

BAB II

LAYANAN PENGADUAN SAPA MBAK ITA KOTA SEMARANG

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

Kedudukan Kota Semarang menjadi ibukota Provinsi Jawa Tengah tak luput dari lokasi yang strategis pada jalur lalu lintas ekonomi Pulau Jawa menjadikan Kota Semarang tidak hanya berperan sebagai pusat pemerintahan tetapi menjadi salah satu pusat ekonomi di Jawa Tengah. Kota Semarang memiliki lambang berbentuk Perisai dua bagian, Tugu Muda, Bintang sudut 5, Bambu Runcing dan Bukit Candi dengan isi lambang berjiwakan 3 prinsip yakni, kekhususan/ke Semarangan, tradisi revolusioner Kota Semarang, dan kepribadian nasional. Kota Semarang memiliki luas wilayah seluas 373,78 km² yang terdiri dari 16 kecamatan dan 117 kelurahan (BPS, 2023) semenjak tahun 1976. Kota Semarang berada pada ketinggian 348.000m di atas permukaan laut (mdpl). Luasan wilayah administratif berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976, beberapa wilayah yang masuk ke dalam wilayah Kabupaten Kendal, Kabupaten Demak masuk ke dalam wilayah administratif Kota Semarang. Beberapa wilayah tersebut kemudian tergabung menjadi kecamatan-kecamatan di Kota Semarang, sehingga luasan wilayah administratif di Kota Semarang menjadi wilayah kotamadya daerah tingkat II yang terluas di Pulau Jawa dengan total luas 373,78 km².

2.1.1 Kondisi Geografis

Kota Semarang merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah, berada pada pelintasan Jalur Jalan Utara Pulau Jawa yang menghubungkan Kota Surabaya dan Jakarta. Kota Semarang memiliki lokasi strategis sebagai koridor pembangunan di Provinsi Jawa Tengah yang terdiri dari empat simpul pintu gerbang yaitu koridor pantai utara, koridor selatan, koridor timur, dan koridor barat. Secara geografis, Semarang terletak antara 6° 50' - 7° 10' Lintang Selatan dan garis 109° 35' - 110° 50' Bujur Timur.

Berdasarkan letak geografis, Kota Semarang dipengaruhi oleh angin muson dengan 2 musim, yaitu musim kemarau pada bulan April-September dan musim penghujan antara bulan Oktober-Maret. Curah hujan tahunan rata-rata sebesar 2.790 mm, suhu udara berkisar antara 23°C hingga 34°C, dengan kelembaban udara tahunan rata-rata 77%. Kota Semarang secara topografi terdiri atas daerah pantai, dataran rendah, dan perbukitan. Daerah pantai merupakan kawasan di bagian Tengah, dengan kemiringan antara 2 – 15%, daerah perbukitan merupakan kawasan di bagian Selatan dengan kemiringan antara 15 – 40% dan beberapa kawasan dengan kemiringan >40%.

Kota Semarang dalam suatu sistem hidrologi, merupakan kawasan yang berada pada kaki bukit Gunung Ungaran, mengalir beberapa sungai yang tergolong besar seperti Kali Besole, Kali Beringin, Kali Silandak, Kali Siangker, Kali Kreo, Kali Kripik, Kali Garang, Kali Candi, Kali Bajak, Kali Kedungmundu, Kali Penggaron. Sebagai daerah hilir, secara alamiah merupakan daerah limpahan debit air dari sungai yang melintas dan mengakibatkan terjadinya banjir pada musim penghujan. Kondisi ini diperburuk oleh karakteristik kontur wilayah berbukit dengan perbedaan ketinggian yang sangat curam sehingga curah hujan yang terjadi di daerah hulu akan sangat cepat mengalir ke daerah hilir. Tata guna lahan terdiri dari Perumahan, Tegalan, Kebun campuran, Sawah, Tambak, Hutan, Perusahaan, Jasa, Industri dan Penggunaan lainnya.

