16. Untuk pengaduan kedua berapa lama proses aduan tersebut diselesaikan?

3 hari juga, saya melapor hari jumat dan dikerjakan hari senin.

17. Apakah Mas pernah diminta upah/imbalan selama proses pengaduan?

Terkait imbalan tidak pernah.

18. Menurut Mas apakah pelayanan Sapa Mbak Ita sudah maksimal?

Sudah cukup maksimal.

19. Apakah data mas sebagai pelapor dijaga?

Iya.

20. Apakah petugas lapangan mengetahui bahwa mas merupakan pelapor atas aduan tersebut?

Awalnya tidak tahu jika saya tidak memberitahu.

21. Apakah Mas selaku pengguna Sapa Mbak Ita mempunyai saran dan masukan terhadap layanan Sapa Mbak Ita?

Untuk saran mungkin sampai sejauh ini sudah cukup baik sehingga mungkin untuk saran tidak ada ya karena sesuatu yang sudah cukup baik apa yang harus saya sarankan sehingga saya juga tidak mengetahui apa kelemahannya. Mungkin terkait sosialisasi dimana banyak masyarakat usia tua yang kurang mengetahui Sapa Mbak Ita. Karena daerah saya kebanyakan orangtua dan orangtua masih

taunya mengadu melalui keluhan. Dan keluhan kurang mengakomodir keluhan masyarakat.

22. Menurut mas apakah Sapa Mbak Ita sudah memberikan fitur yang layak bagi penggunanya?

Sudah cukup.

23. Apakah Sapa Mbak Ita memberikan fitur bagi penggunanya untuk memberikan saran?

Ada fitur tersebut.

**Angga Tegar (Pelajar), 17 tahun**

**Lamper Krajan Raya, Semarang Selatan**

1. Apakah Mas sebelumnya mengetahui Lapor Hendi?

Tau

2. Pernahkah Mas menggunakan Lapor Hendi?

Saya belum pernah menggunakannya

3. Apakah Mas mengetahui Sapa Mbak Ita?

Kalau Sapa Mbak Ita sudah tau.

4. Darimanakah Mas mengetahui Informasi Sapa Mbak Ita?

Jadi saya mengetahui tentang informasi ini waktu sepulang sekolah saya memakai feedernya brt dari pemerintah itu, lalu saya melihat tulisan dibannernya itu ada terkait laporan dari masalah warga gitu jadi saya tertarik buat coba gitu Sapa Mbak Ita itu. Kalau dulu pernah dengar aja sih Lapor Hendi tapi belum pernah coba.

5. Adakah perbedaan yang dirasakan dari Lapor Hendi hingga berubah nama menjadi Sapa Mbak Ita?

Kalau menurut saya sendiri sih sepertinya ngga ada. Mungkin lebih dibagian laporan kalau di Sapa Mbak Ita agak lambat ya karena kemarin saya sendiri terakhir lapor itu karena sakit, kebetulan waktu itu mau lapor tentang BPJS saya yang tidak aktif. Namun saat saya lapor itu progressnya agak lama. Jadi setelah saya sembuh baru diberitahu bahwa BPJS saya sudah aktif. Cuman kalau dari saya sendiri kepuasan ya puas sih karena bisa ditanggepin.

6. Apakah Sapa Mbak Ita mudah untuk diakses?

Mudah karena menggunakan web aplikasi yang digunakan secara general

7. Apakah mas pernah menggunakan Sapa Mbak Ita? Jika pernah aduan apa yang laporkan?

Tentang kesehatan, saya melaporkan bahwa saat saya ada di puskesmas waktu saya lagi sakit saya ingin melaporkan tentang BPJS UHC saya kebetulan ayah saya lagi ga kerja jadi terpaksa harus pakai BPJS UHC. Di puskesmas sendiri itu saya sudah laporan tapi dalam waktu seminggu itu belum diaktifin. Habis itu saya

punya itikad oh iya kenapa ga saya lapor ke Sapa Mbak Ita aja. Lalu saya coba cari cari melalui referensi dari google dan instagram juga sih. Cuma dari mereka sendiri ada tulisannya diakunnya Pemerintah Kota Semarang kalau langsung lapor ke Sapa Mbak Ita aja. Lalu saya mencoba aplikasi nomornya Mbak Ita itu tadi dan alhamdulillah direspon disitu gitu.

8. Apakah laporan tersebut terselesaikan?

Terselesaikan.

9. Berapa lama laporan tersebut terselesaikan?

4 hari.

