

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan kanal pengaduan dan aspirasi Pemerintah Kota Semarang melalui sistem layanan pengaduan *Sapa Mbak Ita* berbasis *e-government*, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan layanan pengaduan *Sapa Mbak Ita* menunjukkan kemajuan dalam adaptasi teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat Kota Semarang dapat menyampaikan keluhan dan aspirasi dengan lebih mudah, cepat, dan tanpa Batasan waktu dan tempat. Hal ini mencerminkan respons positif terhadap tuntutan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik berbasis digital.

Implementasi kebijakan layanan ini masih menghadapi tantangan yang kompleks dalam aspek pelaksanaan teknis. Komunikasi antar aktor kebijakan sering kali tidak berjalan secara optimal, terutama dalam hal transmisi dan konsistensi informasi kebijakan dari pembuat ke pelaksana. Di sisi lain, terbatasnya sumber daya manusia yang responsif dan belum meratanya pelatihan teknis menjadi salah satu penyebab lambannya respons terhadap aduan masyarakat. Terlepas dari kendala yang ada, kanal pengaduan *Sapa Mbak Ita* berhasil menjadi jembatan antara masyarakat dan pemerintah, mendorong partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan dan kebijakan daerah. Partisipasi aktif masyarakat menjadi potensi besar dalam membentuk budaya pengawasan social secara digital, yang seharusnya terus dikembangkan agar sistem pengaduan ini menjadi ruang kolaboratif antara masyarakat dan pemerintah untuk

perbaikan layanan kedepannya.

Langkah Pemerintah Kota Semarang dalam menghadirkan kanal *Sapa Mbak Ita* tetap perlu diapresiasi sebagai bentuk nyata modernisasi birokrasi partisipasi public yang meningkat seharusnya dimaknai sebagai sinyal positif bahwa masyarakat kini tidak hanya menjadi penerima kebijakan, tetapi juga mitra kritis dalam evaluasi layanan public. Dengan demikian, optimalisasi layanan pengaduan ini bukan sekedar soal penyelesaian aduan, tetapi menyangkut pembentukan budaya pemerintahan yang terbuka dan responsif terhadap aduan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi telah menggeser peran masyarakat dari objek pelayanan menjadi subjek aktif dalam sistem pengawasan social.

4.2 Saran

Dalam layanan pengaduan *Sapa Mbak Ita* Pemerintah Kota Semarang perlu memperkuat kapasitas sumber daya manusia yang menangani aduan masyarakat agar lebih tanggap dan professional. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin, evaluasi kinerja berbasis indicator pelayanan, serta peningkatan kompetensi komunikasi public. Selain itu, penyusunan SOP yang lebih rinci dan aplikatif dapat mempermudah pelaksanaan dalam menjalankan peran secara konsisten dan efisien. Penguatan sistem komunikasi dan alur kerja internal agar kebijakan yang dirancang tidak hanya berhenti di tingkat peraturan, tetapi sampai pada perubahan perilaku birokrasi di lapangan. Pemerintah perlu memastikan bahwa setiap pelaksana dari admin hingga kepada unit memahami dengan jelas prosedur dan tujuan layanan *Sapa Mbak Ita*. Sosialisasi internal secara berkala, penggunaan pedoman kerja yang lebih praktis, serta pelatihan komunikasi pelayanan publik harus menjadi agenda rutin. Penambahan SDM yang tidak

hanya kompeten secara teknis, tapi juga empatik terhadap pelapor, bisa meningkatkan kualitas respons yang diberikan kepada masyarakat.

Diperlukan optimalisasi sistem digital dengan integrasi teknologi berbasis data analytics dan fitur pelaporan real time agar proses pengelolaan aduan menjadi lebih transparan dan cepat. Pemerintah juga disarankan untuk mengembangkan dashboard kinerja publik yang dapat diakses secara terbuka. Sistem feedback otomatis juga akan mendorong kepercayaan publik terhadap layanan pengaduan ini. Untuk menjangkau semua lapisan masyarakat, perlu dilakukan edukasi digital secara massif dan berkelanjutan mengenai cara penggunaan kanal pengaduan sosialisasi tidak hanya dilakukan online, tetapi juga melalui pendekatan langsung ke komunitas warga, RT/RW, sekolah, dan tempat ibadah. Pemanfaatan media social, konten visual seperti video informatif, serta kolaborasi dengan tokoh masyarakat lokal juga dapat membantu meningkatkan literasi digital dan partisipasi publik secara inklusif.