Wilayah perbukitan Kota Semarang pada sisi selatan merupakan bagian dari serangkaian konstruksi pegunungan utara Jawa yang membentang dari Banten hingga Jawa Timur. Wilayah Perbukitan di Kota Semarang terletak pada sisi selatan Kota Semarang, memiliki struktur geologi berupa batuan beku. Memiliki kemiringan kemiringan lereng 2 - 15° terutama pada daerah perbukitan sangat sesuai sebagai kawasan hijau sebagai penahan erosi. Daerah aliran air hujan akan mengirimkan akumulasi air hujan ke daerah yang lebih rendah, sehingga

daerah perbukitan yang disebut juga dengan daerah cadangan air untuk wilayah sekitar.

2.1.2 Kondisi Demografis

Peran demografi sangat penting dalam pertumbuhan dan perkembangan suatu wilayah karena faktor demografi turut memengaruhi kebijakan pemerintah. Penduduk menjadi faktor utama dalam pembangunan, bukan hanya sebagai objek tetapi juga sebagai subjeknya. Oleh karena itu, pertumbuhan penduduk perlu diarahkan ke arah peningkatan kualitas, pengendalian jumlah, dan pengaturan mobilitasnya untuk mendukung keberhasilan pembangunan, yakni meningkatkan kesejahteraan. Penduduk dalam sebuah wilayah juga merupakan potensi sumber daya manusia yang diperlukan dalam pengelolaan sumber daya alam.

Jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2023 berdasarkan Badan Pusat Statistika (BPS) Kota Semarang diketahui berjumlah 1.694.743 jiwa dengan kepadatan penduduk sebesar 4.534,07 jiwa/km². Menurut data BPS Kota Semarang bahwa jumlah penduduk di Kota Semarang mengalami peningkatan dari tahun 2021 yang dimana berjumlah 1.656.564 jiwa. Jumlah penduduk tahun 2023 menurut jenis kelamin berdasarkan data BPS Kota Semarang yakni perempuan sejumlah 856.306 jiwa dan laki-laki sejumlah 838.437 jiwa dengan total

kepadatan penduduk Kota Semarang tahun 2023 sebesar 4.534,07 jiwa. Tercatat bahwa kecamatan dengan wilayah jumlah penduduk terbanyak yakni Kecamatan Tembalang dengan jumlah penduduk sebesar 198.862 jiwa. Kecamatan dengan tingkat jumlah penduduk terendah yakni Kecamatan Tugu dengan total penduduk sebesar 33.079 jiwa.

Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2023

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1.	Mijen	89.948
2.	Gunungpati	100.752
3.	Banyumanik	143.433
4.	Gajah Mungkur	56.350
5.	Semarang Selatan	62.179
6.	Candisari	75.614
7.	Tembalang	198.862
8.	Pedurungan	196.526
9.	Genuk	132.473
10.	Gayamsari	70.409
11.	Semarang Timur	66.481
12.	Semarang Utara	117.887
13.	Semarang Tengah	55.213
14.	Semarang Barat	149.326
15.	Tugu	33.795
16.	Ngaliyan	145.495
Kota Semarang		1.694.743

Sumber: (BPS, 2023)

Berdasarkan data tabel jumlah penduduk Kota Semarang tahun 2023, diketahui bahwa jumlah penduduk Kota Semarang sebesar 1.694.743 jiwa. Telah diketahui bahwasanya kecamatan dengan penduduk terbanyak adalah Kecamatan Tembalang memiliki jumlah penduduk 198.862 jiwa dengan total penduduk perempuan sebanyak 100.029 jiwa dan penduduk laki-laki

sebanyak 98.833 jiwa. Kecamatan Tembalang memiliki luas wilayah sebesar 3.924,60 Ha. Secara administratif, Kecamatan Tembalang terdiri dari 12 kelurahan dengan jumlah 1.155 RT dan 152 RW. Kelurahan di Kecamatan Tembalang dengan jumlah penduduk terbanyak adalah Kelurahan Sendangmulyo dengan jumlah penduduk sekitar 40.902 jiwa dimana penduduk perempuan sebesar 20.521 jiwa dan penduduk laki-laki sebesar 20.381 jiwa.

