

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1. Paduan Wawancara Stakeholder Kecamatan Tembalang

No	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
1	Kesederhaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dimengerti 2. Mudah diakses 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah aduan yang dikirimkan oleh masyarakat lewat kanal pengaduan Sapa Mbak Ita selalu direspon? 2. Apakah terdapat prosedur terkait terhadap merespon aduan masyarakat di kanal pengaduan Sapa Mbak Ita? 3. Apakah respon dari pelayanan publik Kecamatan Tembalang diterima baik oleh masyarakat?
2	Kecepatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan respon petugas terhadap aduan masyarakat 2. Kecepatan tindakan terhadap aduan masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang dalam merespon aduan yang dikirimkan oleh masyarakat? 2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang dalam melakukan tindakan terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat?
3	Record/Fitur Kemudahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan fitur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimanakah kelengkapan dan kemudahan fitur yang disajikan pada Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita”?
4	Konfidensial/Kerahasiaan Data	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan data masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimanakah keamanan dan kerahasiaan data masyarakat yang mengirimkan aduan melalui Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita”?
5	Remedy/Kemampuan Analisis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang mudah dipahami 2. Tindakan yang sesuai dengan aduan yang dikirimkan oleh masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah strategi yang diterapkan oleh Kecamatan Tembalang dalam merespon aduan yang dikirimkan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”? 2. Apakah petugas pelayanan public Kecamatan Tembalang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan aduan yang dikirimkan? 3. Bagaimana cara Pemerintah Kecamatan Tembalang dalam menindaklanjuti aduan yang dikirimkan oleh masyarakat?
6	Sumber Daya Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuantitas sumber daya manusia yang mencukupi 2. Kesiapan petugas yang berkompeten 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sumber daya manusia pelayanan public Kecamatan Tembalang sudah sebanding dengan kebutuhan pelayanan di Kecamatan Tembalang? 2. Apakah terdapat pelatihan kepada petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang terkait dalam mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”? 3. Bagaimanakah kesiapan petugas pelayanan public Kecamatan Tembalang terhadap adanya kanal pengaduan berbasis <i>online</i>?

7	<i>Visible/</i> Pengenalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi secara langsung 2. Sosialisasi secara tidak langsung 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimanakah pengenalan secara tidak langsung yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang kepada masyarakat terkait adanya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”? 2. Apakah terdapat sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan, tujuan dan cara mengirimkan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” secara langsung?
8	Komitmen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbukaan informasi 2. Kepercayaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimanakah strategi Pemerintah Kecamatan Tembalang dalam menjaga rasa tanggung jawab dan loyalitas petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat? 2. Bagaimanakah strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang dalam menjaga kepercayaan masyarakat?
9	<i>Accessible/</i> Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan fasilitas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah fasilitas yang mendukung proses pelayanan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sudah layak? 2. Apakah terdapat faktor yang menghambat proses pelayanan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang?
10	<i>Fairness/</i> Keadilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan aduan yang merata keseluruhan lapisan masyarakat Kecamatan Tembalang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang sudah memberikan pelayanan yang merata bagi masyarakat yang mengirimkan aduan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”?

Lampiran 2. Paduan Wawancara masyarakat Kecamatan Tembalang

No	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
1	Kesederhaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dimengerti 2. Mudah diakses 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” mudah dimengerti dan digunakan? 2. Bagaimana tampilan yang disajikan pada kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”? 3. Apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” mudah untuk diakses? 4. Apakah ada kendala yang dirasakan oleh anda sebagai masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?
2	Kecepatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan respon petugas terhadap aduan masyarakat 2. Kecepatan tindakan terhadap aduan masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk memberikan respon terhadap aduan yang anda kirimkan? 2. Berapa lama waktu tindak lanjut yang dilaksanakan oleh petugas terhadap aduan yang anda kirimkan?
3	<i>Record</i> /Fitur Kemudahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan fitur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimanakah menurut anda kelengkapan fitur yang disediakan di kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”? 2. Apakah fitur tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”? 3. Apakah terdapat fitur yang menjadi penghambat masyarakat untuk mengirimkan aduan ke kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?
4	<i>Remedy</i> /Kemampuan Analisis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang mudah dipahami 2. Tindakan yang sesuai dengan aduan yang dikirimkan oleh masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdasarkan aduan yang anda kirimkan, bagaimanakah respon petugas terhadap aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”? 2. Berdasarkan respon yang diberikan oleh petugas, apakah informasi yang diberikan oleh petugas mudah di pahami dan di mengerti oleh masyarakat? 3. Berdasarkan aduan yang anda kirimkan, bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait terhadap aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”? 4. Apakah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait sesuai dengan aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?

No	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
5	Sumber Daya Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuantitas sumber daya manusia yang mencukupi 2. Kesiapan petugas yang berkompeten 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimakah sosialisasi yang dilakukan pemerintah untuk mengenal kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” kepada masyarakat? 2. Berdasarkan sosialisasi secara <i>online</i>, apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” sudah memberikan informasi terkait cara akses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?
6	<i>Visible/</i> Pengenalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi secara langsung 2. Sosialisasi secara tidak langsung 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimakah sosialisasi yang dilakukan pemerintah untuk mengenal kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” kepada masyarakat? 2. Berdasarkan sosialisasi secara <i>online</i>, apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” sudah memberikan informasi terkait cara akses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”? 3. Apakah anda pernah mengikuti sosialisasi secara langsung yang diberikan oleh pemerintah kecamatan tembalang kepada masyarakat?
7	<i>Fairness/</i> Keadilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan aduan yang merata keseluruh lapisan masyarakat Kecamatan Tembalang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana menurut anda proses pelayanan pengaduan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sudah merata ke seluruh lapisan masyarakat di Kecamatan tembalang?

Lampiran 3. Pertanyaan Masyarakat Melalui Online

No	Pertanyaan
1	Apakah Kanal Pengaduan Pelayanan Publik "Sapa Mbak Ita" mudah di mengerti?
2	Apakah Kanal Pengaduan Pelayanan Publik "Sapa Mbak Ita" mudah di akses?
3	Hambatan yang dialami saat mengakses Kanal Pengaduan Pelayanan Publik "Sapa Mbak Ita"
4	Berapa lama waktu admin memberikan respon terhadap aduan yang dikirimkan?
5	Berapa lama waktu wilayah terkait dalam menindaklanjuti laporan yang dikirimkan?
6	Bagaimanakah respon yang diberikan petugas terhadap aduan yang dikirimkan ke Kanal Pengaduan Pelayanan Publik "Sapa Mbak Ita"?
7	Bagaimanakah kesigapan petugas dalam memberikan respon kepada masyarakat?
8	Apakah fitur yang disediakan Kanal Pengaduan Pelayanan Publik "Sapa Mbak Ita" membantu dalam mengirimkan aduan?
9	Bagaimana kelengkapan fitur di Kanal Pengaduan Pelayanan Publik "Sapa Mbak Ita"?
10	Apakah tindaklanjut pemerintah terkait aduan yang dikirimkan sesuai dengan yang diharapkan?
11	Apakah ada saran anda terkait tindakan pemerintah terhadap aduan yang anda kirimkan?
12	Bagaimanakah informasi yang petugas berikan terkait aduan yang dikirimkan melalui Kanal Pengaduan Pelayanan Publik "Sapa Mbak Ita"?
13	Menurut pendapat anda apakah Kanal Pengaduan Pelayanan Publik "Sapa Mbak Ita" memberikan pelayanan yang adil bagi seluruh lapisan masyarakat?
14	Apakah anda pernah mendapatkan sosialisasi pengenalan Kanal Pengaduan Pelayanan Publik "Sapa Mbak Ita" oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang?
15	Saran anda pada Kanal Pengaduan Pelayanan Publik "Sapa Mbak Ita" di Kecamatan Tembalang?

