

## **BAB III**

### **IMPLEMENTASI APLIKASI “SAPA MBAK ITA”**

Pada Bab ini, pembahasan berfokus pada implementasi aplikasi Sapa Mbak Ita berdasarkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Penelitian menggunakan wawancara, observasi, dan data sekunder sebagai dasar analisis.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara untuk memperoleh data mendalam mengenai implementasi dan efektivitas program "Sapa Mbak Ita." Peneliti mendasarkan analisis ini pada teori Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance) yang menekankan prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, efisiensi dan efektivitas, keterjangkauan, dan responsivitas. Berdasarkan teori tersebut, peneliti mengambil beberapa indikator utama yang digunakan dalam analisis penelitian, yaitu: Akuntabilitas, Transparansi, Keterampilan serta Efisiensi dan Efektivitas.

#### **3.1. Akuntabilitas**

Akuntabilitas dalam program Sapa Mbak Ita terlihat dari upaya pemeliharaan kualitas pelayanan yang konsisten meski terjadi perubahan kepemimpinan dari Lapor Hendi ke Sapa Mbak Ita. Kedua program ini memiliki tujuan yang sama, yaitu mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan melalui kanal digital.

*“Tidak ada perubahan kebijakan yang major terkait dengan pergantian nama. Murni itu karena estafet kepemimpinan aja. Apa yang ada di dalam Lapor Hendi tetap ada di Sapa Mbak Ita, disertai dengan pengembangan yang lebih kompatibel dan dibutuhkan masyarakat.” (Bening, Admin Utama Sapa Mbak Ita, Diskominfo)*

Akuntabilitas dalam program layanan publik dapat dilihat dari upaya menjaga kualitas pelayanan yang konsisten, meskipun terjadi perubahan kepemimpinan atau nama program. Salah satunya adalah peralihan dari Laporan Hendi ke Sapa Mbak Ita, Kewenangan pengelolaan program tetap berada di bawah Diskominfo, sementara tanggung jawab utama berada pada walikota. Diskominfo Kota Semarang bertanggung jawab sebagai verifikator awal dari setiap pengaduan sebelum diteruskan ke dinas terkait untuk ditindaklanjuti.

*“Sama aja sebenarnya, hanya berganti nama dari Laporan Hendi ke Sapa Mbak Ita. Sistem dan prosedurnya tetap sama.” (Atikah, Pengguna Sapa Mbak Ita)*

**Gambar 3.1 Laporan Hendi**



**Gambar 3.2 Sapa Mbak Ita**



(Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Laporan Hendi). *Journal of Public Administration and Local Governance*, 2(1).)

[\(https://sapambakita.lapor.go.id/\)](https://sapambakita.lapor.go.id/)

Gambar diatas merupakan perbedaan beranda dari layanan Sapa Mbak Ita dan Lapor Hendi, terdapat penyegaran dari layanan sebelumnya berhubungan dengan keberlanjutan estafet kepemimpinan. Untuk kanal aduan Sapa Mbak Ita masih sama dengan Lapor hendi yang sebelumnya terdapat 5 kanal aduan. Menurut peneliti pergantian nama bukanlah perubahan kebijakan besar, melainkan bentuk keberlanjutan kepemimpinan, di mana elemen-elemen layanan yang ada tetap dipertahankan dan dikembangkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Perubahan nama dari "Lapor Hendi" menjadi "Sapa Mbak Ita" bukan karena perubahan kebijakan besar, tetapi karena adanya estafet kepemimpinan dari Pak Hendi ke Bu Ita pada tahun 2022.

*"Tidak ada perubahan kebijakan yang besar, murni itu karena estafet kepemimpinan saja." (Bening, Admin Utama Sapa Mbak Ita, Diskominfo)*

Meskipun demikian, Bu Bening menambahkan bahwa ada kemungkinan perubahan nama lebih lanjut di masa depan agar kanal pengaduan menjadi lebih umum dan tidak terlalu bergantung pada figur pimpinan.

*"Inovasi perubahan nama nantinya akan lebih general, sehingga siapapun walikotanya, namanya akan tetap satu dan tidak berubah-ubah," (Bening, Admin Utama Sapa Mbak Ita, Diskominfo)*

Admin Utama Sapa Mbak Ita, menjelaskan bahwa meskipun perubahan ini bersifat estafet, masih ada kemungkinan perubahan nama di masa depan menjadi lebih *general*, sehingga tidak terlalu bergantung pada figur pimpinan yang sedang menjabat. Menurut Bu Bening, hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan ini dapat berlanjut tanpa bergantung pada perubahan pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kejelasan kepada masyarakat serta menjaga keberlanjutan program tanpa bergantung pada sosok tertentu

Menurut peneliti langkah untuk melakukan perubahan nama menjadi lebih umum merupakan suatu tindakan yang tepat sehingga persepsi masyarakat terhadap layanan tidak tergantung pada pemimpin tertentu dan masyarakat juga dapat lebih rasional dalam menggunakan ataupun mengkritik layanan yang ada.

*"Cuman yang menjadi agak-agak menjadi pembeda kualitas itu justru di anggapan masyarakat gitu. Jadi kadang kan masyarakat punya idolanya masing-masing ya yang mengidolakan Lapor Hendi mereka akan lebih cenderung untuk ah bagusan Lapor Hendi nih daripada Sapa Mbak Ita. Yang mengidolakan Bu Ita akan cenderung mengatakan ah bagusan Sapa Mbak Ita daripada Lapor Hendi. Padahal kenyataannya semua yang dilakukan di Lapor Hendi itu semuanya dilakukan di Sapa Mbak Ita. Semuanya yang dilakukan di Sapa Mbak Ita semuanya dilakukan di Lapor Hendi juga," (Bening, Admin Utama Sapa Mbak Ita, Diskominfo)*

Terlepas dari perubahan nama, Keberlangsungan organisasi dalam meningkatkan kinerja dan stabilitas akan berdampak pada peningkatan kepercayaan publik. Organisasi yang mampu mempertahankan kelangsungan operasionalnya cenderung memperoleh tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari masyarakat (Berman & Wang, 2000). Akuntabilitas dalam program layanan publik dapat dilihat dari upaya menjaga kualitas pelayanan yang konsisten. Akuntabilitas pada Layanan Sapa Mbak Ita tercermin dalam konsistensi tujuan untuk memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kanal digital.

Adanya Evaluasi berkala dilakukan melalui monitoring dan evaluasi (Monev) untuk memastikan target kinerja tercapai, seperti penyelesaian aduan tepat waktu. Evaluasi berkala dilakukan melalui rapat triwulanan untuk memastikan target pelayanan tercapai. Dengan adanya monitoring dan evaluasi memastikan bahwa program ini mencapai target kinerja yang diharapkan. Dengan sistem dan prosedur yang tetap sama, perubahan nama mencerminkan kesinambungan kepemimpinan tanpa mengubah inti pelayanan yang diterima masyarakat.

*"Ada monev setiap 3-4 bulan sekali Jadi semua pengelola 68 admin yang ada di dinas kita undang, kita sharing-sharing apa yang jadi kendala," (Bening, Admin Utama Sapa Mbak Ita, Diskominfo)*

*"Ada Monev. Monitoring dan Evaluasi itu tiap bulan difollow up lagi tiap triwulan. Tiap bulan itu kita perdinas biasa tapi nanti tiap triwulan dipanggil ke balai kota untuk monev triwulan itu tadi, semua opd semua dinas itu dipanggil untuk monev" (Irfan, Admin Penghubung Sapa Mbak Ita, Dishub)*

Dengan adanya monitoring dan evaluasi semakin banyaknya aduan yang dapat terselesaikan dan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan Sapa Mbak Ita. Hal ini terlihat dalam program Sapa Mbak Ita, di mana jumlah pelapor yang meningkat, mencerminkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap program tersebut. Menurut Bapak Ahmad Danang Setiadi, Admin Penghubung Sapa Mbak Ita, kepercayaan ini tercermin dari keyakinan masyarakat bahwa setiap pengaduan yang disampaikan akan mendapat tanggapan dan penyelesaian yang tepat.