10. Apakah ada pemberitahuan bahwa laporan sudah terselesaikan?

Iya ada pemberitahuan. Kami dikirimi pesan terus dari nomor jadi kalau misal nanti ada progres bakal tetep ada notifikasi masuk dari whatsapp walaupun belum selesaipun tetep ada notifikasi masuk masi diproses jadi kita tahu patokannya oh jadi belum terlaksana.

11. Pada saat laporan ditangani dinas apakah yang menangani laporan tersebut?

Kalau dilaporan kemarin tuh Dinas Kesehatan Kota Semarang.

12. Menurut Mas bagaimana dengan mutu dari petugas?

Ramah sih kak karena waktu itu mereka saya chat malam-malam mereka tetap balas. Waktu itu saya chat sekitar jam 10 malam dan itu mereka masih aktif dan itu masih ga yang responnya buruk tapi baik gitu kak sopan.

13. Apakah Sapa Mbak Ita di Kota Semarang membantu?

Sangat membantu.

14. Apakah terdapat kendala selama menggunakan Sapa Mbak Ita?

Mungkin kendalanya lebih ke proses yang dipercepat. Mungkin untuk laporam soal jalan bisa 1-2 hari tapi laporan untuk kesehatan mungkin kalau bisa sehari langsung selesai gitu.

15. Apakah mas pernah diminta upah/imbalan selama proses pengaduan?

Tidak sama sekali, tidak sepeser pun.

16. Menurut Mas apakah pelayanan Sapa Mbak Ita sudah maksimal?

Mungkin dari segi tadi sih tingkat kecepatannya. Kalau selebihnya gaada.

17. Apakah data mas sebagai pelapor dijaga?

Alhamdulillah dijaga karena selama saya habis menggunakan aplikasi itu tidak ada keluhan sama sekali soal data dan juga itukan setelah kita lapor dipost di kaya akun general banyak orang gitu cuman kita dibuat anonim jadi ga terlihat siapa yang lapor cuman tau ada warga yang lapor aja. Jadi itu mereka bantu upload juga diwebnya mereka jadi nanti kaya dinas sosial dll bisa merespon.

18. Apakah Mas selaku pengguna Sapa Mbak Ita mempunyai saran dan masukan terhadap layanan Sapa Mbak Ita?

Mungkin sarannya lebih itu ajasih kak lebih cepat, yang kedua untuk pengetikan formatnya di whatsapp itu lebih dimudahin lagi karena kita kalau ngetik tu kadang dikoreksi dari sana kalau salah. Ya kalau anak muda kaya saya pasti bisa meneliti salahnya dimana cuman kalau kaya orangtua ini kok salah terus ini formatnya gimana. Mereka punya formatnya sendiri kaya ada \*Sapa Mbak Ita# isi laporannya apa atau alamatnya dimana gitu tapi kalau nanti misalnya ga sesuai dengan formatnya itu bakal ga bisa merespon kak, gitu ajasih.

20. Menurut Mas apakah Sapa Mbak Ita sudah memberikan fitur yang layak bagi penggunaanya?

Sudah kak sejauh ini

21. Apakah Sapa Mbak Ita memberikan fitur bagi penggunaanya untuk memberikan saran?

Sepertinya kalau di Whatsapp itu ada kak cuman saya ga memberikan saran sih.

Untuk aplikasi saya kurangtau kak.

**Furi Hera (Mahasiswa), 22 tahun**

**Kota Semarang**

1. Apakah Mbak sebelumnya mengetahui Lapor Hendi?

Mengetahui.

2. Pernahkah Mbak menggunakan Lapor Hendi?

Tidak pernah.

3. Apakah Mbak mengetahui Sapa Mbak Ita?

Mengetahui.

4. Darimanakah Mbak mengetahui informasi Sapa Mbak Ita?

Akun instagram @mbakitasmg.

5. Apa perbedaan yang dirasakan masyarakat dari Lapor Hendi hingga berubah nama menjadi Sapa Mbak Ita?

Setahu saya tidak jauh beda, hanya berganti nama saja.

6. Apakah Sapa Mbak Ita mudah untuk diakses?

Mudah.

7. Apakah Mbak pernah menggunakan Sapa Mbak Ita? Jika pernah aduan apa yang Bapak/Ibu Laporkan?

Pernah, aduan tentang asap bus rapid trans semarang yang menyebabkan polusi udara dan mengganggu pengendara lain di jalan raya.

8. Apakah laporan tersebut terselesaikan?

Ya terselesaikan.

9. Berapa lama laporan terselesaikan?

Untuk proses saya kurang ingat tapi untuk perubahan yang dirasakan kurang lebih 1 tahun dapat dirasakan perubahannya di lapangan.