Lampiran 3. Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA

PETUGAS PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN TEMBALANG

Informan : WM
Tanggal Wawancara : Wawancara dilaksanakan pada 14-21 April 2023

No	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
1	Kesederhaan	1. Apakah aduan yang dikirimkan oleh masyarakat lewat kanal pengaduan Sapa Mbak Ita selalu direspon?	Kami petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang setiap hari secara berkala selalu mengecek kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” untuk memastikan jika ada aduan yang masuk akan langsung bisa direspon oleh petugas sehingga masyarakat tidak perlu berlama-lama menunggu jawaban dari petugas.
		2. Apakah terdapat prosedur terkait terhadap merespon aduan masyarakat di kanal pengaduan Sapa Mbak Ita?	SOP hanya mengaskan waktu merespon tidak lebih dari 1 hari sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Kami berusaha segera memberikan respon secepat mungkin seperti informasi terkait lurah dan instansi yang terkait sebelum adanya tindakan dan koordinasi dengan pihak terkait.

		3. Apakah respon dari pelayanan publik Kecamatan Tembalang diterima baik oleh masyarakat?	Adanya fitur komentar yang disediakan di kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” menciptakan adanya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan hasil komentar yang dikirimkan oleh masyarakat, masyarakat merasa puas dan mudah memahami informasi dari respon yang dikirimkan oleh petugas.
2	Kecepatan	1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang dalam merespon aduan yang dikirimkan oleh masyarakat?	Aduan yang masuk akan kami respon secepat mungkin sesuai dengan aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Petugas memiliki keterampilan dan dapat menganalisis apakah aduan yang dikirimkan merupakan aduan yang dapat ditangani oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang atau membutuhkan kerjasama dengan instansi terkait. Jika aduan yang dikirimkan merupakan aduan yang dapat ditangani oleh pihak Kecamatan Tembalang aduan akan direspon 15-30 menit. Jika aduan merupakan aduan yang membutuhkan kerjasama dengan instansi lainnya atau pemerintah daerah lain akan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk berdiskusi sehingga petugas akan merespon bahwa aduan yang dikirimkan akan segera ditindak lanjut setelah adanya diskusi dengan instansi terkait.
		2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang dalam melakukan tindakan terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat?	Tindakan terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat juga sesuai dengan aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Jika aduan dapat ditangani oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang, setelah respon akan ditindaklanjuti dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mengubah kode warna verifikasi, selanjutnya akan segera diinformasikan dan dikoordinasikan dengan lurah atau instansi yang terkait. Tindakan 2-3 hari setelah masyarakat mendapatkan respon akan selalu diawasi oleh petugas Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang.

3	<i>Record</i> /Fitur Kemudahan	1. Bagaimanakah kelengkapan dan kemudahan fitur yang disajikan pada Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita”?	Saya sebagai petugas sudah merasa cukup puas dengan adanya fitur-fitur yang ada di kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Petugas dapat melihat grafik penyelesaian aduan, memberikan komentar kepada masyarakat terhadap aduan yang dikirimkan dan adanya fitur warna kode. Namun, untuk saat ini fitur pengelompokkan jenis aduan secara tersistem akan membantu petugas untuk dapat memilah jenis aduan yang sama dan meminimalisir adanya aduan yang terlewat. Aduan yang masuk menumpuk dengan jenis aduan yang berbeda sehingga jika petugas tidak membaca secara ulang aduan yang dikirimkan masyarakat secara seksama seringkali aduan yang sejenis terlewatkan karena dianggap sudah dikerjakan namun nyatanya belum dan menjadi aduan yang terlewat.
4	Konfidensial/ Kerahasiaan Data	1. Bagaimanakah keamanan dan kerahasiaan data masyarakat yang mengirimkan aduan melalui Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita”?	Kerahasiaan data masyarakat sangat aman, saya sebagai petugas Kecamatan Tembalang hanya dapat mengakses nama dan nomor <i>handphone</i> jika masyarakat mengirimkan aduan lewat WhatsApp. Untuk data lebih lengkap hanya dapat diakses oleh admin Diskominfo sehingga jika ada aduan yang tidak lengkap atau aduan jahil petugas Kecamatan Tembalang meminta nomor atau bantuan dari Diskominfo untuk menacaritahu aduan tersebut jelas atau hanya aduan jahil saja.
5	<i>Remedy</i> / Kemampuan Analisis	1. Apakah strategi yang diterapkan oleh Kecamatan Tembalang dalam merespon aduan yang dikirimkan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”?	Berperan sebagai petugas pelayanan publik, saya sebagai Ketua Seksi Pelayanan mengingatkan kepada staf untuk senantiasa memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat. Koordinasi yang baik antar petugas, pendekatan yang baik dan kerjasama yang baik akan menciptakan suasana kerja yang baik sehingga berdampak pada proses pelayanan kepada masyarakat yang baik juga. Saya melakukan strategi briefing antar petugas pelayanan publik untuk menghindari adanya kesalahan informasi dan kesalahpahaman yang

			akan berdampak pada proses pelayanan baik secara langsung ataupun memberikan respon yang berisi informasi yang sesuai dengan kebutuhan aduan masyarakat.
		2. Apakah petugas pelayanan public Kecamatan Tembalang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan aduan yang dikirimkan?	Koordinasi antara petugas adalah faktor yang akan menciptakan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik ini akan menghasilkan pemikiran yang baik dan tanggap sehingga aduan yang dikirimkan oleh masyarakat dapat dianalisis dengan baik oleh saya dan staf pelayanan public Kecamatan Tembalang dan berharap masyarakat merasa puas dan mendapatkan informasi yang memang dibutuhkan.
		3. Bagaimana cara Pemerintah Kecamatan Tembalang dalam menindaklanjuti aduan yang dikirimkan oleh masyarakat?	Tindak lanjut terhadap aduan akan dilakukan jika sudah ada koordinasi yang baik antara petugas pelayanan public Kecamatan Tembalang dengan lurah atau instansi terkait aduan. Saya sebagai Ketua Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang akan langsung menghubungi lurah terkait bahwa adanya aduan masyarakat yang harus ditindak lanjut oleh lurah tersebut. Saya akan selalu mengawasi dan bila dibutuhkan untuk berada di lokasi.
6	Sumber Daya Manusia	1. Apakah sumber daya manusia pelayanan publik Kecamatan Tembalang sudah sebanding dengan kebutuhan pelayanan di Kecamatan Tembalang?	Pelayanan publik Kecamatan Tembalang meliputi pelayanan administrasi, pelayanan aduan secara langsung dan pelayanan aduan secara <i>online</i> . Melihat dari variasi jenis aduan dan dalam pelayanan administrasi masyarakat juga sangat bervariasi membutuhkan petugas yang berkualitas, berkompeten dan sejalan dengan kuantitas jumlah petugas. Petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang hanya dua orang meliputi, Ketua Seksi Pelayanan Publik dan satu orang staf yang membantu. Jumlah tersebut tidak sebanding jika dibandingkan jumlah masyarakat yang harus dilayani. Pelayanan publik mendapatkan bantuan dari divisi lain dan mahasiswa magang, namun dalam penerapannya hal tersebut tidak efektif mengingat bahwa setiap divisi punya tugas dan tanggung jawabnya masing-