Wilayah kecamatan dengan jumlah penduduk terkecil di Kota Semarang yaitu Kecamatan Tugu dimana memiliki jumlah penduduk sebesar 33.795 jiwa. Jumlah penduduk perempuan di Kecamatan Tugu sebesar 16.889 jiwa dan penduduk laki-laki sejumlah 16.906 jiwa. Kecamatan Tugu memiliki luas wilayah sekitar 3.449,22 Ha, dengan total 7 kelurahan yang terdiri atas 33 RW dan 180 RT.

2.2 Layanan Pengaduan Digital Masyarakat di Kota Semarang

PPID Kota Semarang adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Semarang bertugas mengelola layanan informasi dan dokumentasi di pemerintahan Kota Semarang. PPID ini dibantu oleh PPID Pelaksana dari Organisasi Perangkat Daerah, Unit Kerja, Perusahaan Daerah, dan Desa. Aplikasi Trans Semarang dikelola oleh UPTD Trans Semarang, yang berada di bawah naungan Dinas

Perhubungan kota Semarang. Aplikasi SI D'nOK adalah layanan mobile dari Dinas Dukcapil yang membantu warga Kota Semarang mengakses layanan Administrasi Kependudukan secara digital, cepat, akurat, dan transparan. Melalui aplikasi ini, Anda dapat membuat berbagai dokumen dan surat secara online, termasuk KTP, KK, Surat Keterangan Pindah, Akta Nikah, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Sapa Mbak Ita yang sebelumnya adalah LAPOR Hendi memberikan kesempatan kepada masyarakat Kota Semarang untuk secara langsung menyampaikan aspirasi dan pengaduan mereka kepada Wali Kota dan seluruh bagian pemerintahan Kota Semarang.

Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang mengelola aplikasi PakdeSemar. Tujuannya adalah untuk memberi orang-orang di Kota Semarang kemampuan untuk memantau status pembayaran PBB, mencetak formulir pengurusan PBB, menghubungkan pembayaran ke bank, lokasi layanan pembayaran, pendaftaran NPWPD, dan pelaporan pajak daerah. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang membuat aplikasi Lunpia, sebuah kanal digital yang memungkinkan wisatawan lokal dan asing menemukan tempat-tempat menarik di Kota Semarang dengan mudah. Loker Semarang adalah aplikasi yang dikembangkan oleh LokerSemar.id, kanal lowongan kerja ternama di Semarang. Aplikasi ini memungkinkan Anda mencari pekerjaan dengan cepat yang sesuai dengan minat, bakat, dan pendidikan Anda.

Aplikasi Pantau Kota Semarang memungkinkan Anda memantau kota secara real time melalui CCTV online yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dan tersedia untuk umum.

Tabel 2. 2 Daftar Inovasi Layanan Digital Semarang Tahun 2023

No.	Aplikasi	Layanan
1.	PPID Kota Semarang	Mengelola layanan informasi dan dokumentasi di pemerintahan Kota Semarang.
2.	Trans Semarang	Mengetahui dan memberikan informasi seputar bis Trans Semarang.
3.	Si D'nOK	Mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital.
4.	Sapa Mbak Ita	Menyampaikan aspirasi dan pengaduan
5.	PakdeSemar	Kepengurusan PBB, pendaftaran NPWPD, dan pelaporan pajak daerah.
6.	Lunpia	Menemukan tempat-tempat menarik di Kota Semarang dengan mudah.
7.	Loker Semarang	Mencari pekerjaan dengan cepat yang sesuai dengan minat, bakat, dan Pendidikan.
8.	Pantau Kota Semarang	Memantau kota secara real time melalui CCTV online yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang
9.	Si Aman	Sistem informasi arsip untuk memantau status arsip yang tersimpan, dikirim, dimusnahkan, atau diambil.
10.	Semargres	Acara tahunan yang diadakan oleh Pemerintah Kota Semarang bersama dengan Kadin Kota Semarang yang didukung oleh Suara Merdeka.
11.	My RSWN	Pendaftaran melalui telemedicine, jadwal dokter, informasi tentang kamar rawat inap, dan lainnya.
12.	SiBooky	Koleksi buku yang terdiri dari buku komersial yang menggunakan sistem pengelolaan hak digital (DRM)
13.	Gaspol	Manajemen pelayanan pajak

Sumber: ppid.semarangkota.go.id, diolah.

