

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Pelaksanaan Inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang

a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*)

Inovasi pelayanan aduan Sapa Mbak Ita memberikan Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*) dapat dilihat dari segi ekonomi yaitu Dinas Kominfo Kota Semarang hanya mengeluarkan anggaran biaya untuk pengembangan *website* dan kegiatan operasional serta memberikan keuntungan bagi masyarakat karena dapat menghemat pengeluaran masyarakat. Inovasi Sapa Mbak Ita juga memberikan kenyamanan sebagai sarana aduan kepada masyarakat ditinjau dari hasil *survey* indeks kepuasan masyarakat terhadap unit layanan aduan dinilai baik oleh masyarakat. Keberadaan inovasi Sapa Mbak Ita juga memberikan manfaat dalam meningkatkan status sosial masyarakat dibandingkan dengan sebelumnya. Hal ini tercermin dalam peningkatan kesadaran masyarakat akan fasilitas pengaduan pelayanan publik serta perasaan lebih dekat dengan Pemerintah Kota Semarang. Adapun dengan adanya inovasi Sapa Mbak Ita memberikan keuntungan kecepatan bekerja yang baik dalam pengelolaan pengaduannya karena sudah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur waktu penyelesaian aduan. Adanya inovasi Sapa Mbak Ita juga

menciptakan lingkungan yang mendukung kemudahan bekerja, hal ini dapat mendorong inovasi dan kreativitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Serta Inovasi Sapa Mbak Ita dapat menciptakan respon positif dari masyarakat yakni kepuasan akan layanan aduan yang disediakan.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi Sapa Mbak Ita dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan nilai dan norma serta tidak melanggar regulasi yang berlaku. Selain itu inovasi Sapa Mbak Ita juga sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal mengajukan aduan permasalahan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Terkait kesesuaian dengan pengalaman dimasa lalu, Pemerintah Kota Semarang telah melakukan perubahan dalam segi layanan aduan yang mana sebelumnya masih dilakukan secara tatap muka kini beralih menggunakan *platform online*.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi Sapa Mbak Ita dapat dikatakan tidak rumit untuk diterapkan. Hal ini ditandai dengan adanya kemudahan untuk dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti *server* down dan responisvitas petugas OPD. Namun hal tersebut diatasi dengan adanya upaya pembaharuan serta rencana pengembangan inovasi agar mampu menyesuaikan diri terhadap perkembangan lingkungan dan membuat inovasi Sapa Mbak Ita menjadi lebih baik lagi.

d. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Pada saat inovasi Sapa Mbak Ita diterapkan kepada masyarakat, Sapa Mbak Ita sudah memiliki atribut kemungkinan dicoba. Dengan dilakukan uji coba kepada publik sebagai layanan aduan peralihan dari metode tatap muka ke metode *online* melalui *platform website* Sapa Mbak Ita. Adanya uji coba tersebut didukung dengan sosialisasi pemerintah kepada masyarakat terkait layanan aduan Sapa Mbak Ita.

e. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Sosialisasi dan penyebaran informasi yang dilakukan oleh Dinas Kominfo terkait dengan layanan aduan Sapa Mbak Ita sudah dilakukan secara maksimal menggunakan metode sosialisasi tatap muka dan *digital* melalui media sosial. Hal tersebut menghasilkan sesuatu yang dapat diamati pada peningkatan partisipasi masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik

4.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Sapa Mbak Ita

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang terdapat didalam inovasi Sapa Mbak Ita antara lain, *pertama* adanya keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari pemerintah selaku penyelenggara layanan aduan. *Kedua* adanya kebebasan untuk mengajukan aduan kepada pemerintah secara mudah karena difasilitasi layanan aduan yang terintegrasi langsung oleh Pemerintah Kota Semarang. *Ketiga* adanya sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah dengan tujuan agar dapat terus mengikuti perkembangan teknologi. *Keempat*

didukung dengan adanya tenaga kerja pada Dinas Kominfo Kota Semarang yang sudah terlatih untuk menoperasikan layanan aduan, serta adanya pelatihan berkala setiap tiga bulan sekali untuk para tenaga kerja dengan tujuan agar dapat mengimbangi kemajuan teknologi yang ada.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang terdapat didalam inovasi Sapa Mbak Ita yakni adanya tekanan dari masyarakat kepada pemangku wilayah atau OPD terkait penanganan permasalahan publik yang belum responsif dan laporan aduan yang tidak jelas sehingga sulit untuk ditangani. Serta adanya kecenderungan kolaborasi dengan pihak lain yang mempengaruhi proses inovasi pelayanan Sapa Mbak Ita yang dapat menimbulkan kesalahpahaman sehingga memperlambat proses penanganan permasalahan publik.

4.2 Saran

Berdasarkan temuan dan pembahasan terkait pelaksanaan inovasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang, maka peneliti merekomendasikan beberapa saran berikut :

1. Dinas Kominfo selaku penyelenggara layanan publik dapat berkolaborasi dengan pemuda dan mahasiswa dalam mengelola inovasi Sapa Mbak Ita agar dapat memberikan energi segar dan perspektif yang berbeda dalam menjalankan inovasi Sapa Mbak Ita. Bentuk kolaborasi yang dapat dilakukan yakni kampanye sosial dan pendidikan masyarakat. Pemuda dan mahasiswa dapat berperan dalam kampanye sosialisasi yang ditujukan agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya

pemuda tentang inovasi Sapa Mbak Ita. Mereka dapat mengorganisir acara-acara pendidikan, seminar, atau lokakarya di sekolah dan kampus untuk mengajarkan masyarakat cara menggunakan layanan ini dengan baik dan efektif. Sehingga tidak hanya masyarakat yang sudah berumur saja tetapi pemuda dan mahasiswa dapat menggunakan dan mendukung adanya inovasi Sapa Mbak Ita.

2. Pemerintah dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan terkait responsivitas layanan aduan dengan tujuan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan meresepons aduan atau pertanyaan masyarakat terkait permasalahan publik secara cepat dan efektif. Selain itu respons yang cepat dan efisien terhadap aduan dapat meningkatkan reputasi pemerintah. Masyarakat yang merasa didengar dan dihargai cenderung memberikan kesan positif, yang dapat membantu memperbaiki citra pemerintah di mata publik.
3. Masyarakat sebagai penerima manfaat dan pengguna layanan aduan Sapa Mbak Ita perlu untuk memiliki pemahaman yang baik akan inovasi yang diciptakan. Sehingga perlu adanya pelatihan atau sosialisasi secara berkala dalam waktu enam bulan sekali untuk masyarakat agar mereka dapat memahami lebih baik manfaat inovasi ini, dan bagaimana mereka dapat berkontribusi dalam inovasi layanan aduan. Dengan cara ini, inovasi Sapa Mbak Ita akan menjadi lebih inklusif, responsif, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi warga kota.