			<p>masing. Jika berbicara mengenai mahasiswa magang tentunya bantuan yang diterima hanya dalam jangka waktu pendek saja. Kami membutuhkan setidaknya 1-2 orang petugas baru yang membantu proses pelayanan publik di Kecamatan Tembalang agar prosesnya berjalan dengan cepat dan baik.</p>
		2. Apakah terdapat pelatihan kepada petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang terkait dalam mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”?	<p>Pelatihan secara terprogram tidak ada, namun keinginan petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang yang bersinergi mencapai tujuan memberikan pelayanan yang prima dan baik kepada masyarakat sehingga petugas saling memberikan informasi dan memberikan pelatihan untuk dapat mengakses dan memahami cara kerja “Sapa Mbak Ita”. Koordinasi yang baik antar petugas meningkatkan kualitas dan pemahaman yang baik dalam menganalisis aduan masyarakat, cara mengakses, komitmen untuk memberikan pelayanan yang baik dan memberikan respon serta informasi yang baik terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.</p>
		3. Bagaimanakah kesiapan petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang terhadap adanya kanal pengaduan berbasis <i>online</i> ?	<p>Kesiapan petugas sudah baik dan memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan teknologi. Strategi pemerintah untuk menggunakan kinerja petugas yang masih di usia produktif sangat berdampak pada proses pelayanan publik yang cepat dan tanggap terkhususnya melayani aduan masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Petugas dengan usia produktif lebih memahami penggunaan teknologi sehingga pada kesempatan pelayanan aduan berbasis <i>online</i> petugas sudah memiliki kemampuan yang cukup untuk mengetahui cara dan mengakses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang.</p>
7	Visible/ Pengenalan	1. Bagaimanakah pengenalan secara tidak langsung yang dilakukan oleh Pemerintah	<p>Pengenalan secara tidak langsung atau <i>branding</i> kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” menggunakan kesempatan media sosial untuk</p>

		<p>Kecamatan Tembalang kepada masyarakat terkait adanya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”?</p>	<p>menarik partisipasi masyarakat dengan usia produktif yang tidak bisa lepas dari media sosial. Masyarakat juga mendapatkan pengenalan dari berbagai brosur dan layar LED yang ada di Kecamatan Tembalang untuk memberikan informasi secara sekilas kepada masyarakat mengenai adanya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” yang menjadi wadah bagi masyarakat untuk mengirimkan aduan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</p>
		<p>2. Apakah terdapat sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan, tujuan dan cara mengirimkan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” secara langsung?</p>	<p>Sosialisasi secara langsung kepada masyarakat belum ada programnya. Kami juga memiliki keinginan untuk memberikan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dengan tujuan memberikan pengenalan, tujuan dan fungsi adanya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” kepada masyarakat Kecamatan Tembalang. Sosialisasi juga berguna untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat cara mengakses dan cara mengirimkan aduan melalui kanal ini agar setiap masyarakat dapat mengetahui cara mengirimkan aduan yang baik dan sesuai di kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.</p>
8	Komitmen	<p>1. Bagaimanakah strategi Pemerintah Kecamatan Tembalang dalam menjaga rasa tanggung jawab dan loyalitas petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?</p>	<p>Petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang memiliki komitmen yang baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aduan yang dikirimkan di luar jam kerja juga secara berkala di cek untuk memberikan respon secepat mungkin kepada masyarakat. Pendekatan seperti melakukan <i>briefing</i> sebelum mulai melakukan tugas dan tanggung jawab setiap harinya berpengaruh untuk menjaga kinerja petugas dan meningkatkan rasa tanggung jawab dan loyalitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
		<p>2. Bagaimakah startegi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang dalam menjaga kepercayaan masyarakat?</p>	<p>Kepercayaan masyarakat adalah hal yang terpenting yang harus dijaga, jika masyarakat percaya kepada kinerja pemerintah maka akan berdampak pada tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi yang akan membentuk tata kelola pemerintahan yang baik juga. Petugas</p>

			<p>pelayanan publik Kecamatan Tembalang berusaha menjaga kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang tanggap dan baik kepada masyarakat melalui pelayanan secara langsung ataupun memberikan pelayanan pengaduan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Memberikan respon yang cepat dan baik kepada masyarakat merupakan tujuan dan komitmen petugas.</p>
9	<p><i>Accessible/ Fasilitas</i></p>	<p>1. Apakah fasilitas yang mendukung proses pelayanan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sudah layak?</p>	<p>Sistem pelayanan yang berlangsung secara online tentunya membutuhkan fasilitas yang baik dan lengkap untuk mendukung proses pelayanan yang cepat dan tanggap sesuai dengan tujuan dari diluncurkannya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Kecamatan Tembalang memiliki dua komputer dan dua laptop yang sudah cukup untuk menunjang segala proses pelayanan yang ada di Kecamatan Tembalang baik proses pelayanan administrasi ataupun pelayanan pengaduan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.</p>
		<p>2. Apakah terdapat faktor yang menghambat proses pelayanan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang?</p>	<p>Proses pelayanan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” seringkali terhambat karena jaringan wifi yang tidak stabil. Jaringan yang tidak stabil diakibatkan karena jumlah <i>router wifi</i> yang hanya berjumlah satu untuk segala jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Tembalang. Seluruh petugas dapat mengakses jaringan <i>wifi</i> sehingga jaringan seringkali bermasalah dan memperlambat proses pelayanan. Jumlah <i>router wifi</i> yang berjumlah satu dengan berbagai jenis pelayanan yang ada sangat tidak efektif untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dibutuhkan adanya penambahan <i>router wifi</i> yang dengan akses jaringan yang sesuai untuk mempercepat proses pelayanan “Sapa Mbak Ita”.</p>
10	<p><i>Fairness/ Keadilan</i></p>	<p>1. Apakah petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang sudah memberikan pelayanan yang merata bagi masyarakat</p>	<p>Petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang memberikan pelayanan yang sama bagi seluruh masyarakat Kecamatan Tembalang. Aduan yang dikirimkan oleh masyarakat diproses sesuai</p>

		yang mengirimkan aduan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”?	dengan peraturan yang ada dan mendapatkan respon yang sama terkait aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Pengiriman aduan yang hanya menampilkan nama dan lokasi aduan sehingga petugas tidak memiliki alasan dalam bentuk diskriminasi apapun untuk tidak bertindak adil pada setiap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat.
--	--	---	---