Aplikasi Si Aman, yang dikelola oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang, adalah sistem informasi arsip mandiri yang dapat digunakan oleh instansi di seluruh pemerintahan Kota Semarang untuk memantau status arsip yang tersimpan, dikirim, dimusnahkan, atau diambil. Aplikasi ini berbasis ponsel dan dapat digunakan untuk memantau status arsip yang disimpan, dikirim, atau diambil. Aplikasi Semargres merupakan acara tahunan yang diadakan oleh Pemerintah Kota Semarang bersama dengan Kadin Kota Semarang yang didukung oleh Suara Merdeka. Aplikasi MY RSWN adalah aplikasi pendaftaran online RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang yang akan membantu masyarakat melakukan pendaftaran. Aplikasi ini memiliki banyak fitur, seperti kemampuan untuk melakukan pendaftaran reguler atau eksklusif, pendaftaran melalui telemedicine, jadwal dokter, informasi tentang kamar rawat inap, dan lainnya.

Perpustakaan Kota Semarang menggunakan aplikasi digital bernama SiBooky. Pada awalnya, SiBooky berisi koleksi buku yang terdiri dari buku komersial yang menggunakan sistem pengelolaan hak digital (DRM), serta buku *open source* atau non komersial yang tidak menggunakan sistem DRM. Untuk buku komersial yang menggunakan sistem DRM, setiap judul buku hanya dapat diakses satu kali, Sedangkan untuk buku *open source* atau non komersial, tidak menggunakan sistem DRM sehingga bisa dibaca oleh siapa saja dalam

waktu bersamaan. Aplikasi Gaspol berada di bawah naungan Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang terus berupaya meningkatkan layanan publik dengan menciptakan standarisasi layanan yang baik dan perubahan penting dalam manajemen pelayanan pajak.

PPID Kota Semarang adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Semarang bertugas mengelola layanan informasi dan dokumentasi di pemerintahan Kota Semarang. Setiap Warga Negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, berhak menyampaikan permohonan terkait informasi publik yang dibutuhkan kepada PPID Kota Semarang. Informasi publik disediakan atau didistribusikan kepada masyarakat atau individu yang meminta informasi publik oleh Pemerintah Kota Semarang melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID di Pemerintah Kota Semarang bertanggung jawab untuk menyimpan, mencatat, memberikan, dan/atau menyediakan informasi. Layanan informasi yang diberikan oleh PPID dapat diakses baik secara tatap muka selama jam kerja maupun secara online melalui WhatsApp dan website PPID. Salah satu tugas penting PPID adalah menyediakan informasi dan dokumentasi yang dapat diakses masyarakat. Selain itu, PPID juga melakukan verifikasi bahan informasi publik untuk memastikan bahwa informasi dan dokumentasi tetap tersedia untuk masyarakat. Selain memberikan informasi yang diperlukan, PPID juga berhak menolak untuk memberikan informasi yang termasuk dalam kategori yang dilarang oleh undang-undang. PPID

Kota Semarang dibantu oleh petugas pelayanan informasi publik, di setiap perangkat daerah dan BUMD.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang membentuk Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M). P3M adalah bagian atau unit pelayanan pengaduan yang dahulunya bernama Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5). Sehingga, dibentuk untuk meningkatkan layanan pengaduan terhadap kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah dan untuk mengetahui bahwa Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) sudah tidak sesuai lagi dengan keadaan saat ini, sehingga perlu ditinjau kembali. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) didirikan untuk mendorong perangkat daerah untuk menangani pengaduan masyarakat dengan cara yang sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku. Layanan pengaduan masyarakat melalui media elektronik adalah keunggulan P3M.