*"Jumlah pelapor selama ini pasti tidak pernah berkurang...plusnya itu jika yang melapor semakin banyak, berarti kepercayaan masyarakat semakin tinggi. Jadi masyarakat itu percaya kalau kita lapor pasti ditanggapi, pasti ada penyelesaian." (Ahmad Danang Setiadi, Admin Penghubung Sapa Mbak Ita, DPU)*

Berikut perbandingan 5 opd dengan laporan terbanyak:

Tahun 2022

No	OPD	Jumlah
1	Dinas Perhubungan	1.442
2	Dinas Pekerjaan Umum	876
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	703
4	PDAM Tirta Moedal	361
5	Satpol PP	316

Tahun 2023

No	OPD	Jumlah
1	Dinas Perhubungan	1.234
2	Dinas Pekerjaan Umum	1.103
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	751
4	Satpol PP	331
5	PDAM Tirta Moedal	310

(Sumber : Laporan Tahunan Sapa Mbak Ita 2022&2023 oleh DISKOMINFO Kota Semarang)

Pada tabel diatas terdapat kenaikan laporan pada beberapa dinas salah satunya Dinas Pekerjaan Umum. Menurut Bapak Ahmad selaku admin penghubung Dinas PU, dengan adanya peningkatan laporan aduan merupakan suatu bentuk kepercayaan masyarakat terhadap layanan Sapa Mbak Ita. Pada Dinas PU mengadakan monev internal diluar dari monev bersama dengan DISKOMINFO dan OPD lainnya. Hal tersebut merupakan salah satu langkah yang diambil oleh Dinas PU mengingat bahwa Dinas PU merupakan salah satu OPD dengan aduan terbanyak

*“Kita tiap 2 bulan sekali itu ada monev. Kalau di diskominfo itu ada monev sendiri. Itu monev yang antar admin-admin kayak saya. Tapi di DPU juga ada monev sendiri. Di DPU kita bikin monev sendiri. Jadi kita untuk men-support yang di diskominfo juga. Jadi ketika ada permasalahan di dalam, ini kok belum ditangani, kita ada rapat sendiri..” (Ahmad Danang Setiadi, Admin Penghubung Sapa Mbak Ita, DPU)*

Evaluasi dilakukan setiap empat bulan oleh Diskominfo dan dua bulan oleh DPU menggambarkan upaya untuk memastikan layanan yang diberikan tetap dapat dijangkau secara efektif. Evaluasi yang rutin dilakukan oleh kedua instansi ini memungkinkan untuk memperbaiki kualitas layanan, memastikan bahwa kendala yang ada baik itu terkait dengan akses, biaya, atau efisiensi dapat teridentifikasi dan diatasi.

Keterjangkauan tidak hanya berhubungan dengan pendapatan tetapi juga dengan kemampuan individu untuk mengakses dan memanfaatkan sumber daya.

Dalam hal ini, kemampuan untuk mengakses layanan publik seperti Sapa Mbak Ita bergantung pada kualitas dan keberlanjutan layanan tersebut. Jika layanan ini tidak terjangkau karena kurangnya evaluasi atau pemeliharaan sistem, maka masyarakat mungkin kesulitan untuk memanfaatkannya.

Dengan demikian, hubungan antara keterjangkauan, evaluasi, dan perbaikan layanan adalah bahwa evaluasi yang dilakukan secara rutin berfungsi untuk memastikan layanan tersebut tetap mudah diakses dan dapat dimanfaatkan secara efektif oleh masyarakat, sesuai dengan prinsip keterjangkauan yang lebih holistic bukan hanya dari segi biaya, tetapi juga dari segi kualitas dan ketersediaan layanan.

Salah satu faktor banyaknya aduan yang masuk dikarenakan program ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap warga, termasuk mereka yang tidak memiliki KTP Semarang, memiliki kesempatan untuk melaporkan masalah di wilayah Semarang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa akses tanpa diskriminasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaporan masalah, mempercepat respons pemerintah, dan memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah daerah (Budiarto & Suryanto, 2021). Dengan membuka akses bagi seluruh warga, program ini mendukung inklusivitas serta memperkuat efektivitas pengelolaan pengaduan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan publik di Semarang.

**Gambar 3.3 Formulir Laporan Sapa Mbak Ita Melalui Website**

(Sumber <https://sapambakita.lapor.go.id/>)

Sosialisasi program Sapa Mbak Ita dirancang untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat, termasuk kelompok difabel yang diberikan akses dan dukungan khusus untuk memanfaatkan layanan ini. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyoroti pentingnya aksesibilitas dalam layanan publik bagi kelompok rentan, yang terbukti meningkatkan partisipasi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah (Putri & Rahayu, 2022). Dengan menyediakan akses yang inklusif, program ini tidak hanya memperluas jangkauan pelayanan tetapi juga memastikan bahwa kebutuhan seluruh warga, termasuk kelompok difabel, terpenuhi, sehingga menciptakan layanan yang lebih adil dan responsif bagi masyarakat.

Hal ini sesuai dengan pernyataan narasumber yang mengatakan bahwa :

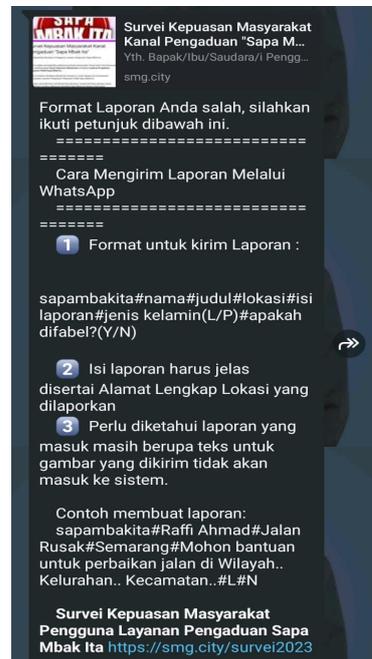
*“Semua masyarakat di Kota Semarang, meskipun tidak punya KTP Semarang, bisa menggunakan Sapa Mbak Ita untuk mengadukan masalah yang terjadi di kota ini.”*  
(Bening, Admin Utama Sapa Mbak Ita)

Layanan ini dapat diakses melalui lima kanal utama, sehingga memudahkan seluruh lapisan masyarakat untuk menjangkau dan memanfaatkan program tersebut. Hal ini juga berlaku bagi kelompok difabel, yang dapat dibantu oleh orang lain jika menemui kesulitan dalam melaporkan masalah, seperti yang dijelaskan oleh Bu Bening, Admin Utama Sapa Mbak Ita. Langkah ini sesuai dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa ketersediaan berbagai kanal akses dalam layanan publik berkontribusi pada peningkatan inklusivitas dan kesetaraan layanan bagi kelompok rentan, termasuk difabel, sehingga menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan merata (Santoso & Pratama, 2021).

*“Difabel juga bisa menggunakan layanan ini, mereka bisa dibantu orang lain untuk melapor jika ada kesulitan.” (Bening, Admin Utama Sapa Mbak Ita)*

Pada gambar dibawah merupakan contoh pelayanan Sapa Mbak Ita melalui kanal Whatsapp. Pada kanal ini memperlihatkan bahawa layanan Sapa Mbak Ita juga dapat digunakan oleh kelompok difabel seperti yang diungkapkan oleh Bu Bening. Dengan adanya format tertentu khususnya bagi kelompok difabel akan memudahkan penyedia layanan dan pengguna aplikasi untuk berkomunikasi sehingga mempermudah proses aduan.

**Gambar 3.4 Format Aduan Pada Whatsapp**



(Sumber pengguna aplikasi Sapa Mbak Ita)

Menurut peneliti, dengan adanya aksesibilitas melalui berbagai kanal, program ini memastikan bahwa keterjangkauan layanan benar-benar tercapai untuk seluruh lapisan masyarakat, terlepas dari kendala geografis atau hambatan fisik. Hal ini memungkinkan masyarakat dari berbagai latar belakang untuk berpartisipasi secara aktif dalam pelaporan masalah, baik secara mandiri maupun dengan bantuan, seperti dalam kasus kelompok difabel yang dapat memperoleh dukungan dari orang lain saat melapor. Upaya inklusif ini menunjukkan penerapan prinsip keterjangkauan yang lebih komprehensif, yang tidak hanya melihat aspek biaya atau pendapatan tetapi juga menyediakan akses yang mudah dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan.

Aplikasi Sapa Mbak Ita berhasil menjangkau masyarakat luas melalui beberapa kanal pelaporan, dengan WhatsApp menjadi saluran utama. Berikut data mengenai keterjangkauan kanal pelaporan:

Pada tahun 2022, dari 6.403 laporan terdapat 3.759 laporan (59%) diterima melalui WhatsApp, menjadikannya kanal yang paling banyak digunakan. WhatsApp dipilih oleh masyarakat karena merupakan platform yang sering digunakan untuk komunikasi sehari-hari.

Pada tahun 2022, terdapat 2.179 laporan tidak valid, yang terdiri dari:

- a. Laporan ganda
- b. Laporan yang tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kota Semarang, seperti laporan mengenai pemadaman listrik (wewenang PLN), kerusakan jalan di jalan provinsi (wewenang Pemerintah Provinsi), dan lain-lain.

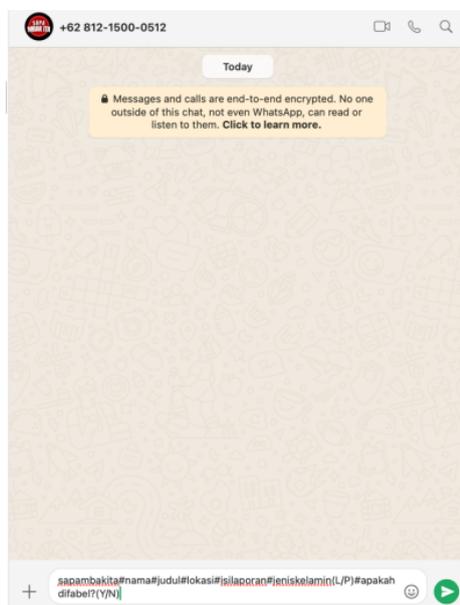
Walaupun WhatsApp memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, tingginya jumlah laporan tidak valid menunjukkan adanya kesenjangan dalam pemahaman masyarakat mengenai kewenangan Pemerintah Kota Semarang dan format laporan yang sesuai. Banyaknya laporan yang terindikasi ganda atau tidak relevan dengan wewenang pemerintah kota mengindikasikan perlunya sosialisasi yang lebih intensif dan edukasi kepada masyarakat mengenai cara melaporkan masalah dengan benar.