10. Apakah ada pemberitahuan bahwa laporan sudah terselesaikan?

Ada.

11. Pada saat laporan ditangani dinas apakah yang menangani laporan tersebut?

Mungkin Dishub ya bagian Bus Rapid Trans Kota Semarang.

12. Menurut Mbak bagaimana dengan mutu dari petugas?

Sudah baik namun perlu lebih cekatan lagi dan mengadakan pengecekan armada secara rutin agar tidak menyebabkan polusi.

13. Apakah Sapa Mbak Ita di Kota Semarang membantu?

Membantu.

14. Apakah terdapat kendala selama menggunakan sapa mbak ita?

Tidak ada.

15. Apakah Mbak pernah diminta upah/imbalan selama proses pengaduan?

Tidak pernah.

16. Menurut Mbak apakah pelayanan Sapa Mbak Ita sudah maksimal?

Cukup maksimal, perlu ditingkatkan lagi kecepatan proses penyelesaian aduannya.

17. Apakah data pelapor dijaga?

Ya dijaga.

18. Apakah petugas lapangan mengetahui bahwa Mbak merupakan pelapor atas aduan tersebut?

Tidak.

19. Apakah Mbak selaku pengguna Sapa Mbak ita mempunyai saran dan masukan terhadap layanan sapa mbak ita?

Saran untuk SMI semoga kedepannya makin banyak dikenal masyarakat dan benar-benar mampu menjadi platform aduan masyarakat yang benar-benar diperhatikan Pemkot Semarang terutama dalam realisasi perbaikan atas aduan yang ada.

20. Menurut Mbak Sapa Mbak Ita sudah memberikan fitur yang layak bagi penggunaannya?

Sudah.

21. Apakah Sapa Mbak Ita memberikan fitur bagi penggunaannya untuk memberikan saran?

Ya masyarakat bisa memberikan saran lewat pengaduan tersebut.

**Bu Aisah (ART), 25 tahun**

**Kota Semarang**

1. Apakah Ibu sebelumnya mengetahui Laporan Hendi?

Ga pernah tau.

2. Pernahkah Ibu menggunakan Lapor Hendi?

Belum.

3. Apakah Ibu mengetahui Sapa Mbak Ita?

Tau.

4. Darimanakah Ibu mengetahui informasi Sapa Mbak Ita?

Ya dari tetangga-tetangga bilang sama dari media sosial juga sih.

5. Apakah Sapa Mbak Ita mudah untuk diakses?

Mudah diakses, responnya juga cepat sih.

6. Apakah Ibu pernah menggunakan Sapa Mbak Ita? Jika pernah aduan apa yang Bapak/Ibu Laporkan?

Baru pertama itu mengenai tanah longsor itu.

7. Apakah laporan tersebut terselesaikan?

Udah dipantau dari dinas pertanahan dari kelurahan sama kecamatan, cuman untuk tindak lanjutnya gimana belum tau.

8. Untuk status laporan Ibu tersebut apakah sudah selesai?

Sudah selesai tapi belum ditindak lanjuti sampai sekarang. Padahal itu tanah longsornya dari sesudah puasa kayanya pas banjir besar di Semarang semua daerah itu banjir.

9. Apakah dilaporan Ibu tersebut statusnya selesai bersyarat?

Cuma selesai aja. Terus saya bilang ke mas figi, mas ini kok udah dipantau cuma ini tindak lanjutnya belum saya bilang gitu yaudah gapapa tapi distatusnya udah selesai juga tapi sampe sekarang katanya mau direnovasi gitu tunggu wa nya dulu tapi sampai sekarang belum di wa.

10. Berapa lama perubahan status laporan Ibu?

Langsung kok mas, itu saya laporannya malam jam 11 terus paginya sekitar jam 5 atau 6 itu diverifikasi terus jam 8 laporannya diterima terus langsung penindaklanjutan katanya mau di wa sama adminnya disuruh share lokasi. Pas kesini itu ada Dinas pertanahan, Kecamatan Semarang Selatan sama Pak Lurah Ranusari tapi katanya mau direnovasi tapi sampai sekarang belum ada tindak lanjutnya.

11. Apakah ada pemberitahuan bahwa laporan sudah Ibu berubah status?

Engga ada, cuman distatus selesai.

12. Berapa lama petugas datang setelah adanya aduan tersebut?

Gaada sampai sehari mas, itu pagi langsung diverifikasi terus di wa untuk share lokasi terus orangnya langsung kesini.

12. Menurut Ibu bagaimana dengan mutu dari petugas?

Ya sebenarnya meyakinkan juga cuman kok sampai sekarang belum ada tindak lanjutnya itu.