Salah satu inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya pembangunan nasional adalah penyediaan sarana pengaduan masyarakat melalui LAPOR, atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, LAPOR telah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N). Salah satu pemerintah daerah yang terhubung dan menggunakan LAPOR SP4N adalah Pemerintah Kota (Pemkot) Semarang dengan program yang dinamakan LAPOR Hendi. LAPOR

Hendi merupakan inovasi pelayanan publik yang diinisiasi oleh Walikota Semarang sebagai sarana untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan.

Gambar 2. 1 Tampilan Layanan Aduan LAPOR HENDI



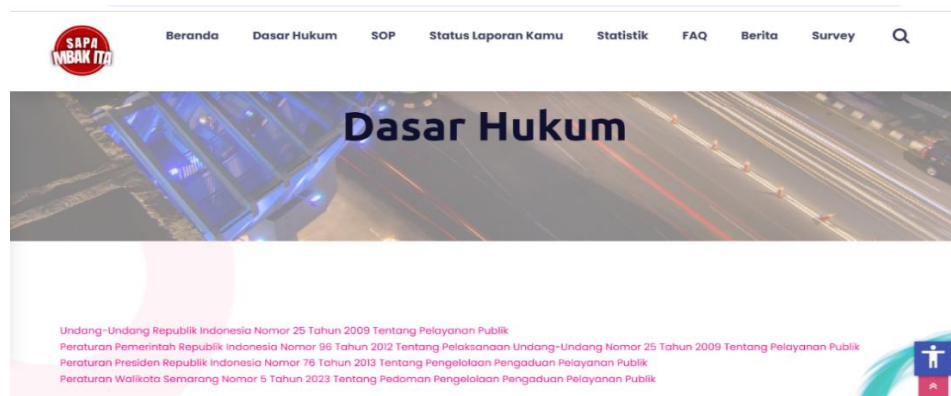
Sumber: semarangkota.go.id

Pemkot Semarang meluncurkan kanal aduan baru yakni “Sapa Mbak Ita”. Melalui kanal ini, warga Semarang bisa melaporkan aduan mereka melalui berbagai kanal. Ketika Hendrar Prihadi (Hendi) menjabat sebagai Wali Kota Semarang sudah dikenal ada Lapor Hendi yang ternyata banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Semarang. Setelah Hendi diangkat jadi Kepala LKPP, Hevearita Gunaryanti Rahayu (Ita) yang tadinya Wakil Wali Kota menjadi Plt Wali Kota Semarang. Mbak Ita selaku Plt Wali Kota Semarang meluncurkan kanal aduan bernama Sapa Mbak Ita. Konsepnya yaitu aduan yang dapat dilaporkan melalui berbagai kanal yang telah disediakan. Masyarakat bisa langsung akses ke kanal-kanal yang kita luncurkan hari ini. Pengaduan, laporan, aspirasi dan lainnya bisa juga disampaikan melalui Sapa Mbak Ita.

2.3 Kanal Aduan Sapa Mbak Ita

Sapa Mbak Ita berfungsi sebagai kanal bagi masyarakat kota Semarang untuk menyuarakan aspirasi dan pengaduan kepada Wali Kota Semarang secara langsung melalui kanal aduan Sapa Mbak Ita yang diresmikan pada 22 Desember 2022. Masyarakat dapat mengakses dan memantau aspirasi serta pengaduan yang telah disampaikan, bahkan berkomunikasi langsung dengan berbagai instansi di Pemerintah Kota Semarang.

Gambar 2. 2 Dasar Hukum Sapa Mbak Ita



Sumber: sapambakita.semarangkota.go.id

Dasar hukum Sapa Mbak Ita berdasarkan:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik: UU ini menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Dalam UU ini diatur tentang hak dan

kewajiban masyarakat serta kewajiban pemerintah dalam menyediakan layanan yang baik, transparan, dan akuntabel.