Hal ini juga diungkapkan oleh salah satu narasumber yang mengatakan bahwa :

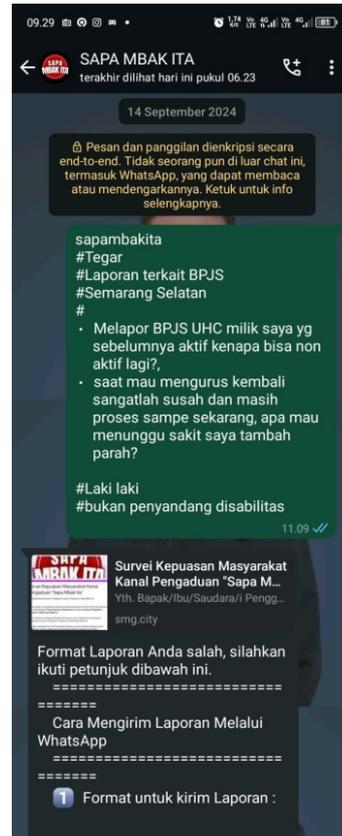
*“untuk pengetikan formatnya di whatsapp itu lebih dimudahin lagi karena kita kalau ngetik tu kadang dikoreksi dari sana kalau salah. Ya kalau anak muda kaya saya pasti bisa meneliti salahnya dimana cuman kalau kaya orangtua ini kok salah terus ini formatnya gimana. Mereka punya formatnya sendiri kaya ada \*Sapa Mbak*

*Ita# isi laporannya apa atau alamatnya dimana gitu tapi kalau nanti misalnya ga sesuai dengan formatnya itu bakal ga bisa merespon.” (Angga, pengguna Sapa Mbak Ita)*

**Gambar 3.5 Contoh Format Pelaporan Pada Whatspp**



(Sumber dokumen pribadi)



(Sumber pengguna aplikasi Sapa Mbak Ita)

Pada gambar tersebut mempresentasikan kesenjangan pemahaman masyarakat dalam membuat format laporan yang sesuai dengan layanan Sapa Mbak Ita. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya sosialisasi lebih mendalam untuk mengurangi jumlah laporan yang tidak valid, sekaligus memastikan bahwa pengaduan yang disampaikan benar-benar terkait dengan masalah yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Kota Semarang sehingga proses penanganan aduan l dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat sasaran.

Peneliti menyimpulkan, meskipun terjadi perubahan nama dari Lapor Hendi ke Sapa Mbak Ita, akuntabilitas dan konsistensi program tetap terjaga. Diskominfo terus memegang kewenangan pengelolaan, sedangkan tanggung jawab utama berada pada walikota. Evaluasi berkala melalui monitoring dan evaluasi memastikan bahwa program ini mencapai target kinerja yang diharapkan. Selain itu pada observasi di lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan aduan tetap dilakukan secara sistematis. Aduan diverifikasi oleh Diskominfo sebelum diteruskan ke dinas terkait untuk ditindaklanjuti.

Peneliti juga menyimpulkan, keterjangkauan dalam layanan publik, seperti program Sapa Mbak Ita, tidak hanya berkaitan dengan aspek biaya, tetapi juga dengan kemampuan individu untuk mengakses dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Program ini memastikan akses yang inklusif bagi semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tidak memiliki KTP Semarang dan kelompok difabel, dengan menyediakan berbagai kanal akses dan dukungan. Evaluasi rutin yang dilakukan oleh Diskominfo dan DPU juga berperan penting dalam memastikan bahwa layanan tetap terjangkau secara efektif dan dapat diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, prinsip keterjangkauan yang diterapkan dalam program ini menciptakan layanan yang responsif, adil, dan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat, tanpa diskriminasi, serta mendukung partisipasi aktif dalam pengelolaan masalah publik.

### **3.2. Transparansi**

Transparansi merupakan prinsip yang memastikan akses atau kebebasan bagi setiap individu untuk mendapatkan informasi terkait penyelenggaraan

pemerintahan, mencakup informasi tentang kebijakan, proses pembuatannya, dan hasil yang dicapai (Lalolo, 2003).

Transparansi memiliki beberapa tujuan utama: pertama, sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat; kedua, untuk meningkatkan manajemen pengelolaan pemerintahan secara lebih baik, dan ketiga, sebagai upaya memperkuat manajemen penyelenggaraan pemerintahan yang baik sekaligus meminimalkan peluang terjadinya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) (Mardiasmo dalam Kristianten, 2006).

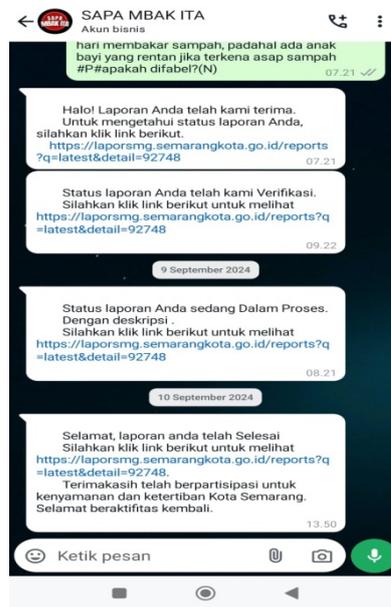
Dalam program Sapa Mbak Ita, transparansi tercermin dari sistem status pengaduan yang jelas, yaitu verifikasi, dalam proses, dan selesai. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Ahmad Danang Setiadi, setiap pengaduan yang diterima oleh Diskominfo akan diverifikasi, kemudian diproses oleh DPU, dan akhirnya diselesaikan, memberikan gambaran yang transparan mengenai perkembangan setiap aduan yang disampaikan oleh masyarakat.

*“Kita di sistem ada tiga status: verifikasi, dalam proses, dan selesai. Ketika dari Diskominfo dikirim ke DPU, masuk ke verifikasi. Lalu, jika DPU sudah menanggapi, statusnya dalam proses, dan akhirnya diselesaikan.” (Ahmad Danang Setiadi, Admin Penghubung DPU)*

Transparansi dalam layanan Sapa Mbak Ita ditunjukkan melalui proses pelaporan dan pemantauan aduan yang dapat diakses oleh masyarakat. Sistem dashboard terintegrasi memungkinkan masyarakat untuk melihat status laporan secara real-time melalui berbagai kanal seperti WhatsApp dan website.

*“Untuk statusnya saya bisa lihat dari WA dan website. Kalau laporan saya masih on progress atau sudah selesai, itu langsung ada pemberitahuannya.” (Agung Prasetyo, Pengguna Sapa Mbak Ita)*

**Gambar 3.6 Pemberitahuan Status Laporan Pada Kanal Whatsapp**



(Sumber pengguna aplikasi Sapa Mbak Ita)

Setiap laporan yang masih berada dalam status on progress dapat dijelaskan secara rinci sesuai tahapan yang dilalui. Dengan penandaan status yang jelas dan pembaruan yang transparan pada setiap tahap, masyarakat memiliki akses untuk memantau perkembangan pengaduan mereka secara langsung, bahkan ketika penyelesaian membutuhkan waktu lebih lama karena faktor-faktor tertentu, seperti keterbatasan sumber daya atau kebutuhan koordinasi lintas bidang.

*"Di sistem itu sudah ada filternya... yang pertama itu verifikasi, kedua dalam proses, dan tiga selesai. Jadi ketika verifikasi itu berarti dari DISKOMINFO mengirim ke DPU. Nah, ketika DPU menjawab verifikasi itu, itu masuk ke dalam proses. Nah, ketika dalam proses sudah diselesaikan, masuk ke selesai"(Ahmad Danang Setiad, Admin Penghubung DPU)*

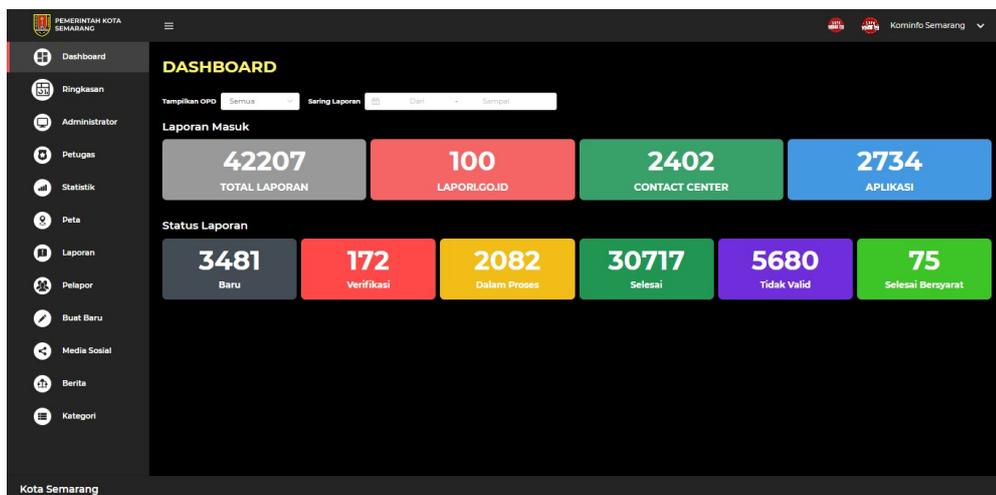
Mekanisme status on progress yang dijelaskan secara terbuka mendukung dimensi transparansi layanan publik dengan memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Sapa Mbak Ita berupaya untuk menghindari persepsi negatif dari masyarakat terkait pengaduan

yang belum terselesaikan dengan menyampaikan status yang realistis dan terperinci. Mekanisme ini tidak hanya mempermudah pemahaman masyarakat terhadap proses birokrasi, tetapi juga menegaskan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan yang responsif dan bertanggung jawab.