13. Apakah Sapa Mbak Ita di Kota Semarang membantu?

Sebenarnya memabntu juga sih cuman kadang tuh tindak lanjutnya kelamaan mas.

14. Apakah sebelum menggunakan Sapa Mbak Ita Ibu sudah melapor dengan Kelurahan setempat?

Itu sebelum saya lapor ke Sapa Mbak Ita, saya laporan di RT, RW sama Kelurahan kan prosedurnya gitu. Sudah sampai dikelurahan dipantau sama pihak kelurahan katanya nanti tunggu ada dinas PU ke sini terus dikasi terpal sama sembako dari kecamatan dan kelurahan. Ditunggu berapa bulan gaada respon apa-apa padahal ada laporan serupa mengenai longsor itu sudah direnovasi tapi yang disini belum.

15. Apakah terdapat kendala selama menggunakan Sapa Mbak Ita?

Engga sih gaada kendala apa-apa.

16. Apakah Ibu pernah diminta upah/imbalan selama proses pengaduan?

Tidak ada.

17. Menurut Ibu apakah pelayanan Sapa Mbak Ita sudah maksimal?

Cukup maksimal, perlu ditingkatkan lagi kecepatan proses penyelesaian aduannya.

18. Apakah data pelapor dijaga?

Iya, kaya nomor itu kemarin juga izin dulu.

19. Apakah petugas lapangan mengetahui bahwa Ibu merupakan pelapor atas aduan tersebut?

Tau sih, pihak kelurahan nanya saat itu kok ada laporan Sapa Mbak Ita yang lapor jenengan gitu terus saya bilang iya saya yang lapor, soalnya kan ini lokasi saya jadinya saya yang lapor juga gitu.

20. Apakah kelurahan mengetahui Ibu sebagai pelapor dari pihak Sapa Mbak Ita?

Iya, mungkin dia datang ke kelurahan dulu kemudian konfirmasi rumahnya mungkin gitu ya mas.

21. Apakah Ibu selaku pengguna Sapa Mbak ita mempunyai saran dan masukan terhadap layanan sapa mbak ita?

Kalau saran sih sesudah ditindak lanjuti harusnya ada respon yang cepat menurut saya tapi sekarang belum ada respon apa-apasih kalau dari laporan saya mungkin kalau laporan yang lain gatau juga.

22. Menurut Ibu Sapa Mbak Ita sudah memberikan fitur yang layak bagi penggunaanya?

Sebenarnya ya layak sih, responnya juga cepat cuman ya itu penanganannya kenapa lama.

## Lampiran 5. Surat izin Penelitian Ke Diskominfo



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan dr. Antonius Suryo  
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275  
Telepon/Faksimile (024) 7465407  
Laman: www.fisip.undip.ac.id  
Pos-el: fisip[at]undip.ac.id

Nomor : 00941/UN7.F7/PP/VIII/2024

Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang  
Jl. Pemuda No.148, Sekayu, Kec. Semarang  
Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah

Dalam rangka mempersiapkan penulisan Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro maka mohon izin untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : TULUS ALFREDO  
Nomor Induk Mahasiswa : 14010120130118  
Judul : Implementasi Aplikasi "Sapa Mbak Ita" Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Kota Semarang  
Alamat Rumah : Jl. Kalianda No.19, Kel. Pematangkapau, Kec. Kulim, Kota Pekanbaru, Riau.  
Alamat Email : tulusalfrd@gmail.com  
Nomor Telepon : 081317637156

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.

Semarang, 23 Agustus 2024



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

## Lampiran 6. Surat izin penelitian ke Dinas PU



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan dr. Antonius Suryo  
Kampus Universitas Diponegoro  
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275  
Telepon/Faksimile (024) 7465407  
Laman: www.fsisip.undip.ac.id  
Pos-el: fisisip[at]undip.ac.id

Nomor : 00582/UN7.F7/PP/IX/2024  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang  
Jl. Madukoro Raya No.7, Krobokan, Kec.  
Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah

Dalam rangka mempersiapkan penulisan Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro maka mohon izin untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : TULUS ALFREDO  
Nomor Induk Mahasiswa : 14010120130118  
Judul : Implementasi Aplikasi Sapa Mbak Ita Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Kota Semarang  
Alamat Rumah : Jl. Kalianda No. 19, Kel. Pematangkapau, Kec. Kulim, Kota Pekanbaru, Riau  
Alamat Email : tulusalfrd@gmail.com  
Nomor Telepon : 081317637156

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.