Informan : IM
 Tanggal Wawancara : Wawancara dilaksanakan pada 20 April 2023

No	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
1	Kesederhaan	1. Apakah aduan yang dikirimkan oleh masyarakat lewat kanal pengaduan Sapa Mbak Ita selalu direspon?	Kami memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan respon terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.
		2. Apakah terdapat prosedur terkait terhadap merespon aduan masyarakat di kanal pengaduan Sapa Mbak Ita?	SOP khusus dalam merespon aduan masyarakat seperti penggunaan kata yang dilarang atau sebagainya tidak ada. Hanya ada SOP terkait jangka dan durasi waktu yang baik dalam memberikan respon terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat.
		3. Apakah respon dari pelayanan publik Kecamatan Tembalang diterima baik oleh masyarakat?	Petugas dan Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang selalu berkomunikasi untuk mendapatkan informasi yang terbaik dan terpercaya yang akan dibagikan kepada masyarakat.
2	Kecepatan	1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang dalam merespon aduan yang dikirimkan oleh masyarakat?	Aduan yang dikirimkan masyarakat segera mungkin akan di respon oleh petugas. Jika dalam keadaan Kepala Pelayanan Publik berada di Kantor 15-30 menit respon dan informasi akan kami kirimkan. Jika dalam kasus Kepala Pelayanan Publik sedang menghadiri rapat dan

			tidak berada di Kantor maka akan kami informasikan kepada masyarakat bahwa aduan akan kami informasikan kembali.
		2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang dalam melakukan tindakan terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat?	Tindakan disesuaikan dengan jenis aduan. Jika aduan dianggap tidak terlalu berat maka akan kami sampaikan ke instansi terkait, lurah dan RT/RW terkait untuk melakukan tindak lanjut terhadap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Kami juga akan selalu mengawasi tindakan dari Lurah dan RT/RW terkait untuk memantau apakah aduan yang dikirmkan sudah sesuai dengan kesepakatan dan kebutuhan masyarakat.
3	<i>Record/Fitur Kemudahan</i>	1. Bagaimanakah kelengkapan dan kemudahan fitur yang disajikan pada Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita”?	Fitur dari kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” menurut saya sudah lumayan lengkap dan tidak terlalu banyak yang akan menyulitkan saya petugas. Namun, fitur pengelompokkan aduan diperlukan untuk mengurangi adanya penimbunan aduan dan mengurangi adanya aduan yang terlewat. Fitur pengelompokkan juga akan memudahkan kita untuk <i>crosscheck</i> ulang bahwa aduan yang sejenis dapat dikirimkan bukti bahwa aduan yang dikirimkan oleh masyarakat sudah ditindaklanjut.
4	Konfidensial/ Kerahasiaan Data	1. Bagaimanakah keamanan dan kerahasiaan data masyarakat yang mengirimkan aduan melalui Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita”?	Menurut saya sangat aman, dikarenakan untuk data lainnya seperti nomor telpon masyarakat yang mengirimkan aduan hanya dapat diakses oleh Diskominfo dan jika ada aduan yang dianggap jahil dan merugikan pihak Kecamatan Tembalang maka akan dikoordinasikan dengan pihak Diskominfo.
5	<i>Remedy/ Kemampuan Analisis</i>	1. Apakah strategi yang diterapkan oleh Kecamatan Tembalang dalam merespon aduan yang dikirimkan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”?	Koordinasi yang baik antara petugas pelayanan publik dengan Kepala Pelayanan Publik akan menciptakan kinerja yang baik dan maksimal.

		2. Apakah petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan aduan yang dikirimkan?	Saya sebagai petugas pelayanan publik sangat paham dengan penggunaan teknologi dengan usia saya yang masih muda. Saya membantu dan membagi pemahaman saya dengan Kepala Pelayanan Publik untuk sama-sama memiliki pengetahuan yang baik dalam mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”
		3. Bagaimana cara Pemerintah Kecamatan Tembalang dalam menindaklanjuti aduan yang dikirimkan oleh masyarakat?	Tindak lanjut akan dilakukan jika sudah ada hasil dari diskusi antara petugas pelayanan publik dengan lurah terkait.
6	Sumber Daya Manusia	1. Apakah sumber daya manusia pelayanan publik Kecamatan Tembalang sudah sebanding dengan kebutuhan pelayanan di Kecamatan Tembalang?	Jumlah petugas pelayanan publik yang hanya berjumlah dua orang tidak sebanding dengan jumlah pelayanan yang menjadi tanggung jawab petugas pelayanan publik. Meskipun jika ada pelayanan yang membludak divisi lain akan membantu namun setiap divisi tentu memiliki tugas dan tanggung jawabnya.
		2. Apakah terdapat pelatihan kepada petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang terkait dalam mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”?	Pelatihan secara formal tidak ada, pelatihan hanya motivasi dan kesadaran kita sebagai petugas untuk dapat memahami penggunaan teknologi dan mengasah kemampuan menganalisis sebagai bentuk tanggung jawab petugas pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
		3. Bagaimanakah kesiapan petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang terhadap adanya kanal pengaduan berbasis <i>online</i> ?	Petugas memiliki kesiapan seperti kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat terkhususnya pelayanan pengaduan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”
7	<i>Visible/</i> Pengenalan	1. Bagaimanakah pengenalan secara tidak langsung yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang kepada masyarakat terkait adanya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”?	Sebagai instansi yang selalu berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, Kecamatan Tembalang membagikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial seperti Instagram dan Twitter. Karena masyarakat Kecamatan Tembalang sebagian besar merupakan mahasiswa dari berbagai Perguruan Tinggi.

		2. Apakah terdapat sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan, tujuan dan cara mengirimkan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” secara langsung?	Sosialisasi “Sapa Mbak Ita” secara terprogram belum ada, sosialisasi hanya dapat dilihat dari beberapa banner dan LED yang disediakan oleh pihak Kecamatan Tembalang.
8	Komitmen	1. Bagaimanakah strategi Pemerintah Kecamatan Tembalang dalam menjaga rasa tanggung jawab dan loyalitas petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?	Sebelum diangkat sebagai petugas Pelayanan Publik Kecamatan Tembalang saya memang sudah tertarik untuk menjadi petugas yang bertanggung jawab dengan tugas saya. Lingkungan kerja yang baik juga menjadi salah satu motivasi dan loyalitas saya untuk dapat memberikan pelayanan yang baik sebagai bentuk perwujudan kinerja yang baik.
		2. Bagaimakah strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang dalam menjaga kepercayaan masyarakat?	Strategi yang dilakukan adalah tetap menjaga stabilitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, seperti kecepatan merespon, kecepatan tindak lanjut, Bahasa yang baik dan sopan, dan hal lainnya yang meningkatkan rasa kenyamanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan di Kecamatan Tembalang.
9	Accessible/ Fasilitas	1. Apakah fasilitas yang mendukung proses pelayanan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sudah layak?	Sistem pelayanan yang berlangsung secara online tentunya membutuhkan fasilitas yang baik dan lengkap untuk mendukung proses pelayanan yang cepat dan tanggap sesuai dengan tujuan dari diluncurkannya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Kecamatan Tembalang memiliki dua komputer dan dua laptop yang sudah cukup untuk menunjang segala proses pelayanan yang ada di Kecamatan Tembalang baik proses pelayanan administrasi ataupun pelayanan pengaduan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.
		2. Apakah terdapat faktor yang menghambat proses pelayanan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang?	Proses pelayanan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” seringkali terhambat karena jaringan wifi yang tidak stabil. Jaringan yang tidak stabil diakibatkan karena jumlah <i>router wifi</i> yang hanya berjumlah satu untuk segala jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Tembalang. Seluruh petugas dapat mengakses jaringan <i>wifi</i> sehingga