Dalam penelitian ini, langkah filterisasi dalam sistem Sapa Mbak Ita mengindikasikan penerapan prinsip transparansi yang sistematis dalam proses penanganan pengaduan publik. Sistem dashboard terintegrasi memungkinkan admin utama di DISKOMINFO untuk melakukan penyaringan awal terhadap setiap laporan yang masuk, memastikan bahwa hanya pengaduan yang memenuhi kriteria tertentu yang diteruskan ke dinas terkait.

Proses penyaringan ini mencakup verifikasi detail lokasi secara mendalam melalui pemetaan geografis, pemeriksaan validitas alamat yang tercantum, serta peninjauan kelengkapan data pendukung, termasuk kronologi kejadian secara rinci dan bukti visual berupa foto atau video yang relevan.

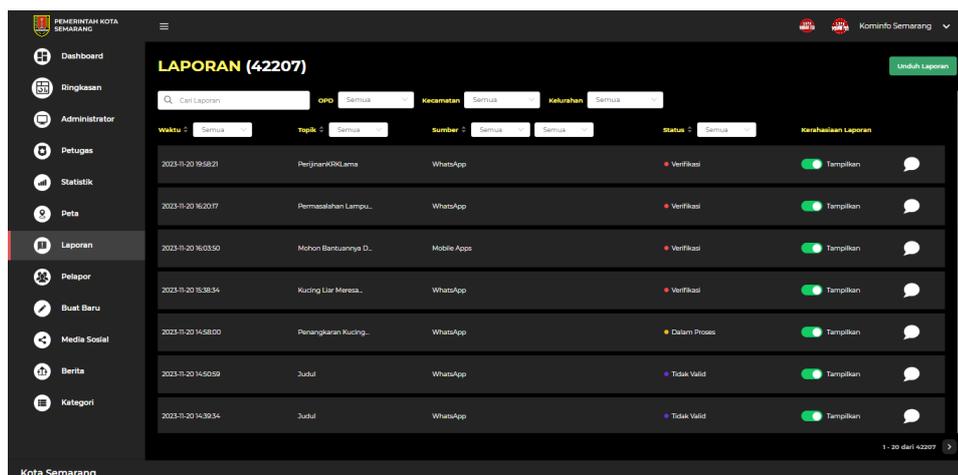
**Gambar 3.7 Dasbor Sapa Mbak Ita**



(Sumber : Survey Kepuasan Masyarakat Kanal Pengaduan Sapa Mbak Ita 2023)

“Jadi inilah fungsi kenapa kita bikin sistem dashboard terintegrasi gitu ya. Jadi ketika masyarakat mengadukan laporan, laporan itu pertama akan masuk ke sistem admin utama dulu. Jadi yang bisa lihat itu cuma 4 orang dulu. Yang harus kita filter pertama adalah Apakah aduan itu benar-benar aduan yang nyata atau aduan yang bohong? Prank report gitu ya. Pertama kita harus filter dulu nih, alamatnya udah benar atau belum? Di sistem itu juga kita bisa nitik lokasi, udah ada mapsnya juga. Jadi kita bisa lihat alamat yang dicantumin itu beneran ada apa enggak di mapsnya Kota Semarang gitu. Terus abis itu kronologi kejadiannya, nama oknumnya, terus abis itu misalnya jalan rusak, fotonya ada apa enggak? jalan rusaknya kayak gimana? titik lokasi tempatnya dimana gitu? kalau misalnya informasinya belum detail, belum lengkap, kita akan coba untuk koordinasikan ke pelapornya dulu sebelum kita lempar ke dinas, kita tanya dulu ke pelapornya ini titik lokasinya tempatnya dimana? ada fotonya enggak? ada videonya enggak? ada data dukung lainnya enggak? Kalau misalnya ada, kirim ke kita Nanti kita lengkapi di sistem untuk kita lambungkan ke dinas terkait gitu. (Bening, Admin utama Sapa Mbak Ita)

**Gambar 3.8 Proses Pengelolaan Aduan Oleh Admin Utama**



(Sumber : Survey Kepuasan Masyarakat Kanal Pengaduan Sapa Mbak Ita 2023)

Dari pernyataan oleh narasumber, pada filterisasi ini juga adanya feedback dari diskominfo untuk melakukan validitas terhadap aduan yang dilaporkan dan kelengkapan data aduan berupa foto ataupun video untuk mempermudah penyelesaian aduan tersebut sehingga jika ada data yang kurang diskominfo bisa membantu pelapor untuk melengkapi data tersebut kemudian proses penyelesaian aduan bisa lebih efisien, dikarenakan aduan sudah didukung dengan data yang

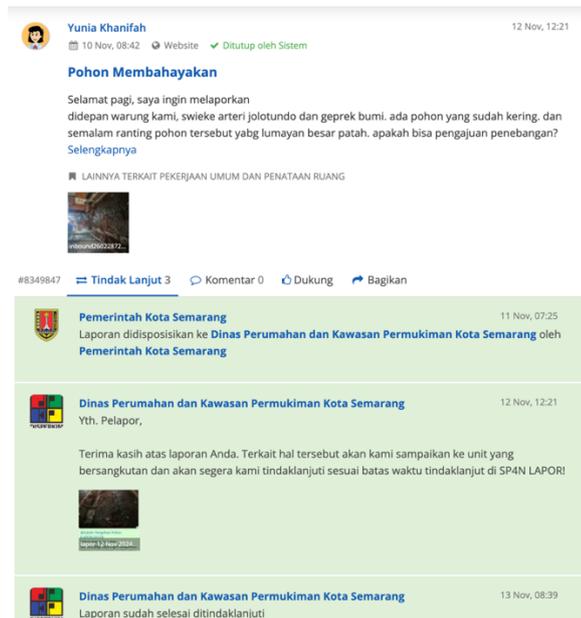
lengkap. Selain perihal data aduan, diskominfo juga melakukan pengecekan terhadap pelapor guna menjaga identitas pelapor, apakah pelapor memang ingin menampilkan identitasnya atau anonim.

*“Tapi kalau misalnya pelapornya ternyata enggak respon ya, enggak ada jawaban udah langsung kita tandai tidak valid gitu. Jadi valid atau tidaknya laporan dilihat dari kelengkapan detail aduannya karena kita meminimalisasi adanya prank report gitu. Terus juga kita akan memfilter apakah identitas ini itu udah aman atau belum untuk kita lakukan disposisi ke dinas terkait gitu. Jadi kalau misalnya memang di dalam laporan itu terus dia menyebut nama secara tidak sengaja gitu pasti nanti akan kita minta untuk dia mengulangi laporan lagi yang enggak pakai nama dan identitas apapun karena nama dan identitas itu sebenarnya udah ada di sistem tapi yang bisa lihat kan cuma aku, dinas lain enggak bisa lihat jadi enggak perlu nyantumin kayak sedetail nama, nomer HP di dalam aduan itu kecuali memang dia menghendaki untuk diketahui namanya gitu.” (Bening, Admin utama Sapa Mbak Ita)*

Proses filterisasi ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memastikan bahwa aduan yang ditindaklanjuti adalah laporan yang valid dan layak diproses, yang mendukung tujuan transparansi dalam layanan publik. Dari perspektif penelitian, filterisasi yang cermat ini berfungsi untuk meminimalkan gangguan dari laporan yang tidak relevan, sekaligus meningkatkan efektivitas penanganan laporan yang diterima. Privasi pelapor juga terjamin karena hanya admin utama yang memiliki akses ke informasi pribadi, sedangkan dinas terkait menerima data yang dibutuhkan untuk menindaklanjuti pengaduan.

Secara keseluruhan, transparansi dalam pemerintahan merupakan prinsip yang memastikan akses informasi terbuka bagi masyarakat, mencakup kebijakan, proses, hingga hasil penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip ini tidak hanya bertujuan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat, tetapi juga untuk memperkuat manajemen pemerintahan dan mengurangi potensi praktik KKN.