Semarang, 09 September 2024



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

## Lampiran 7. Surat izin penelitian ke dinas Perhubungan



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan dr. Antonius Suryono  
Kampus Universitas Diponegoro  
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275  
Telepon/Faksimile (024) 7465407  
Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)  
Pos-el: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

Nomor : 00904/UN7.F7/PP/IX/2024  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Perhubungan Kota Semarang  
Jl. Tambak Aji Raya No. 5, Tambakaji, Kec.  
Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah

Dalam rangka mempersiapkan penulisan Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro maka mohon izin untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Semarang

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : TULUS ALFREDO  
Nomor Induk Mahasiswa : 14010120130118  
Judul : Implementasi Aplikasi "Sapa Mbak Ita" Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Semarang  
Alamat Rumah : Jl. Kalianda No. 19, Kel. Pematangkapau, Kec. Kulim, Kota Pekanbaru, Riau  
Alamat Email : [tulusalfrd@gmail.com](mailto:tulusalfrd@gmail.com)  
Nomor Telepon : 081317637156

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.

Semarang, 12 September 2024

Dekan  
  
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

## Lampiran 8. Dokumentasi







## Lampiran 9. Notulensi



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG**  
**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK**  
**DAN PERSANDIAN**

Jl. Pemuda 148 Telp. (024) 3549446 Fax. (024) 3549446 Semarang 50132

Nomor : B / 7291 / 070 / XII / 2024

Semarang, 12 Desember 2024

Lamp. : -

Perihal : Keterangan Selesai Penelitian

Kepada

Yth. Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro

di

SEMARANG

1. Dasar : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang Nomor : 00941/UN7.F7/PP/VIII/2024 tanggal 23 Agustus 2024 Perihal Permohonan Izin Penelitian.

2. Sehubungan hal tersebut diatas kami beritahukan bahwa mahasiswi Universitas Diponegoro Semarang atas nama :

N a m a : **TULUS ALFREDO**  
NIP : 14010120130118  
Judul : Implementasi Aplikasi "Sapa Mbak Ita" Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Kota Semarang

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

3. Demikian surat keterangan ini kami buat, atas perhatiannya dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

An. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,  
Statistik dan Persandian Kota Semarang  
Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian



**GALANG WIBAWA NUSANTARA, S.STP., M.M.**



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG**  
**DINAS PERHUBUNGAN**

Jl. Tambak Aji Raya No. 5 Telp./Fax.(024) 8662389 Kode Pos 50185 SEMARANG  
Email : dishubkotasmg@yahoo.com • Website : www.dishub.semarangkota.go.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 400.7.22.1/18.051/XII/2024

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Danish Sundoro, SE  
NIP : 198110242010011001  
Pangkat/Gol : Penata / III c  
Jabatan : Ka. Sub Bag Umum dan Kepegawaian  
Unit Kerja : Dinas Perhubungan Kota Semarang

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Tulus Alfredo  
NIM : 14010120130118  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Universitas : Universitas Diponegoro

Benar-benar telah melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Kota Semarang, bulan Oktober 2024 untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi dengan judul: Implementasi Aplikasi Sapa Mbak Ita Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Semarang.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 11 Desember 2024

An. Kepala  
Sekretaris  
Ub.  
Ka. Sub Bag Umum dan Kepegawaian

  
Danish Sundoro, SE  
NIP. 198110242010011001





**PEMERINTAH KOTA SEMARANG  
DINAS PEKERJAAN UMUM**

Jl. Madukoro No.7 Telp.(024) 76433969, Fax.(024) 76433969 Semarang 50144  
Website : [dpu.semarangkota.go.id](http://dpu.semarangkota.go.id); e-mail : [dpu.smgkota@gmail.com](mailto:dpu.smgkota@gmail.com)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : B/216/800/XII/2024

Dengan ini menerangkan bahwa :

|                    |  |
|--------------------|--|
| 1.Nama             | : Tulus Alfredo  |
| 2. NIM             | : 14010120130118   |
| 3.Program Studi    | : Administrasi Publik  |
| 4.Fakultas         | : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik   |
| 5.Perguruan Tinggi | : Universitas Diponegoro Semarang  |
| 6.Menerangkan      | : Bahwa mahasiswa tersebut benar –<br>benar telah melaksanakan Survey /<br>Penelitian untuk memenuhi persyaratan<br>Mata Kuliah pada Dinas Pekerjaan<br>Umum Kota Semarang . |

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar – benarnya untuk dapat  
dipergunakan seperlunya.

Semarang, 12 Desember 2024

Kepala,

\$(ttd)

SUWARTO, SE, MT  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP 196706122000031006