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik: PP ini merupakan tindak lanjut dari UU Nomor 25 Tahun 2009, yang menjelaskan lebih rinci standar pelayanan publik yang wajib diterapkan oleh penyelenggara layanan. Peraturan ini juga menegaskan tentang transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, termasuk tata cara pengaduan masyarakat.
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik: Perpres ini mengatur mekanisme pengelolaan pengaduan terkait pelayanan publik secara terpusat dan terintegrasi untuk meningkatkan respons pemerintah terhadap keluhan masyarakat. Melalui Perpres ini, pemerintah pusat maupun daerah diharapkan mengelola pengaduan masyarakat dengan efektif, termasuk memberikan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan.
4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik: Peraturan ini merupakan dasar hukum khusus untuk wilayah Kota Semarang dalam mengelola pengaduan pelayanan publik, termasuk melalui layanan Sapa Mbak Ita. Peraturan ini

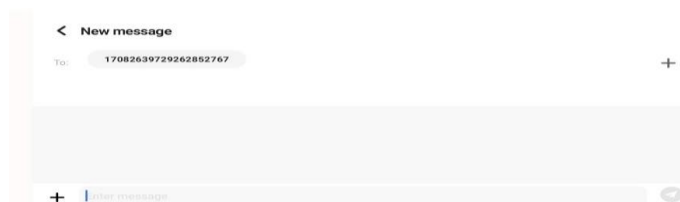
menyesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat Semarang, serta mengatur prosedur pengelolaan pengaduan yang cepat, mudah, dan transparan.

Sapa Mbak Ita adalah kanal komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah Kota Semarang. Melalui Sapa Mbak Ita, masyarakat dapat memantau segala aspirasi dan pengaduan yang telah disampaikan, bahkan masyarakat dapat berkomunikasi secara langsung kepada seluruh elemen di Pemerintahan Kota Semarang. Sapa Mbak Ita mencakup 5 kanal untuk melapor, yakni melalui SMS, Website, WhatsApp, Aplikasi, dan Twitter/X. Selanjutnya untuk media sosial terdapat 3 kanal yakni Twitter/X, Instagram, dan Facebook.

1. SMS (*Short Message Service*)

Layanan aduan Sapa Mbak Ita melalui SMS 1708 adalah layanan yang mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, dan pertanyaan kepada pemerintah daerah menggunakan pesan singkat.

Gambar 2. 3 Tampilan Sapa Mbak Ita melalui SMS



Sumber: SMS Nomor 1708

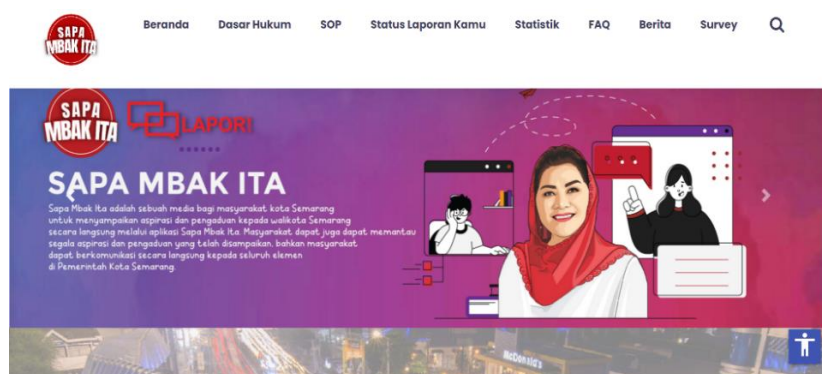
Melalui nomor yang telah disediakan, warga dapat mengirimkan SMS berisi rincian permasalahan yang mereka hadapi,

seperti isu terkait infrastruktur, layanan publik, atau administrasi. Layanan ini bertujuan untuk menjangkau lebih banyak warga, terutama mereka yang mungkin tidak memiliki akses ke internet atau media sosial. Dengan adanya kanal SMS ini, diharapkan pemerintah dapat merespons dan menindaklanjuti setiap aduan dengan cepat dan efektif, sehingga tercipta komunikasi yang lebih inklusif dan responsif antara pemerintah dan masyarakat.

2. Website

Layanan aduan Sapa Mbak Ita melalui website <https://sapambakita.lapor.go.id/> yang resmi berkolaborasi dengan SP4N-Lapor! adalah kanal digital yang disediakan untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, dan pertanyaan kepada pemerintah daerah secara online.