### Gambar 3.9 Progress Laporan Pada Website



(Sumber <https://sapambakita.lapor.go.id/>)

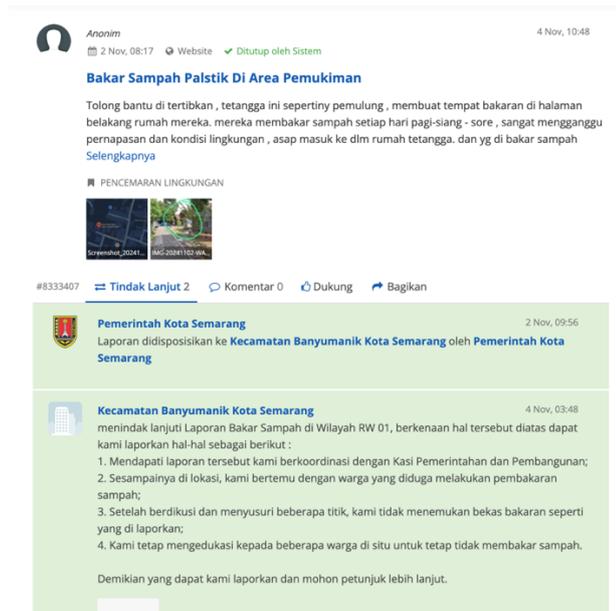
Pada program layanan publik seperti Sapa Mbak Ita, transparansi diwujudkan melalui sistem pelaporan dan pemantauan aduan yang dapat diakses masyarakat secara real-time melalui kanal digital seperti WhatsApp dan website. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengetahui status pengaduan mereka secara langsung, mencerminkan komitmen pemerintah dalam memberikan layanan yang terbuka dan responsif.

Di dalam Perma Nomor 9 Tahun 2006 mengatakan bahwa kerahasiaan merupakan hak dari pelapor. Hal ini jelas dituliskan di dalam Pasal 30 ayat (1) poin A yang menyatakan bahwa pelapor akan mendapatkan perlindungan kerahasiaan identitasnya:

Hal ini selaras dengan pernyataan narasumber:

*“Pelapor nggak bisa dilihat identitasnya. Yang bisa lihat itu cuma admin utama di Diskominfo, jadi admin dinas lain nggak bisa lihat identitas pelapor.” (Bening, Admin Utama Sapa Mbak Ita)*

**Gambar 3.10 Laporan Yang Bersifat Anonim Beserta Tindaklanjutnya**



(Sumber <https://sapambakita.lapor.go.id/>)

Diskominfo secara berkala mempublikasikan hasil analisis laporan ke publik, memastikan keterbukaan dalam tindak lanjut pengaduan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ahmad Danang Setiadi, identitas pelapor dalam sistem bersifat anonim dan hanya tercatat sebagai warga, untuk menjaga privasi mereka. Diskominfo memastikan bahwa hanya admin utama yang dapat mengakses data pribadi pelapor, sehingga menjaga keamanan informasi yang sensitif, sesuai dengan Perma Nomor 9 Tahun 2006.

*“Di sistem, identitas pelapor itu anonim, hanya tertulis sebagai warga. Kami melindungi privasi mereka.” (Ahmad Danang Setiadi, Admin penghubung DPU)*

Prinsip kerahasiaan dan transparansi dalam penanganan pengaduan publik diterapkan melalui perlindungan identitas pelapor dan penyampaian hasil tindak lanjut pengaduan kepada masyarakat. Dengan memastikan hanya admin utama yang dapat mengakses data pribadi pelapor, Diskominfo menjaga keamanan informasi yang sensitif, sesuai dengan ketentuan dalam Perma Nomor 9 Tahun 2006. Di sisi lain, keterbukaan atas hasil tindak lanjut pengaduan, yang disampaikan secara berkala, membuktikan komitmen pemerintah untuk memberikan layanan publik yang responsif dan akuntabel.

Penerapan insentif tindakan ini menjadi bagian penting dari transparansi karena memastikan bahwa setiap pengaduan direspon dengan tindakan yang jelas dan bisa diamati oleh masyarakat. Hal ini menciptakan rasa percaya pada masyarakat bahwa aduan mereka bukan hanya diterima, tetapi juga diselesaikan secara nyata. Dalam konteks penelitian, insentif tindakan ini mengindikasikan bahwa transparansi dalam layanan Sapa Mbak Ita tidak hanya terlihat dari kemudahan akses masyarakat untuk melapor, tetapi juga dari kemampuan layanan untuk memberikan hasil yang bisa dirasakan. Ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan publik sebagai wadah efektif dalam penyampaian keluhan, sekaligus menegaskan komitmen pemerintah dalam mewujudkan keterbukaan dan akuntabilitas di setiap tahap pelayanan.

*"Kalau insentif berupa uang ya gaada mas tapi kalau insentif berupa tindakan dari aduannya gitu ada pasti. Misal laporan terkait kemacetan di salah satu titik kemacetan ya kalau ditanya insentifnya kita menindaklanjuti dari aduan kemacetan itu nanti kita kordinasi kepada cs untuk melakukan penarikan ekor kemacetan. Insentifnya sih itu berupa tindakan dari dinas terkait terhadap laporan masyarakat." (Irfan, Admin penghubung Dinas Perhubungan)*

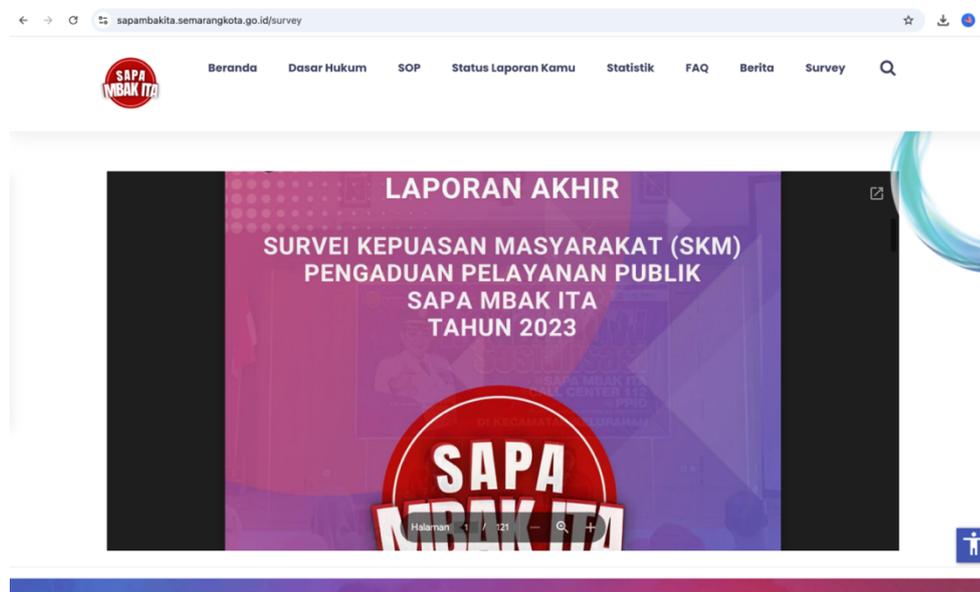
Peneliti menyimpulkan, insentif berbasis tindakan pada Sapa Mbak Ita memperkaya dimensi transparansi, menjadikannya tidak hanya sekadar proses administratif, tetapi sebagai mekanisme yang memberi manfaat langsung bagi masyarakat.

Transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat penting untuk memastikan akses informasi yang terbuka bagi masyarakat, mencakup kebijakan, proses, dan hasil yang dicapai. Dalam program Sapa Mbak Ita, transparansi diterapkan melalui sistem status pengaduan yang jelas dan dapat diakses masyarakat secara real-time melalui kanal digital seperti WhatsApp dan website. Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam memberikan layanan publik yang responsif dan akuntabel. Selain itu, perlindungan terhadap kerahasiaan identitas pelapor juga diutamakan, sesuai dengan ketentuan dalam Perma Nomor 9 Tahun 2006, dengan hanya admin utama yang dapat mengakses data pribadi pelapor. Dengan demikian, prinsip kerahasiaan dan transparansi dapat berjalan secara seimbang, menjaga privasi masyarakat sambil memastikan keterbukaan dalam tindak lanjut pengaduan yang disampaikan.

Peneliti menyimpulkan, penerapan prinsip transparansi dan kerahasiaan dalam pengelolaan pengaduan publik menunjukkan komitmen pemerintah untuk menyediakan layanan yang akuntabel dan responsif. Dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi terkait kebijakan dan proses pemerintahan, serta memastikan perlindungan identitas pelapor, program Sapa Mbak Ita menciptakan ruang bagi partisipasi masyarakat yang lebih aktif. Selain itu, upaya Diskominfo dalam mempublikasikan hasil tindak lanjut pengaduan

secara berkala semakin memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini tidak hanya mencerminkan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga berkontribusi pada penguatan tata kelola yang baik serta pengurangan potensi praktik KKN, sehingga tercipta pemerintahan yang lebih bersih dan efektif.

