



**IMPLEMENTASI LAYANAN PELAPORAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA SEMARANG “SAPA MBAK ITA” DALAM
MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG BAIK**

Skripsi

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Program Pendidikan Studi S1
Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro**

Penyusun:

Nabil Yori Alifian

14010119130073

**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Nabil Yori Alifian
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010119130073
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang / 28 April 2000
4. Departemen / Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / S-1 Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Jl Bukit Anyelir 2/266, SendangMulyo, Tembalang, Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Implementasi Layanan Pelaporan Masyarakat Pemerintahan Kota Semarang "Sapa Mbak Ita"
Dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Baik

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 13 Juni 2024

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Drs. Yuwanto M. Si, Ph.D.

NIP 197110301999032001

Pembuat Pernyataan,



Nabil Yori Alifian

NIM. 14010119130073

Ketua Program Studi



Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos. M.Si
NIP 197110301999032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Layanan Pelaporan Masyarakat Pemerintahan Kota Semarang "Sapa Mbak Ita" Dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Baik
Nama : Nabil Yori Alifian
NIM : 14010119130073
Program Studi : Strata I
Departemen : Politik dan Ilmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Semarang, 27 Juni 2024

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003


Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Yuwanto M.Si, Ph.D.
2. Hendra Try Ardianto S.IP, M.A.


(.....)



(.....)

Dosen Penguji :

1. Prof Budi Setiyono, S.Sos
2. Drs. Yuwanto M.Si, Ph.D.
3. Hendra Try Ardianto S.IP, M.A.


(.....)


(.....)


(.....)

MOTTO

“You don’t have to be great to start, but you have to start to be great”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul **“Implementasi Layanan Pelaporan Masyarakat Pemerintah Kota Semarang “Sapa Mbak Ita” Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik”**. Skripsi ini dibuat untuk menjadi salah satu acuan syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan serta arahan dari banyak pihak, oleh karenanya penulis ingin mengucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, dan kekuatan untuk dapat menyelesaikan penelitian ini, sehingga dapat menyelesaikan pendidikan strata 1 Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Bapak Drs. Yuwanto, M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah bersedia memberikan bimbingan selama masa penyusunan skripsi. Terima kasih bapak, doa baik selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan selalu.
6. Bapak Hendra Try Ardianto, S.IP., M. A selaku dosen pembimbing kedua saya yang bersedia memberikan bimbingan selama saya membuat skripsi ini. Terima kasih banyak bapak, semoga selalu diberikan kelancaran dalam segala urusannya.
7. Para seluruh dosen Ilmu Pemerintahan dan Civitas Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Meskipun skripsi ini belum sempurna. Atas hal itu penulis menerima masukan yang membangun bagi hal yang lebih baik kembali.

Semarang, 10 Juni 2024

Penulis

Nabil Yori Alifian

NIM 14010119130073

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua dan adik saya, ayah, mama & adik yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa yang selalu dipanjatkan setiap hari sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Teman-teman setia sekata mas vio, akang, anin, karin yang telah memberikan support kepada penulis ketika mendapati kebingungan
3. Teman-teman whimsy Naora, Anky, Rafael, Ferdi, Abel, Ipung yang telah mendengarkan keluh kesah saya selama ini dengan segala tingkah laku saya.
4. Teman – teman saya di event Ariq, Respati, Andfel, Stanley & Yuki yang selalu memberikan pengertian dan kesempatan untuk terus mengejar skripsi saya.
5. Teman- teman ilmu pemerintahan 2019 Nevan, Tasya, Naomi, Rendy, Adam, Abed, Rahma, Indira, Tris, Bagas, Ifan, Angga, Galang, dan teman teman yang lain yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu, saya berterimakasih karena telah menemani perjalanan saya di bangku perkuliahan selalu membantu dalam susah maupun senang.
6. Kepada seluruh organisasi yang pernah saya ikutin, Himpunan Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan saya untuk mengembang diri lebih baik.
7. Tim ahli Sapa Mbak Ita, Mba Bening, Mas Figi, Bu wulan, Mas Fauzi, Bapak thariq, Mas imam dan dinas komunikasi, informatika, statistik dan persandian yang lain yang senantiasa memberikan infomasi, masukan serta saran terhadap pembangunan penelitian dalam skripsi saya. Semoga pintu rejeki dan kebahagiaan selalu dibukakan dengan amat lebar oleh tuhan.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi layanan pelaporan masyarakat "Sapa Mbak Ita" di Kota Semarang dan kaitannya dengan upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menganalisis penggunaan aplikasi Sapa Mbak Ita sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital serta dampaknya terhadap terwujudnya prinsip-prinsip *good governance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sapa Mbak Ita telah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, namun masih terdapat beberapa tantangan terkait sosialisasi, pengelolaan aduan, dan pemerataan akses teknologi. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk pengembangan layanan Sapa Mbak Ita ke depannya guna mendukung terwujudnya pemerintahan yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel di Kota Semarang.