Gambar 2. 4 Tampilan Sapa Mbak Ita melalui Website



Sumber: sapambakita.semarangkota.go.id

Melalui situs web yang telah disediakan, warga dapat mengisi formulir aduan dengan informasi lengkap mengenai permasalahan

yang dihadapi, seperti isu infrastruktur, layanan publik, atau administrasi. Kanal ini dirancang untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam penanganan aduan, memungkinkan pemerintah untuk merespons dan menyelesaikan masalah dengan lebih cepat. Melalui tersedianya kanal ini, diharapkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dapat terjalin lebih baik, mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas.

3. *WhatsApp*

Layanan aduan Sapa Mbak Ita melalui *WhatsApp* dengan nomor 081215000512 menggunakan format `sapambakita#nama#judul#lokasi#isilaporan#jeniskelamin(L/P)#apakah difabel?(Y/N)`, adalah layanan yang disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, dan pertanyaan secara langsung kepada pemerintah daerah.

Gambar 2. 5 Tampilan Sapa Mbak Ita melalui WhatsApp



Sumber: WhatsApp Nomor 08121500012

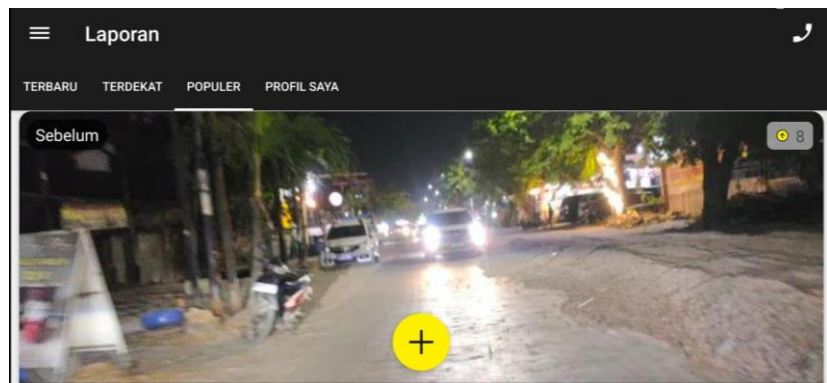
Melalui nomor *WhatsApp* yang telah ditentukan, warga dapat dengan cepat dan mudah melaporkan berbagai permasalahan yang

mereka hadapi, seperti infrastruktur, layanan publik, dan administrasi. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan responsivitas dan transparansi pemerintah dalam menanggapi kebutuhan serta aspirasi masyarakat, sekaligus mempererat komunikasi antara pemerintah dan warga.

4. Aplikasi

Layanan aduan Sapa Mbak Ita melalui aplikasi yang dapat diunduh di *Playstore* adalah inovasi digital yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, dan pertanyaan kepada pemerintah daerah.

Gambar 2. 6 Tampilan Sapa Mbak Ita melalui Aplikasi



Sumber: Aplikasi Sapa Mbak Ita

Melalui aplikasi yang dapat diunduh secara gratis di *Playstore*, warga dapat dengan cepat melaporkan berbagai permasalahan, seperti isu infrastruktur, layanan publik, atau administrasi, dengan fitur yang praktis. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur yang memungkinkan pelacakan aduan dan

memberikan notifikasi tentang perkembangan penanganan aduan. Dengan adanya aplikasi ini, pemerintah berharap dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas dalam menangani setiap aduan, serta memperkuat komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat.

Laporan dan aduan yang disampaikan melalui Sapa Mbak Ita terkait dengan pelayanan publik, kinerja pemerintah, dan pembangunan di Kota Semarang, seperti infrastruktur, administrasi kependudukan, perhubungan, permukiman, pajak daerah, air dan tanah, kesehatan, sosial kemasyarakatan, dan pendidikan. Berbagai kanal aduan yang dihadirkan dalam Sapa Mbak Ita menjadi bukti agar pengaduan masyarakat dapat tertangani dengan baik. Sapa Mbak Ita telah bekerja sama dengan SP4N-Lapor! yang resmi dihadirkan melalui website *sapambakita.lapor.go.id*.