			<p>jaringan seringkali bermasalah dan memperlambat proses pelayanan. Jumlah <i>router wifi</i> yang berjumlah satu dengan berbagai jenis pelayanan yang ada sangat tidak efektif untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dibutuhkan adanya penambahan <i>router wifi</i> yang dengan akses jaringan yang sesuai untuk mempercepat proses pelayanan “Sapa Mbak Ita”.</p>
10	<i>Fairness/</i> Keadilan	<p>1. Apakah petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang sudah memberikan pelayanan yang merata bagi masyarakat yang mengirimkan aduan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”?</p>	<p>Petugas pelayanan publik Kecamatan Tembalang memberikan pelayanan yang sama bagi seluruh masyarakat Kecamatan Tembalang. Aduan yang dikirimkan oleh masyarakat diproses sesuai dengan peraturan yang ada dan mendapatkan respon yang sama terkait aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Pengiriman aduan yang hanya menampilkan nama dan lokasi aduan sehingga petugas tidak memiliki alasan dalam bentuk diskriminasi apapun untuk tidak bertindak adil pada setiap aduan yang dikirimkan oleh masyarakat.</p>

TRANSKRIP WAWANCARA
MASYARAKAT KECAMATAN TEMBALANG

Informan : YS
Tanggal Wawancara : Wawancara dilaksanakan pada 13 Juli 2023

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” mudah di mengerti dan digunakan?	Kanal pengaduan pelayanan publik mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat, terkhususnya saya yang tidak mengikuti perkembangan teknologi mudah mengerti sistem dan cara untuk mengirimkan aduan melalui kanal pengaduan ini.
2	Bagaimana tampilan yang disajikan pada kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Tampilan yang sederhana dan tidak banyak pilihan memudahkan masyarakat untuk mengirimkan aduan lewat kanal pengaduan pelayanan “Sapa Mbak Ita”
3	Apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” mudah untuk di akses?	Masyarakat sangat terbantu dengan adanya kanal “Sapa Mbak Ita” yang memudahkan masyarakat untuk mengirimkan aduan. Kanal yang mudah diakses dan mudah dipahami sehingga masyarakat dapat mengirimkan aduan tanpa harus menunggu. Bukan hanya untuk masyarakat yang paham akan teknologi, masyarakat yang kurang paha teknologi juga dapat mengaksesnya melalui SMS dan nomor telepon
4	Apakah ada kendala yang dirasakan oleh anda sebagai masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Saya hanya paham mengakses kanal pengaduan ini melalui aplikasi yang saya unduh di Playstore karena menurut saya lebih mudah dan ringkas daripada menggunakan website ataupun SMS yang menurut saya sudah ketinggalan zaman
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk memberikan respon terhadap aduan yang anda kirimkan?	Respon yang diberikan pemerintah saat mengirimkan aduan cukup cepat, tidak sampai satu hari sudah ada informasi akan adanya tindak lanjut sesuai dengan aduan yang saya kirimkan.

6	Berapa lama waktu tindak lanjut yang dilaksanakan oleh petugas terhadap aduan yang anda kirimkan?	Tindak lanjut terhadap aduan saya terkait lampu jalan diselesaikan bahkan tidak sampai 2 hari sudah ditindak lanjut oleh RT setempat.
7	Bagaimanakah menurut anda kelengkapan fitur yang disediakan di kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Menurut saya mungkin sudah lengkap mba, karena saya yang penting mudah mengirimkan aduan dan tidak memberikan kesulitan kepada masyarakat dalam mengirimkan aduan.
8	Apakah fitur tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Menurut saya sudah baik mba, karena saya tinggal mengambil gambar, mengetik aduan, dan lokasi dan aduan saya sudah langsung terkirim ke pemerintah.
9	Apakah terdapat fitur yang menjadi penghambat masyarakat untuk mengirimkan aduan ke kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Sampai saat ini menurut saya belum ada fitur yang membuat saya kesulitan dalam mengirimkan aduan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”
10	Berdasarkan aduan yang anda kirimkan, bagaimanakah respon petugas terhadap aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Respon sangat baik dan sopan
11	Berdasarkan respon yang diberikan oleh petugas, apakah informasi yang diberikan oleh petugas mudah di pahami dan di mengerti oleh masyarakat?	Menggunakan Bahasa yang sopan dan mudah dimengerti sehingga saya sebagai masyarakat mudah memahami informasi respon yang dikirimkan oleh petugas.
12	Berdasarkan aduan yang anda kirimkan, bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait terhadap aduan yang	Tindakan pemerintah sudah sangat baik dan membantu masyarakat sesuai dengan aduan yang saya kirimkan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”

	anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	
13	Apakah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait sesuai dengan aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Sudah sesuai mba
14	Bagaimakah sosialisasi yang dilakukan pemerintah untuk mengenal kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” kepada masyarakat?	Saya tahu adanya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” dari brosur yang ditempel di BRT mba. Saya melihat adanya kanal pengaduan ini dapat diunduh di Play Store dan saya langsung dapat mengaksesnya dengan mendaftarkannya dengan nomor hp.
15	Berdasarkan sosialisasi secara <i>online</i> , apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” sudah memberikan informasi terkait cara akses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Saya tidak menggunakan sosial media mba sehingga saya belum tahu adanya sosialisasi seperti apa yang ada di sosial media.
16	Apakah anda pernah mengikuti sosialisasi secara langsung yang diberikan oleh pemerintah kecamatan tembalang kepada masyarakat?	Saya belum pernah mendapatkan sosialisasi secara langsung baik dari RT ataupun di Kantor Kecamatan Tembalang. Selain dari BRT saya mendapatkan sosialisasi dari mahasiswa yang saya kenal mengenai adanya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”
17	Bagaimana menurut anda proses pelayanan pengaduan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sudah merata ke seluruh lapisan masyarakat di Kecamatan tembalang?	Menurut saya sudah baik mba, aduan secara online ini hanya mengisi nama dan lokasi aduan sehingga pemerintah tidak dapat mengenali pekerjaan dan lainnya.