Kata kunci: *good governance*, pelayanan publik, Sapa Mbak Ita, Kota Semarang

ABSTRACT

This research examines the implementation of the "Sapa Mbak Ita" public reporting service in Semarang City and its relationship to efforts to realize good governance. Using descriptive qualitative methods, this research analyzes the use of the Sapa Mbak Ita application as a digital-based public service innovation and its impact on the realization of good governance principles. The research results show that the implementation of Sapa Mbak Ita has increased community participation in monitoring public services, but there are still several challenges related to socialization, complaint management, and equitable access to technology. This research provides recommendations for developing the Sapa Mbak Ita service in the future to support the realization of a more transparent, participatory and accountable government in Semarang City..

Keywords: *good governance, public service, Sapa Mbak Ita, Semarang City*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	2
MOTTO	4
KATA PENGANTAR	5
HALAMAN PERSEMBAHAN	7
ABSTRAK	8
ABSTRACT	9
DAFTAR TABEL	12
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.6 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Teori Implementasi Kebijakan	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Good Governance	Error! Bookmark not defined.
1.6.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.6.4 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
1.7 Operasionalisasi Konsep	Error! Bookmark not defined.
1.8 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.8.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.8.2 Situs Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.8.3 Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.8.4 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN UMUM	Error! Bookmark not defined.
2.1. Gambaran Umum Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Kondisi Geografis Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
2.2. Gambaran Umum Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Sapa Mbak Ita	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
PENGUNAAN LAYANAN PELAPORAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SEMARANG “SAPA MBAK ITA” DALAM MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG BAIK	Error! Bookmark not defined.
3.1 Penggunaan Layanan Pelaporan Masyarakat “Sapa Mbak Ita”	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Standar dan Sasaran Kebijakan Pengelolaan “Sapa Mbak Ita”	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Hubungan Antar Organisasi Dalam Implementasi Aplikasi Sapa Mbak Ita	Error! Bookmark not defined.
3.1.3 Faktor Sumber Daya Manusia dan Non Manusia yang Dimiliki Sapa Mbak Ita.	Error! Bookmark not defined.
3.1.4 Karakteristik Agen Pelaksana Sapa Mbak Ita	Error! Bookmark not defined.
3.1.5 Dampak Kondisi Sosial, Politik, Ekonomi terhadap Aplikasi Sapa Mbak Ita	Error! Bookmark not defined.
3.2 Layanan Pelaporan Publik Sapa Mbak Ita mewujudkan <i>good government</i>	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Sikap Transparansi Tim Sapa Mbak Ita	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Pembangunan Partisipasi Masyarakat dalam Aplikasi Sapa Mbak Ita	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Bentuk Akuntabilitas Pemerintah Terhadap Pelayanan Publik Sapa Mbak Ita..	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.

4.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Semarang	43
Tabel 2.2. Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2018-2021	45
Tabel 2.3. Kepadatan Penduduk Kota Semarang Tahun 2018-2021	45
Tabel 3.1 Data pengguna aplikasi Sapa Mbak Ita	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Peta Administrasi Kota Semarang	42
Gambar 2.2. Struktur Organisasi Diskominfo Kota Semarang	53
Gambar 2.3. Sarana Pengaduan Sapa Mbak Ita Kota Semarang	54
Gambar 3.1 Fitur dan tampilan aplikasi SAPA MBAK ITA	61
Gambar 3.2 Sosialiasasi Aplikasi Sapa Mbak Ita di Kelurahan Kota Semarang	63
Gambar 3.3 Ruang Operasional Produk dan Layanan	68
Gambar 3.4 Kanal website Sapambakita	77
Gambar 3.5 Tampilan instagram @sapambakita	78