5. Twitter/X

Layanan aduan Sapa Mbak Ita melalui Twitter/X @sapambakita dengan menggunakan tagar #sapambakita, Website yakni *sapambakita.lapor.go.id* adalah inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan media sosial untuk menerima dan menanggapi keluhan, saran, serta pertanyaan dari masyarakat.

Gambar 2. 7 Tampilan Sapa Mbak Ita melalui *Twitter/X*



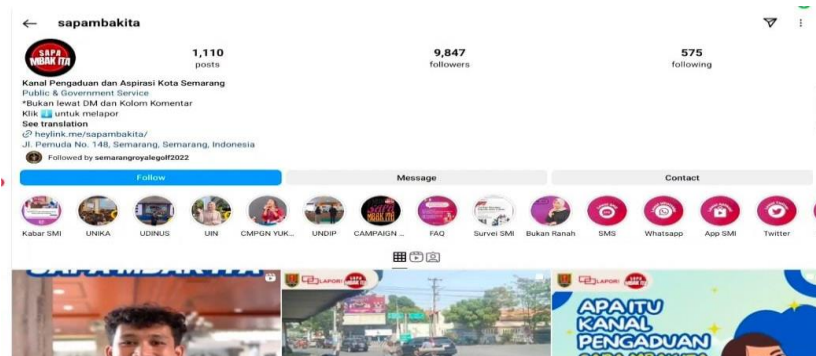
Sumber: *Twitter @sapambakita*

Adanya kanal Twitter/X yang cukup sering digunakan dalam mendapatkan berbagai informasi, warga dapat dengan mudah mengirimkan aduan mereka melalui *mention* atau *direct message*, disertai dengan tagar tertentu yang memudahkan pelacakan. Layanan ini dirancang untuk meningkatkan interaksi dan responsivitas pemerintah daerah dalam menangani berbagai permasalahan yang disampaikan warga. Melalui kanal ini, pemerintah berharap dapat membangun komunikasi yang lebih terbuka dan cepat dengan masyarakat, serta memastikan setiap aduan ditangani dengan segera dan transparan.

6. Instagram

Layanan aduan Sapa Mbak Ita melalui Instagram @sapambakita adalah layanan inovatif yang memanfaatkan kanal media sosial dengan jangkauan yang lebih luas melalui instagram.

Gambar 2. 8 Tampilan Sapa Mbak Ita melalui Instagram

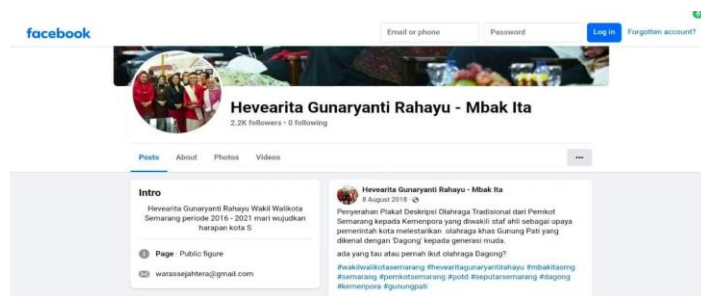


Sumber: Instagram @sapambakita

Melalui akun resmi di Instagram, warga dapat dengan mudah mengakses dan mengetahui seluruh informasi, bagaimana OPD terkait melaksanakan tindak lanjut aduan masyarakat dan mengetahui data banyaknya jumlah aduan yang telah diselesaikan dengan status yang tertera.

7. Facebook

Gambar 2. 9 Tampilan Sapa Mbak Ita melalui Facebook



Sumber: Facebook Sapa Mbak Ita

Melalui halaman resmi di Facebook, warga dapat dengan mudah mengirimkan aduan mereka melalui postingan, komentar, atau pesan langsung. Layanan ini dirancang untuk meningkatkan

interaksi dan responsivitas pemerintah daerah dalam menangani berbagai permasalahan yang disampaikan warga. Dengan memanfaatkan jangkauan luas Facebook, pemerintah berharap dapat membangun komunikasi yang lebih terbuka dan cepat dengan masyarakat, serta memastikan setiap aduan ditangani dengan segera dan transparan.