### **Gambar 3.11 Keterbukaan Informasi Kepuasan Masyarakat Pada Situs Resmi Sapa Mbak Ita**



(Sumber : <https://sapambakita.semarangkota.go.id/survey>)

Transparansi diwujudkan melalui akses terbuka masyarakat terhadap informasi terkait pengaduan mereka. Sistem aplikasi menyediakan tiga status pelaporan utama: verifikasi, dalam proses, dan selesai. Layanan Sapa Mbak Ita juga pada setiap tahunnya memberikan keterbukaan informasi mengenai laporan survey kepuasan masyarakat yang dapat diakses melalui situs resmi Sapa Mbak Ita.

### 3.3. Keterampilan

Keterampilan, menurut Gordon (1994), merujuk pada kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan efisiensi tinggi melalui tindakan fisik yang terarah dan efektif. Dalam konteks ini, keterampilan berarti kemampuan petugas untuk mengatasi permasalahan atau aduan yang disampaikan dengan menggunakan teknik atau alat yang memadai. Keterampilan teknis ini sering kali dipadukan dengan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan profesionalisme dan efisiensi.

*“Ketika ada aduan yang masuk ke PU, biasanya kami langsung menindaklanjutinya. Seperti aduan pada Minggu kemarin di flyover Kalibanteng, petugas turun ke lapangan di hari yang sama, dua jam setelah laporan diterima.”*  
(Ahmad Danang Setiadi, Admin penghubung DPU)

Pernyataan narasumber tersebut menunjukkan tingkat responsivitas yang sangat tinggi dari petugas di PU (Pekerjaan Umum). Mereka langsung merespons laporan dengan cepat, dalam hal ini hanya dalam dua jam, yang mencerminkan kemampuan untuk merespon dengan cepat dan tanggap terhadap masalah yang disampaikan masyarakat, sesuai dengan definisi responsif dalam konteks pelayanan publik.

Respons yang cepat terhadap aduan, seperti yang disebutkan dalam kutipan tentang petugas yang turun ke lapangan dalam waktu dua jam, tidak hanya mencerminkan responsivitas tetapi juga keterampilan teknis yang tinggi. Petugas yang mampu segera menangani masalah di lapangan dengan tepat membutuhkan keterampilan dalam menganalisis masalah serta melakukan tindakan yang efektif. Keterampilan ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya cepat tanggap, tetapi juga terlatih dalam menyelesaikan masalah dengan efisien, menggunakan

pengetahuan dan alat yang relevan, sesuai dengan definisi keterampilan oleh Gordon (1994).

Secara keseluruhan, keterampilan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Responsivitas yang tinggi, seperti yang dicontohkan dalam kutipan, menunjukkan bahwa sistem atau petugas mampu memberikan respons yang cepat terhadap aduan masyarakat. Sementara itu, keterampilan teknis memastikan bahwa respons tersebut dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien, menggunakan keterampilan yang sesuai untuk menangani masalah dengan baik.

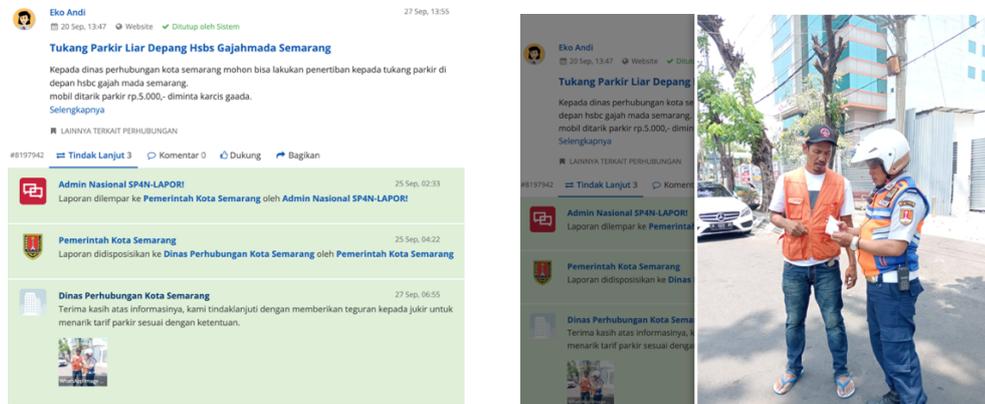
Layanan Sapa Mbak Ita merupakan sistem responsif yang beroperasi selama 24 jam. Tim layanan yang berdedikasi memiliki tanggung jawab untuk segera menangani setiap aduan yang masuk dan menyelesaikannya dengan tepat waktu, yang menjadi indikator bahwa responsivitas merupakan bagian inti dari layanan ini. Selain itu, keterampilan petugas ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan, yang memungkinkan mereka untuk lebih profesional dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Contoh dari layanan responsif ini dapat dilihat dari pengalaman pengguna, seperti yang dinyatakan oleh Agung Prasetyo:

*“Laporan saya tentang pohon yang mengganggu selesai dalam 3 hari. Petugasnya juga sangat profesional, menggunakan APD dan alat-alat yang baik.”*

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa responsivitas tidak hanya berkaitan dengan kecepatan, tetapi juga dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang aman dan sesuai standar. Peneliti juga menyesuaikan pernyataan Agung dengan laporan lainnya yang diambil melalui website Sapa Mbak Ita.

### Gambar 3.12 Tindak Lanjut Aduan



(Sumber Website Sapa Mbak Ita)

Keterampilan dan responsivitas yang diterapkan dalam layanan Sapa Mbak Ita berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat terlihat dari gambar tersebut yang menunjukkan bahwa laporan mendapatkan pemberitahuan secara berkala disertai bukti foto dalam penyelesaian aduan tersebut.

Untuk memastikan layanan yang optimal, pelatihan berkelanjutan menjadi langkah penting dalam pengembangan keterampilan petugas. Pelatihan ini memungkinkan petugas untuk memahami teknik-teknik baru dalam menangani aduan serta penggunaan peralatan yang sesuai dengan standar keselamatan dan efisiensi. Dengan keterampilan yang memadai, petugas tidak hanya dapat menangani aduan dengan cepat, tetapi juga dengan kualitas layanan yang terjaga.

Responsivitas aplikasi terlihat dari batas waktu maksimal lima hari kerja untuk memproses aduan sejak aduan didisposisikan ke dinas terkait. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan Admin utama Sapa Mbak ita dan Admin penghubung Dinas Pekerjaan Umum

*“Admin utama kurang dari 24 jam sudah harus memverifikasi aduan dan harus didisposisi ke admin di dinas-dinas dan admin di dinas-dinas maksimal banget kurang dari 5 hari sudah harus meningkatkan status dari verifikasi menjadi dalam proses dan harus menyelesaikan aduan menjadi status selesai kurang dari 30 hari..” (Bening, Admin Utama Sapa Mbak Ita)*

*“Dari verifikasi ke dalam proses itu maksimal 3 sampai 5 hari. Itu maksimal. Kalau misalnya pas kita buka, itu bisa 1 hari, 2 hari. Karena kan terkadang aduan itu apa ya, terdisposisi ke diskominfo dulu, baru ke DPU..” (Ahmad Danan Setiadi,, Admin penghubung DPU)*

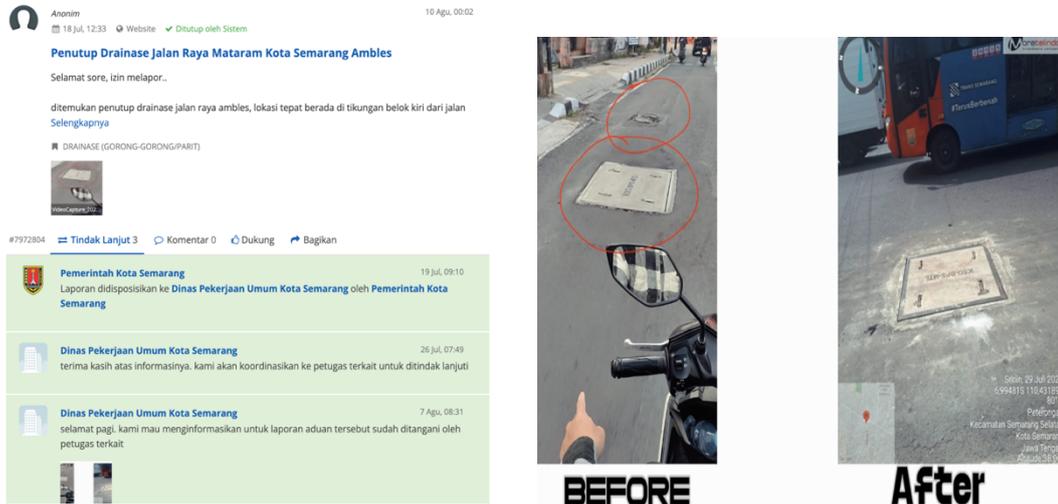
Selain itu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi responsivitas penyelesaian aduan seperti urgensi serta bobot dari laporan tersebut. Selain itu terdapat beberapa laporan yang membutuhkan anggaran lebih sehingga proses pengerjaan aduan lebih lama dari biasanya.