TRANSKRIP WAWANCARA

MASYARAKAT KECAMATAN TEMBALANG

Nama Narasumber : YL
Tanggal Wawancara : Wawancara dilaksanakan pada 13 Juli 2023

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” mudah di mengerti dan digunakan?	Kanal pengaduan ini sangat membantu masyarakat untuk mengirimkan aduan kepada pemerintah Kecamatan Tembalang sebagai media partisipasi masyarakat. Kanal pengaduan ini tentunya lebih mudah bagi masyarakat untuk mengirimkan aduan.
2	Bagaimana tampilan yang disajikan pada kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Tampilan aplikasi sangat sederhana dan tidak ribet.
3	Apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” mudah untuk di akses?	Kanal pengaduan sudah mudah diakses dengan berbagai cara sehingga masyarakat dapat menyesuaikan mengakses kanal pengaduan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan ini.
4	Apakah ada kendala yang dirasakan oleh anda sebagai masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Untuk saat ini saya belum memiliki kendala dalam mengirimkan aduan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk memberikan respon terhadap aduan yang anda kirimkan?	Aduan yang kirimkan terkait lampu jalan yang tidak berfungsi di respon kurang dari 24 jam oleh petugas. Informasi yang dikirimkan bahwa akan ada tindaklanjut secepatnya dan sebelum 24 jam status kode sudah berubah menjadi terverifikasi yang artinya mendapatkan perhatian oleh pemerintah dan segera akan ditindaklanjut

6	Berapa lama waktu tindak lanjut yang dilaksanakan oleh petugas terhadap aduan yang anda kirimkan?	Aduan ditindak lanjut dengan cepat oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang, selain respon yang cepat beserta informasi, tindak lanjut petugas dalam menyikapi aduan yang dikirimkan oleh masyarakat cepat. Lurah terkait dengan cepat memperbaiki fasilitas umum sesuai dengan harapan masyarakat.
7	Bagaimanakah menurut anda kelengkapan fitur yang disediakan di kanal pengaduan pelayanan publik "Sapa Mbak Ita"?	Fiturnya menurut saya cukup sederhana dan tidak banyak, sehingga masyarakat dengan mudah dapat mengirimkan aduan karena fitur yang minimalis dan memudahkan masyarakat.
8	Apakah fitur tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan pelayanan publik "Sapa Mbak Ita"?	Sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membuat dan mengirimkan aduan. Ada juga fitur kode warna untuk aduan yang sudah diproses atau sudah diverifikasi sehingga saya sebagai masyarakat mengetahui perkembangan aduan yang saya kirimkan.
9	Apakah terdapat fitur yang menjadi penghambat masyarakat untuk mengirimkan aduan ke kanal pengaduan pelayanan publik "Sapa Mbak Ita"?	Adanya fitur kamera otomatis saat mengirimkan aduan menggunakan aplikasi "Sapa Mbak Ita" menurut saya kurang efektif. Saya harus mengirimkan aduan ditempat kejadian sehingga saya merasa hal tersebut tidak efektif karena saya harus segera mengirimkan aduan disaat itu juga.
10	Berdasarkan aduan yang anda kirimkan, bagaimanakah respon petugas terhadap aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik "Sapa Mbak Ita"?	Respon petugas sudah baik dan mudah dimengerti.
11	Berdasarkan respon yang diberikan oleh petugas, apakah informasi yang diberikan oleh petugas mudah di pahami dan di mengerti oleh masyarakat?	Informasi yang diberikan petugas sudah baik dan mudah dipahami. Petugas memberikan informasi terkait RT dan dinas yang akan berperan dalam melakukan tindak lanjut dari aduan yang masyarakat kirimkan.
12	Berdasarkan aduan yang anda kirimkan, bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait terhadap aduan yang	Tindakan pemerintah terhadap aduan yang masyarakat kirimkan menurut saya sudah sesuai dengan kebutuhan dari aduan yang dikirimkan.

	anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	
13	Apakah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait sesuai dengan aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Sudah sesuai
14	Bagaimakah sosialisasi yang dilakukan pemerintah untuk mengenal kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” kepada masyarakat?	Menurut saya sosialisasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan, baik bagaimana mengakses dan menggunakan “Sapa Mbak Ita”
15	Berdasarkan sosialisasi secara <i>online</i> , apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” sudah memberikan informasi terkait cara akses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Saya pengguna Twitter dan saya sebelumnya sudah mengetahui adanya kanal pengaduan “Lapor Hendi” sehingga pada pembaharuan kanal pengaduan menjadi “Sapa Mbak Ita” saya tahu melalui Twitter.
16	Apakah anda pernah mengikuti sosialisasi secara langsung yang diberikan oleh pemerintah kecamatan tembalang kepada masyarakat?	Saya belum pernah mendapatkan sosialisasi secara langsung terkait adanya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Saya mengetahui dari sosial media dan beberapa spanduk yang ada di berbagai tempat umum.
17	Bagaimana menurut anda proses pelayanan pengaduan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sudah merata ke seluruh lapisan masyarakat di Kecamatan tembalang?	Sudah sangat baik, Pemerintah Kecamatan Tembalang sangat responsif dan memberikan pelayanan baik informasi ataupun tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Nama Narasumber : DS
Tanggal Wawancara : Wawancara dilaksanakan pada 18 Juli 2023

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” mudah di mengerti dan digunakan?	Adanya kebijakan pemerintah dalam meluncurkan kanal pengaduan berbasis online “Sapa Mbak Ita” tentunya bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengirimkan aduan kepada pemerintah terhadap kekecewaan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” mudah dimengerti dan mudah digunakan di zaman perkembangan teknologi yang sangat pesat sekarang ini.
2	Bagaimana tampilan yang disajikan pada kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Tampilan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sangat mudah dimengerti dan sederhana sehingga masyarakat tidak bingung bagaimana cara mengirimkan aduan menggunakan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.
3	Apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” mudah untuk di akses?	Kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” dapat diakses oleh masyarakat dengan beberapa cara sehingga masyarakat dapat menyesuaikan kebutuhan dan kemampuannya berdasarkan cara yang disediakan oleh pemerintah. Adanya pilihan bagi masyarakat untuk mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” tentunya akan memudahkan seluruh masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam mengirimkan aduan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.
4	Apakah ada kendala yang dirasakan oleh anda sebagai masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Belum ada kendala saat saya mengirimkan aduan ke kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”. Kendala kemungkinan karena jaringan yang tidak stabil, namun itu diluar prediksi oleh Pemerintah untuk menangani kendala berupa kurang stabilnya jaringan internet.
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk memberikan respon terhadap aduan yang anda kirimkan?	Respon yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Tembalang terhadap aduan yang saya kirimkan tidak lebih dari 24 jam. Petugas sangat responsif sehingga masyarakat tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan respon dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terhadap aduan yang dikirimkan.

