

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan pengambilan data lapangan tentang pengimplementasian dari kebijakan Sapa Mbak Ita ini sebagai salah satu inovasi pelayanan publik di Kota Semarang oleh pemerintah Kota Semarang, pengelola telah melakukan banyak inovasi yang baik jika dibandingkan dengan layanan sebelumnya yaitu Lapor Hendi. Namun masih banyak kekurangan juga yang ditemukan apabila kita melihat dari indikator – indikator yang telah peneliti gunakan dari teori implementasi kebijakan Van Horn –Van Meter serta teori *good governance* dari Sedarmayanti pada penelitian ini.

Standar dan sasaran kebijakan yang dimiliki oleh Sapa Mbak Ita tidak memiliki perbedaan yang amat jauh dari layanan sebelumnya yaitu Lapor Hendi. Pembentukan website dan instagram tersendiri sebagai kanal informasi masyarakat mengenai laporan pengaduan, SOP, dasar hukum pengelolaan dan tata cara pengaduan merupakan salah satu perbaikan yang baik yang sebelumnya belum ada dimasa Lapor Hendi. Aplikasi Sapa Mbak Ita menjadi inovasi yang membedakan dengan layanan sebelumnya yang laporan lebih difokuskan melalui pengaduan di sosial media twitter dan instagram pribadi Walikota Semarang sebelumnya. Sebagai bentuk inovasi yang baru aplikasi ini bisa dikatakan masih belum optimal, dalam pengimplementasiannya hanya dikelola oleh 4 orang admin utama dan 66 admin penghubung yang malah dirasa penanganannya lebih lambat dibanding layanan Lapor Hendi. Sosialisasi yang dilakukan oleh tim Sapa Mbak Ita sudah cukup berpengaruh untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan menggunakan

layanan ini, apalagi dengan adanya aplikasi yang sebelumnya belum ada didalam layanan pengaduan sebelumnya diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan.

Aplikasi Sapa Mbak Ita menjadi salah satu kebijakan pemerintah Kota Semarang yang bisa dikatakan cukup optimal dijalankan untuk memenuhi pelayanan yang baik. Hanya masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui mengenai layanan ini serta lebih awamnya masyarakat dengan layanan Lapor Hendi, menjadikan layanan ini masih lambat untuk berkembang dikarenakan untuk jika melihat dari indikator yang peneliti gunakan mewujudkan suatu kebijakan pemerintahan yang baik dibutuhkan partisipasi masyarakat yang baik pula.

4.2 Saran

Melihat dari kesimpulan yang diambil diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat berguna untuk memperbaiki kinerja dari aplikasi Sapa Mbak Ita Diperlukan kegiatan sosialisasi yang lebih sering, yang bertujuan untuk meningkatkan kepekaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sapa Mbak Ita ini, dan memberikan pengertian lebih kepada masyarakat mengenai manfaat dari inovasi program pelayanan publik.

Peningkatan kualitas dari para admin penghubung sangat amat diperlukan melihat masih sering terjadinya laporan masyarakat yang lambah untuk ditandaklanjuti dikarenakan kurangnya pengetahuan dari para admin penghubung disetiap dinas-dinas tersebut. Tidak hanya melakukan evaluasi namun diperlukan adanya tambahan waktu untuk melakukan pelatihan yang tepat.

Masih diperlukannya pula pembaruan aplikasi mulai dari menambahkan fitur yang ada didalam aplikasi serta menambahkan aplikasi Sapa Mbak Ita pada appstore. Masih sering ditemukan nya beberapa *bug* yang menghambat pelaporan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sapa Mbak Ita, dan penambahan nama tokoh didalam kebijakan ini lebih baik untuk dihapuskan menggunakan nama yang lebih general yang tidak mengharuskan adanya penggantian nama disetiap pergantian Walikota Kota Semarang.