*“Biasanya kalau syaratnya ya, umumnya itu 30 hari, terus selesai. Cuma kembali lagi tergantung ke bobot aduannya. Kalau misalnya bobot aduannya perlu penganggaran atau perlu perencanaan, itu biasanya bisa sampai lama sih karena tergantung kebijakan penganggaran. Karena kan terkadang dia enggak masuk di anggaran tahun ini, tapi masuk di anggaran tahun depan. Nah, kita tetap informasikan ke masyarakat bahwa itu masuk ke anggaran tahun depan. Beda-beda tergantung bobot laporannya...” (Ahmad Danang Setiadi, Admin penghubung DPU)*

Hal ini juga selaras dengan yang dikatakan oleh Admin Utama Sapa Mbak ita

*“Oleh petugas lapangan maksimal 30 hari. Kecuali memang membutuhkan anggaran dan material yang besar itu boleh lebih dari 30 hari dengan satu selesai bersyarat..” (Bening, Admin Utama Sapa Mbak Ita)*

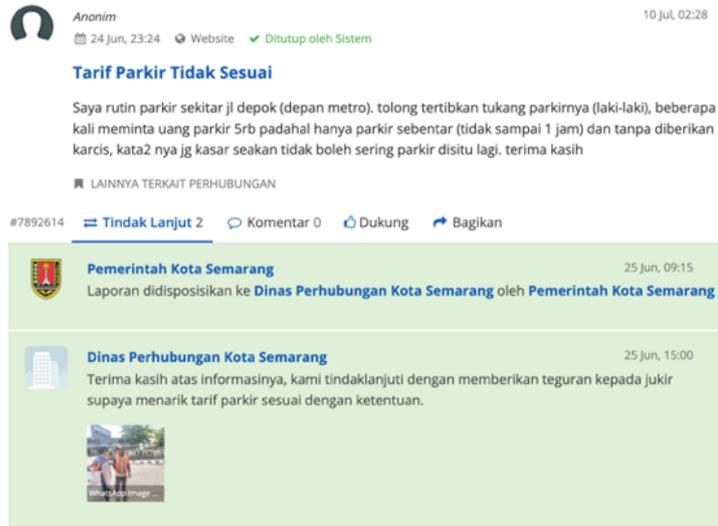
### Gambar 3.13 Progress Aduan



(Sumber website Sapa Mbak Ita)

Meskipun terdapat proses pengerjaan yang membutuhkan waktu lebih lama, responsivitas dalam pemberitahuan progress aduan tetap disampaikan oleh pihak-pihak terkait. Peneliti melihat melalui laman website Sapa Mbak Ita memang terdapat beberapa aduan yang lebih dari satu minggu dalam proses penyelesaiannya, akan tetapi dinas-dinas terkait memberikan informasi kepada masyarakat mengenai informasi aduan tersebut, seperti contoh pada gambar dibawah ini:

### Gambar 3.14 Penyelesaian Aduan Kurang Dari 1x24



(Sumber Website Sapa Mbak Ita)

Peneliti juga melihat salah satu laporan melalui website Sapa Mbak Ita yang diporses dan diselesaikan kurang dari 1x24 jam. Hal ini membuktikan bahwa layanan Sapa Mbak Ita dapat menyelesaikan laporan dengan cepat sesuai dengan bats waktu yang sudah ditentukan yang dilihat dari bobot aduan baik dari anggaran maupun urgensinya sesuai dengan pernyataan Bapak Ahmad Danang Setiadi.

Peneliti menyimpulkan, responsivitas dan keterampilan merupakan elemen kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Responsivitas yang baik, seperti yang ditunjukkan oleh layanan Sapa Mbak Ita, memastikan bahwa setiap aduan dapat ditanggapi dengan cepat dan tepat. Sementara itu, keterampilan petugas dalam menangani masalah secara efisien dan efektif, termasuk penggunaan alat yang sesuai dan pelatihan berkelanjutan, memainkan peran penting dalam memastikan bahwa respons yang diberikan tidak hanya cepat, tetapi juga

berkualitas. Kombinasi dari kedua aspek ini berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna, sebagaimana tercermin dari pengalaman positif yang disampaikan oleh masyarakat. Dengan demikian, keterampilan yang terlatih dan responsivitas yang cepat serta profesional adalah kunci utama dalam menciptakan layanan publik yang efektif, efisien, dan memuaskan.

### **3.4. Efisiensi dan Efektivitas**

Efisiensi diartikan sebagai keberhasilan suatu kegiatan diukur berdasarkan jumlah sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Suatu kegiatan dianggap efisien jika terdapat peningkatan dalam proses, seperti menjadi lebih cepat atau lebih hemat biaya (Syam, 2020).

Sedangkan efektivitas diartikan sebagai pelaksanaan aktivitas-aktivitas yang secara langsung mendukung organisasi dalam mencapai berbagai tujuan (Robbins, 2010).

Efisiensi diartikan sebagai indikator keberhasilan yang dinilai dari jumlah sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dilakukan. Sementara itu, efektivitas mengukur sejauh mana suatu kegiatan berhasil mencapai tujuannya (Janet, 2010).

Peneliti menyimpulkan, efisiensi dan efektivitas adalah dua indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu kegiatan atau organisasi. Efisiensi berfokus pada penggunaan sumber daya yang optimal sehingga hasil dicapai dengan cara yang lebih cepat atau biaya yang lebih rendah, menunjukkan peningkatan dalam proses pelaksanaan. Di sisi lain, efektivitas mengacu pada sejauh mana suatu kegiatan atau aktivitas mampu mendukung pencapaian tujuan

organisasi secara langsung. Kombinasi antara efisiensi dan efektivitas yang baik dapat membantu organisasi mencapai sasaran secara lebih optimal dan berdaya guna.

Efisiensi dapat diukur dari sejauh mana sumber daya yang digunakan untuk menangani laporan dapat menghasilkan penyelesaian yang optimal dengan waktu yang singkat dan biaya yang rendah.

*“Jumlah laporan masuk sejak Sapa Mbak Ita mulai hampir 5.000, dan 80-90 laporan masih on progress... Sisanya yang sekitar 4.900 sudah selesai.” (Ahmad Danang Setiadi, Admin penghubung DPU)*

Berdasarkan data yang diberikan, sekitar 4.900 laporan telah selesai, yang menunjukkan bahwa sistem menangani jumlah laporan yang besar dengan cukup cepat. Ini menunjukkan bahwa, meskipun jumlah laporan yang diterima sangat besar, banyak di antaranya dapat diselesaikan dengan efisien, sesuai dengan definisi efisiensi yaitu penggunaan sumber daya yang optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan (Syam, 2020).

Sebagai contoh, efisiensi pelayanan dapat dilihat dari respons cepat terhadap aduan, di mana laporan mengenai kemacetan atau parkir liar diselesaikan dalam waktu 1x24 jam. Namun, aduan yang memerlukan persediaan barang, seperti perbaikan rambu rusak, membutuhkan waktu lebih lama. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Irfan, Admin Penghubung Dishub, yang menjelaskan bahwa perbaikan cepat hanya dapat dilakukan untuk kasus yang tidak memerlukan barang tambahan.

*“Biasanya, kalau kemacetan atau parkir liar bisa diselesaikan dalam 1x24 jam. Tapi kalau untuk rambu rusak, ya butuh waktu lebih lama, karena harus ada barangnya dulu.” (Irfan, Admin Penghubung Dishub)*

Pernyataan ini menandakan bahwa aduan yang memerlukan anggaran besar memerlukan waktu yang lebih lama, untuk mencapai status aduan yang “selesai bersyarat”.

Sedangkan untuk contoh efektivitas ini terlihat dalam pengelolaan pengaduan melalui layanan Sapa Mbak Ita, di mana pengguna, seperti Bu Atikah, menerima penyelesaian laporan dalam waktu dua hari dan mendapatkan notifikasi langsung melalui WhatsApp. Efektivitas pelayanan juga ditingkatkan dengan adanya dashboard pengelolaan pengaduan yang memungkinkan petugas mengakses laporan dari berbagai kanal dalam satu sistem, sehingga mempercepat respons dan memudahkan proses penyelesaian.

*“Laporan saya selesai dalam 2 hari, dan saya langsung dikabari melalui WhatsApp.” (Atikah, Pengguna Sapa Mbak Ita)*

Efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana suatu kegiatan atau program mencapai tujuannya. Dalam hal ini, laporan yang lebih sederhana, seperti jalan berlubang, dapat diselesaikan dengan cepat, yang menunjukkan efektivitas dalam menangani masalah yang mudah diatasi. Namun, untuk masalah yang lebih kompleks seperti jembatan, diperlukan anggaran yang lebih besar dan perencanaan jangka panjang, yang berarti efektivitasnya lebih bergantung pada perencanaan dan alokasi sumber daya yang tepat. Ini sesuai dengan pengertian efektivitas yang diungkapkan oleh Robbins (2010) dan Janet (2010), yaitu sejauh mana aktivitas mendukung organisasi dalam mencapai tujuannya.