6	Berapa lama waktu tindak lanjut yang dilaksanakan oleh petugas terhadap aduan yang anda kirimkan?	Tindak lanjut tentu akan disesuaikan dengan aduan yang dikirimkan, seberapa besar aduan dan diskusi petugas dengan yang berkaitan. Aduan yang saya kirimkan hanya sebatas adanya pungutan uang liar (pungli) saat melakukan administrasi dokumen. Informasi bahwa tidak adanya pungutan biaya dan teguran kepada pihak terkait dilaksanakan tidak lebih dari 3 hari.
7	Bagaimanakah menurut anda kelengkapan fitur yang disediakan di kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Fiturnya tidak terlalu banyak melalui aplikasi “Sapa Mbak Ita”, tetapi fitur yang tidak terlalu banyak lebih memudahkan masyarakat untuk mengirimkan aduan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.
8	Apakah fitur tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Fitur yang diberikan sudah cukup untuk membantu dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengirimkan aduan melalui kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.
9	Apakah terdapat fitur yang menjadi penghambat masyarakat untuk mengirimkan aduan ke kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Fitur terkoneksi secara otomatis aplikasi dengan kamera menurut saya kurang efektif. Beberapa masyarakat merasa tidak nyaman jika harus mengirimkan aduan di tempat lokasi karena membutuhkan rangkaian kata yang baik untuk mengirimkan aduan. Aplikasi yang dapat dikoneksikan dengan galeri tentu akan mudah, masyarakat dapat menyimpan bukti foto aduan terlebih dahulu, kemudian mengirimkan aduan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
10	Berdasarkan aduan yang anda kirimkan, bagaimanakah respon petugas terhadap aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Respon petugas sangat baik dan memberikan informasi yang baik
11	Berdasarkan respon yang diberikan oleh petugas, apakah informasi yang diberikan oleh petugas mudah di pahami dan di mengerti oleh masyarakat?	Informasi yang dikirimkan petugas sebagai bentuk responsivitas pelayanan sangat baik, memberikan informasi dengan baik yang sesuai dengan kebutuhan terhadap aduan yang saya kirimkan dan saya merasa puas dengan ketanggapan dan respon petugas.

12	Berdasarkan aduan yang anda kirimkan, bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait terhadap aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Tindakan pemerintah terhadap aduan yang saya kirimkan sudah memberikan kepuasan bagi saya sebagai masyarakat untuk dapat percaya bahwa Pemerintah Kecamatan Tembalang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
13	Apakah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait sesuai dengan aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Sudah sesuai dengan kebutuhan aduan yang saya kirimkan.
14	Bagaimakah sosialisasi yang dilakukan pemerintah untuk mengenal kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” kepada masyarakat?	Belum ada sosialisasi terkait adanya kanal pengaduan ini kepada masyarakat. Saya mengetahui adanya kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” dari salah satu mahasiswa dan mengajarkan cara penggunaannya. Perlu adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat agar masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah jika bingung menggunakan kanal pengaduan ini
15	Berdasarkan sosialisasi secara <i>online</i> , apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” sudah memberikan informasi terkait cara akses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Saya mengikuti Instagram “Sapa Mbak Ita” dan Pemkot Semarang sehingga saya mendapatkan informasi melalui media sosial yang tentunya jika masyarakat mengikuti perkembangan Kota Semarang tentunya akan mengetahui adanya kanal pengaduan ini.
16	Apakah anda pernah mengikuti sosialisasi secara langsung yang diberikan oleh pemerintah kecamatan tembalang kepada masyarakat?	saya belum pernah mendapatkan sosialisasi penggunaan “sapa mbak ita” secara langsung sebelumnya. Saya mengetahui cara mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” dari brosur dan LED Kecamatan Tembalang.
17	Bagaimana menurut anda proses pelayanan pengaduan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sudah merata ke seluruh	Aduan yang saya kirimkan langsung ada tindakan dari pemerintah kecamatan tembalang. Saya berasal dari Boyolali dan berdomisili di Tembalang tetap mendapatkan respon yang baik dari Pemerintah Kecamatan Tembalang.

	lapisan masyarakat di Kecamatan tembalang?	
--	--	--

Nama Narasumber : NN
Tanggal Wawancara : Wawancara dilaksanakan pada 20 Juli 2023

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” mudah di mengerti dan digunakan?	Kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” mudah dimengerti dan mudah digunakan
2	Bagaimana tampilan yang disajikan pada kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Tampilan yang disuguhkan sederhana sehingga mudah digunakan dan dimengerti oleh saya yang sudah berusia lanjut ini.
3	Apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” mudah untuk di akses?	Saya mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” melalui aplikasi yang diunduh oleh anak saya. Saya merasa mudah diakses dengan hanya menggunakan data internet dan mengunduh aplikasi saya dapat mengirimkan aduan kepada Pemerintah Kecamatan Tembalang.
4	Apakah ada kendala yang dirasakan oleh anda sebagai masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Selama saya menggunakan dan mengirimkan aduan melalui aplikasi belum ada kendala, mungkin kendala ada di jaringan saya.
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk memberikan respon terhadap aduan yang anda kirimkan?	Respon Pemerintah Kecamatan Tembalang sangat cepat. Saya mengirimkan aduan dan direspon tidak lebih dari sehari.
6	Berapa lama waktu tindak lanjut yang dilaksanakan oleh petugas terhadap aduan yang anda kirimkan?	Tindak lanjut terhadap jalan yang berlubang di daerah Sirojudin ditindak lanjut tidak sampai tiga hari, tetapi saya tidak terlalu mengingatnya. Tindak lanjut menurut saya sudah cepat sehingga saya sebagai masyarakat tidak terlalu menunggu lama.

7	Bagaimanakah menurut anda kelengkapan fitur yang disediakan di kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Menurut saya sudah lengkap, karena menurut saya fitur yang mudah digunakan seperti menambahkan aduan sudah sederhana untuk dipahami oleh masyarakat yang tidak terlalu paham teknologi seperti saya.
8	Apakah fitur tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Sudah memberikan kemudahan bagi saya, karena hanya klik tombol menambahkan aduan, saya mengetik aduan laporan, lokasi dan mengirimkannya.
9	Apakah terdapat fitur yang menjadi penghambat masyarakat untuk mengirimkan aduan ke kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	saya dibantu oleh anak saya untuk mengirimkan aduan, lokasi saya foto menggunakan kamera <i>handphone</i> anak saya kemudian saya foto ulang dari <i>handphone</i> saya lalu dikirimkan. Karena saya tidak mungkin mengirimkan aduan di tengah jalan raya. Saya harap ada solusi terhadap keluhan saya ini.
10	Berdasarkan aduan yang anda kirimkan, bagaimanakah respon petugas terhadap aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Respon petugas sudah sangat baik menurut saya.
11	Berdasarkan respon yang diberikan oleh petugas, apakah informasi yang diberikan oleh petugas mudah di pahami dan di mengerti oleh masyarakat?	Informasi yang diberikan mudah dimengerti dan diterima, memberikan informasi bahwa dinas terkait akan menindaklanjuti aduan yang saya kirimkan.
12	Berdasarkan aduan yang anda kirimkan, bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait terhadap aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Tindakan yang dilakukan Pemerintah sudah cepat dan memberikan kepuasan kepada saya selaku masyarakat.
13	Apakah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait sesuai dengan aduan	Sudah sesuai dengan aduan yang saya kirimkan.

	yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	
14	Bagaimakah sosialisasi yang dilakukan pemerintah untuk mengenal kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” kepada masyarakat?	Sosialisasi secara langsung saya dapat dari beberapa tempat seperti transportasi publik (BRT) dan tempat lainnya. Adanya sosialisasi secara tidak langsung seperti itu memberikan pengenalan kepada saya mengenai adanya kanal pengaduan yang memudahkan masyarakat untuk mengirimkan aduan dan laporan. Namun, untuk mengaksesnya saya membutuhkan bantuan anak-anak yang lebih paham teknologi karena penjelasan dari brosur saja tidak cukup.
15	Berdasarkan sosialisasi secara <i>online</i> , apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” sudah memberikan informasi terkait cara akses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Saya tidak menggunakan sosial media sebelumnya sehingga saya tidak mendapatkan pengenalan dan sosialisasi adanya kanal pengaduan ini secara online.
16	Apakah anda pernah mengikuti sosialisasi secara langsung yang diberikan oleh pemerintah kecamatan tembalang kepada masyarakat?	Belum pernah, saya mendapatkan informasi lewat BRT dan bantuan anak saya seorang mahasiswa.
17	Bagaimana menurut anda proses pelayanan pengaduan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sudah merata ke seluruh lapisan masyarakat di Kecamatan tembalang?	Menurut saya sudah, saya saja yang sudah berusia lanjut dilayani dengan baik.

