

BAB IV

PENUTUP

a. Kesimpulan

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

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

Aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, aduan, dan kritik terhadap kinerja pemerintah secara langsung dan cepat. Melalui kanal aduan digital ini, pemerintah Kota Semarang berupaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif. Dalam penerapannya, aplikasi ini diharapkan mampu menjadi jembatan yang efektif antara masyarakat dan pemerintah, dengan menyediakan akses yang mudah dan cepat bagi warga untuk melaporkan berbagai permasalahan yang mereka hadapi sehari-hari. Namun, efektivitas aplikasi ini bergantung pada berbagai faktor, mulai dari aspek teknis, manajemen, hingga keterlibatan masyarakat dan kemampuan SDM yang mengelolanya.

Penelitian yang dilakukan untuk menganalisis bagaimana penerapan aplikasi Sapa Mbak Ita mengidentifikasi beberapa elemen kunci yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini memeriksa aspek-aspek seperti

sistem integrasi kanal aduan, keterlibatan partisipasi masyarakat, kemampuan ASN, serta kecepatan dan ketanggapan pemerintah dalam merespons setiap aduan. Hasil analisis memperlihatkan sejumlah keunggulan yang sudah berjalan dengan baik serta beberapa kelemahan yang masih memerlukan perbaikan lebih lanjut. Berikut adalah kesimpulan yang telah diuraikan, menggarisbawahi aspek-aspek penting yang mendukung maupun menghambat optimalisasi aplikasi Sapa Mbak Ita sebagai saluran aduan masyarakat:

1. Adanya kanal aduan yang sudah terintegrasi dalam satu dashboard, sudah mempercepat aduan yang masuk dari masyarakat, salah satunya yaitu kanal aplikasi Sapa Mbak Ita yang dapat memudahkan koordinasi, namun ketergantungan pada media populer seperti Instagram dan kanal populer seperti aplikasi Sapa Mbak Ita berisiko mengurangi pemanfaatan kanal lainnya. Kendala teknis seperti error dan batasan jumlah foto, perlu diperbaiki untuk mendukung pelaporan lebih efisien. Meskipun ulasan pengguna digunakan untuk evaluasi, belum ada mekanisme yang cepat dalam menindaklanjuti umpan balik. SOP aduan sudah disosialisasikan, namun konten humanis belum menjangkau seluruh masyarakat, terutama yang kurang aktif di media sosial. Aduan kompleks masih memerlukan waktu lama untuk diproses, sehingga perlu strategi yang lebih efektif untuk menangani kasus mendesak dengan cepat.
2. Masyarakat sudah aktif menggunakan aplikasi untuk menyampaikan aduan, namun kurangnya standarisasi untuk melengkapi data pendukung menghambat efisiensi penyelesaian. Efektivitas partisipasi lebih diukur

dari jumlah aduan, bukan kualitas tindak lanjutnya, yang bisa menyebabkan rendahnya respons terhadap aduan. Selain itu, tidak ada strategi yang jelas untuk mempertahankan atau menarik pengguna baru, dengan evaluasi yang hanya fokus pada kuantitas, yang dapat mengurangi minat warga untuk terus menggunakan aplikasi.

3. ASN sudah kompeten dalam menangani aduan yang masuk sehingga aduan direspon dengan cepat dan baik, dan yang mengelola aduan sudah memenuhi kualifikasi serta menerima bimbingan teknis, namun perlu peningkatan keterampilan teknis dan komunikasi. Dari sisi pengguna, aplikasi masih memiliki celah dalam antarmuka (UX/UI), yang memerlukan pengembangan untuk meningkatkan kemudahan akses sehingga diperlukan ASN yang kompeten dalam pengembangan aplikasi secara lebih lanjut. Koordinasi antar admin, disisi lain, sudah berjalan dengan baik, menunjukkan sistem yang efisien dalam menangani aduan masyarakat. Kecepatan dan Ketanggapan Pemerintah dalam Menanggapi Aduan
4. Kecepatan pemerintah dalam menanggapi aduan yang masuk dari masyarakat sudah cepat dalam merespon, sehingga aduan berjalan secara efektif dan efisien.

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

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan mengenai faktor-faktor yang pendukung dan penghambat yang dapat memengaruhi responsivitas aplikasi

Sapa Mbak Ita di Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memiliki potensi yang besar untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Berikut adalah kesimpulan dari faktor pendukung dan penghambat:

1. Faktor Pendukung

- a. Pemerintah Kota Semarang sudah memanfaatkan teknologi dengan menyediakan lima kanal utama (aplikasi Sapa Mbak Ita, WhatsApp, Twitter, SMS, dan website SP4N LAPOR!) yang mempermudah masyarakat untuk memilih saluran aduan yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan semua aduan yang masuk dari berbagai kanal terpusat dalam satu sistem yang memudahkan pengelolaan dan pemantauan aduan secara efisien dan transparan.
- b. Pemerintah Kota Semarang sudah memiliki program dalam pemenuhan kompetensi ASN yang terlatih dalam pengelolaan aduan sehingga memungkinkan penanganan masalah yang cepat dan tepat, meningkatkan kualitas responsivitas pelayanan publik.

2. Faktor Penghambat

- a. Masih terdapat Keterbatasan infrastruktur seperti masalah teknis *bug*, *error*, dan kapasitas aplikasi yang terbatas menghambat kelancaran pelaporan aduan dari masyarakat, mengurangi efektivitas aplikasi.

- b. Masih terdapat kekurangan jumlah ASN yang terlatih dan kurangnya koordinasi antar unit terkait memperlambat proses penyelesaian aduan, meskipun aplikasi sudah tersedia.

b. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan, berikut beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang:

- 1) Pemerintah Kota Semarang, disarankan dapat memperbaiki kendala teknis pada masing-masing kanal yang sudah tersedia, salah satunya pada aplikasi seperti masalah lokasi otomatis yang membingungkan dan keterbatasan dalam mengunggah foto, untuk meningkatkan fungsionalitas aplikasi dan kenyamanan pengguna.
- 2) Pemerintah Kota Semarang, disarankan dapat mempertahankan tingkat partisipasi masyarakat dan meningkatkan kualitas penyelesaian aduan untuk memastikan partisipasi masyarakat agar tidak menurun.
- 3) Pemerintah Kota Semarang, disarankan agar melakukan pelatihan berkelanjutan bagi ASN, khususnya dalam aspek komunikasi yang responsif dan solutif kepada masyarakat.
- 4) Pemerintah Kota Semarang, disarankan untuk dapat meningkatkan terus responsivitas yang dilakukan secara cepat dan berjalan secara efektif serta efisien.

Melihat potensi besar yang dimiliki oleh aplikasi Sapa Mbak Ita, penelitian ini memberikan wawasan yang berguna bagi pengembangan lebih lanjut dalam bidang tata kelola pemerintahan yang responsif. Meskipun sudah ada beberapa

upaya untuk mengoptimalkan aplikasi, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam berbagai aspek teknis dan manajerial. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dapat fokus pada pemantauan implementasi perbaikan yang disarankan, serta mengevaluasi dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan efisiensi pemerintahan. Selain itu, penelitian mendatang juga dapat menjelajahi inovasi teknologi terbaru untuk memperkaya pengalaman pengguna dan meningkatkan kolaborasi antar instansi. Melalui pendekatan yang lebih terintegrasi dan berbasis data, aplikasi ini berpotensi menjadi model bagi kota-kota lain dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih responsif.