Nama Narasumber : VV
Tanggal Wawancara : Wawancara dilaksanakan pada 17 Juli 2023

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” mudah dimengerti dan digunakan?	Kanal pengaduan ini cukup mudah dimengerti dan digunakan.
2	Bagaimana tampilan yang disajikan pada kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Tampilannya sederhana sehingga membuat saya mudah untuk mengirimkan aduan sesuai dengan kebutuhan saya
3	Apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” mudah untuk diakses?	Menurut saya cukup mudah diakses, saya hanya mengundul aplikasi atau membuka website dengan menggunakan data internet saya , kemudian saya dapat mengirimkan aduan sesuai dengan kebutuhan saya.
4	Apakah ada kendala yang dirasakan oleh anda sebagai masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Pada saat mengirimkan aduan saya tidak punya kendala yang berarti.
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk memberikan respon terhadap aduan yang anda kirimkan?	Aduan saya direspon dengan cepat oleh petugas, tidak lebih dari satu hari aduan saya direspon oleh petugas Kecamatan Tembalang.
6	Berapa lama waktu tindak lanjut yang dilaksanakan oleh petugas terhadap aduan yang anda kirimkan?	Tindak lanjut terhadap aduan yang saya kirimkan terkait kebisingan masyarakat ditindaklanjuti tidak sampai dua hari.
7	Bagaimanakah menurut anda kelengkapan fitur yang disediakan di	Menurut saya fitur yang sederhana dan cukup memudahkan masyarakat untuk mengirimkan aduan sudah cukup.

	kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	
8	Apakah fitur tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Sangat membantu dan memberikan kemudahan bagi saya selaku masyarakat.
9	Apakah terdapat fitur yang menjadi penghambat masyarakat untuk mengirimkan aduan ke kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” hanya memiliki fitur mengirimkan aduan dan lokasi aduan. Namun, ketika ingin mengirimkan aduan adanya fitur kamera sangat mengganggu masyarakat dikarenakan, kita dapat mengirimkan aduan bila kita sedang berada di lokasi aduan yang dilaporkan. Hal ini memakan waktu dan kurang efektif. Adanya fitur tambah foto lebih baik.
10	Berdasarkan aduan yang anda kirimkan, bagaimanakah respon petugas terhadap aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Respon petugas cepat, mudah dipahami, sopan dan baik.
11	Berdasarkan respon yang diberikan oleh petugas, apakah informasi yang diberikan oleh petugas mudah di pahami dan di mengerti oleh masyarakat?	Informasi sebagai respon petugas sudah sangat baik, memberikan tindak lanjut dan foto sebagai bukti tindak lanjut sudah sangat membantu saya sebagai masyarakat yang mengirimkan aduan.
12	Berdasarkan aduan yang anda kirimkan, bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait terhadap aduan yang anda kirimkan melalui kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?	Tindakan yang dilakukan oleh pemerintah sudah membantu saya untuk menindaklanjuti kebisingan mahasiswa di jam istirahat masyarakat.
13	Apakah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait sesuai dengan aduan yang anda kirimkan melalui kanal	Tindak lanjut dari aduan yang saya kirimkan sesuai dengan yang saya harapkan. Aduan berupa adanya kebisingan di daerah saya oleh beberapa mahasiswa langsung ditindak lanjut oleh Ketua RT. Ketua RT memberikan teguran kepada mahasiswa untuk melakukan perkumpulan di tempat yang seharusnya.

	pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?”	
14	Bagaimakah sosialisasi yang dilakukan pemerintah untuk mengenal kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” kepada masyarakat?	Saya mengetahui adanya kanal pengaduan ini dari brosur di Kantor Kecamatan Tembalang pada saat saya mengurus dokumen administrasi, karena saya sudah beberapa kali merasa terganggu akan kebisingan di daerah rumah saya maka, saya mengirimkan aduan ke kanal pengaduan ini.
15	Berdasarkan sosialisasi secara <i>online</i> , apakah kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita” sudah memberikan informasi terkait cara akses kanal pengaduan pelayanan publik “Sapa Mbak Ita”?”	Saya punya media sosial tapi jarang sekali membuka media sosial, jadi saya tidak mengetahui adanya kanal ini melalui media sosial.
16	Apakah anda pernah mengikuti sosialisasi secara langsung yang diberikan oleh pemerintah kecamatan tembalang kepada masyarakat?	Saya belum pernah mendapatkan sosialisasi dari Pemerintah Kecamatan Tembalang terkait penggunaan dan cara mengakses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita”.
17	Bagaimana menurut anda proses pelayanan pengaduan kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sudah merata ke seluruh lapisan masyarakat di Kecamatan tembalang?	Menurut saya sudah merata, saya lihat di brosur bahwa masyarakat memiliki pilihan untuk mengirimkan aduan kepada masyarakat tidak hanya menggunakan aplikasi. Hal ini tentunya akan memudahkan masyarakat yang tidak peka teknologi untuk ikut berpartisipasi dalam membangun pelayanan yang lebih baik lagi di Kecamatan Tembalang.



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG
KECAMATAN TEMBALANG**

Jl. Kol H. Iman Soeparto Tjakrajoedha Telp. 7478588 Fax. 7479181 Semarang 50277

Semarang, 28 April 2023

Nomor : 040/254/W/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Ijin Penelitian.

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro
di -
Semarang

Menindaklanjuti Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang, Nomor: 0241/UN7.5.7.2/PP/2023, Tanggal 14 April 2023, Perihal Pemohonan Data Survey Kanal Pengaduan "Sapa Mbak Ita" Kecamatan Tembalang, bersama ini disampaikan bahwa kami bersedia menerima Mahasiswi :

Nama : Maya Silvia Haginta Br Sinukaban
NIM : 14020119130093
Program Studi : S-1 Administrasi Publik
Judul Skripsi : "Analisis Manajemen Kanal Pengaduan Online "Sapa Mbak Ita" Kecamatan Tembalang.

Untuk melaksanakan penelitian dan pengumpulan data dengan melakukan wawancara dan observasi dalam rangka penelitian skripsi di Kantor Kecamatan Tembalang Kota Semarang.

Demikian untuk menjadikan maklum.


Kecamatan Tembalang
Agus Prihantanto, S.Sos, M.M.

Tembusan kepada Yth. :
1. Arsip.

Lampiran 4 Dokumentasi