*“Kalau aduan seperti jalan berlubang, langsung bisa diselesaikan. Tapi untuk yang besar seperti jembatan, butuh anggaran besar dan perencanaan, jadi bisa masuk anggaran tahun depan.” (Ahmad Danang Setiadi, Admin penghubung DPU)*

Pengelolaan pengaduan menggunakan dashboard juga meningkatkan efektivitas, karena sistem ini memungkinkan petugas mengakses laporan dari berbagai kanal dalam satu platform terpadu. Dengan adanya dashboard, laporan yang masuk dari kanal-kanal seperti media sosial, WhatsApp, atau situs web resmi dapat diintegrasikan dan dilacak dalam waktu nyata. Hal ini tidak hanya mempermudah pemantauan dan pengaturan prioritas, tetapi juga mempercepat proses distribusi dan penyelesaian aduan. Selain itu, penggunaan dashboard memberikan gambaran menyeluruh tentang jenis dan frekuensi pengaduan, yang dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dan penyesuaian strategi pelayanan. Integrasi ini mendukung organisasi dalam merespons keluhan masyarakat secara lebih efektif, karena setiap aduan dapat langsung ditindaklanjuti tanpa risiko terlewat atau terlambat.

Efisiensi dan efektivitas merupakan dua faktor kunci dalam menilai keberhasilan suatu program atau organisasi. Efisiensi berfokus pada penggunaan sumber daya yang optimal untuk mencapai hasil dengan biaya dan waktu yang minimal, sedangkan efektivitas mengukur sejauh mana kegiatan atau program dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks layanan Sapa Mbak Ita, efisiensi tercermin dari penyelesaian laporan dalam waktu yang singkat dan biaya yang rendah, meskipun jumlah laporan yang diterima sangat besar. Di sisi lain, efektivitas terlihat pada penyelesaian laporan yang sesuai dengan prioritas dan kompleksitas masalah, serta penggunaan sistem dashboard yang mempermudah pengelolaan dan pemantauan aduan secara real-time. Kombinasi antara efisiensi dan efektivitas ini memungkinkan program Sapa Mbak Ita untuk memberikan

pelayanan publik yang responsif dan tepat sasaran, menciptakan dampak yang optimal bagi masyarakat.

Aplikasi ini telah digunakan selama lima tahun sejak berawal bernama Lapor Hendi menjadi Sapa Mbak Ita untuk mengelola laporan masyarakat. Selama periode tersebut, terdapat peningkatan jumlah laporan yang berhasil ditindaklanjuti. Berikut adalah data pengelolaan laporan dari tahun 2018 hingga 2023:

#### 1. Tahun 2018

Pada tahun pertama implementasi, aplikasi ini mengelola 3.392 laporan, dengan rincian sebagai berikut:

No	Respon tindak lanjut	Jumlah	Presentase
1	Belum	47	1%
2	Proses	124	4%
3	Selesai	3221	95%
Total		3392	

**Tabel 3.1 Laporan Masuk Tahun 2018**

(Sumber : Data laporan tahunan oleh Diskominfo)

Analisis: Laporan yang selesai menunjukkan bahwa sistem pengaduan berjalan dengan baik pada tahun pertama.

#### 2. Tahun 2019

Pada tahun 2019, aplikasi mengelola 3.499 laporan. dengan rincian sebagai berikut:

No	Respon tindak lanjut	Jumlah	Persentase
1	Belum	90	3%
2	Proses	278	8%
3	Selesai	3.131	89%
Total		3.499	

**Tabel 3.2 Laporan Masuk Tahun 2019**

(Sumber : Data laporan tahunan oleh Diskominfo)

Analisis: Terdapat peningkatan laporan yang semula berjumlah 3.392 bertambah menjadi 3.499.

### 3. Tahun 2020

Pada tahun 2020, aplikasi mengelola 5.183 laporan, dengan rincian sebagai berikut:

No	Respon tindak lanjut	Jumlah	Persentase
1	Belum	134	3%
2	Proses	704	13%
3	Selesai	4.188	81%
4	Selesai bersyarat	157	3%
Total		5.183	

**Tabel 3.3 Laporan Masuk 2020**

(Sumber : Data laporan tahunan oleh Diskominfo)

Analisis: Terdapat peningkatan laporan yang cukup signifikan dan pada tahun 2020 terdapat respon aduan berupa selesai bersyarat.

### 1. Tahun 2021

Pada tahun 2021, aplikasi menerima 6.466 laporan dengan rincian sebagai berikut:

No	Respon tindak lanjut	Jumlah	Persentase
1	Belum	160	2%
2	Proses	713	11%
3	Selesai	5.210	81%
4	Selesai bersyarat	383	6%
Total		6.466	

**Tabel 3.4 Laporan Masuk 2021**

(Sumber : Data laporan tahunan oleh Diskominfo)

Analisis: Terdapat peningkatan jumlah laporan dan aduan yang belum ditindaklanjuti. Terdapat juga peningkatan jumlah dalam laporan selesai bersyarat diiringi dengan peningkatan jumlah laporan yang diselesaikan.

#### 5. Tahun 2022

Pada tahun 2022, aplikasi menerima 6.403 laporan dengan rincian sebagai berikut:

No	Respon tindak lanjut	Jumlah	Persentase
1	Belum	18	1%
2	Proses	787	12%
3	Selesai	5.213	81%
4	Selesai bersyarat	385	6%
Total		6.403	

**Tabel 3.5 Laporan Masuk 2022**

(Sumber : Data laporan tahunan oleh Diskominfo)

Analisis: Jumlah laporan yang diterima stabil dengan total jumlah laporan 6.403 dengan persentase jumlah aduan yang diselesaikan 81%. Selain itu terdapat penurunan jumlah aduan yang belum ditindaklanjuti dari tahun sebelumnya yang semula berjumlah 160 menjadi 18 laporan.

## 6. Tahun 2023

Pada tahun 2023, aplikasi menerima 6.129 laporan dengan rincian sebagai berikut:

No	Respon tindak lanjut	Jumlah	Persentase
1	Belum	41	0,67%
2	Proses	1.097	17,9%
3	Selesai	4.974	81,05%
4	Selesai bersyarat	17	0,23%
Total		6.129	

**Tabel 3.1 Laporan Masuk 2023**

(Sumber : Data laporan tahunan oleh Diskominfo)

Analisis: Jumlah laporan yang diterima stabil dengan total jumlah laporan sekitar 6.000 laporan dengan persentase jumlah laporan yang diselesaikan sebesar 81%.

Dari tahun ke tahun, meskipun jumlah laporan yang diterima terus meningkat, aplikasi *Sapa Mbak Ita* berhasil mempertahankan kinerjanya dengan efektivitas yang tinggi dalam menangani pengaduan masyarakat. Dengan penerimaan laporan yang terus berkembang, aplikasi ini mampu menyelesaikan sekitar **81% laporan** setiap tahunnya, mencerminkan keandalan sistem dalam memproses aduan secara cepat dan efisien. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa meskipun volume laporan meningkat seiring berjalannya waktu, aplikasi tetap dapat menjaga standar pelayanan yang konsisten dan efektif, memastikan bahwa masalah yang dilaporkan dapat ditangani dengan tuntas dan sesuai prosedur.

Program “Sapa Mbak Ita” mencatat keberhasilan dalam menyelesaikan 81% laporan yang masuk, yang merupakan indikator efisiensi dan efektivitas sistem.

Tingginya angka penyelesaian ini menunjukkan kemampuan pemerintah untuk merespons dan menangani pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat. Namun, analisis lebih mendalam mengungkap bahwa terdapat sekitar 19% laporan yang belum terselesaikan, yang disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah jenis laporan yang memerlukan anggaran lebih besar atau melibatkan proses yang kompleks, seperti pembangunan infrastruktur yang harus masuk dalam perencanaan anggaran tahun berikutnya. Selain itu, aduan lintas dinas yang memerlukan koordinasi antar-departemen sering kali memakan waktu lebih lama. Meskipun demikian, sistem ini tetap menunjukkan keberlanjutan operasional yang baik dengan evaluasi berkala, memastikan bahwa laporan yang belum terselesaikan tetap berada dalam pengawasan hingga dapat ditindaklanjuti pada kesempatan berikutnya. Hal ini mencerminkan upaya pemerintah untuk tidak hanya mencapai efisiensi dalam waktu penyelesaian, tetapi juga efektivitas dalam memberikan solusi yang berkualitas.

Peneliti menyimpulkan, efisiensi dan efektivitas adalah dua elemen krusial dalam menilai keberhasilan operasional suatu organisasi. Efisiensi berfokus pada penggunaan sumber daya secara optimal untuk mempercepat dan menghemat proses pelaksanaan, sedangkan efektivitas menekankan pada pencapaian tujuan organisasi secara langsung. Contoh dalam pelayanan publik menunjukkan bagaimana respons cepat terhadap aduan, serta pemanfaatan dashboard untuk pengelolaan laporan, berkontribusi pada pencapaian kedua indikator ini. Respons yang cepat, seperti penyelesaian masalah kemacetan dalam waktu 1x24 jam atau pengiriman notifikasi langsung kepada pengguna melalui WhatsApp, menunjukkan

optimalisasi sumber daya sekaligus pencapaian tujuan pelayanan secara efektif. Kombinasi efisiensi dan efektivitas ini memungkinkan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat, akurat, dan terkoordinasi, memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan.

Efisiensi tercermin dalam kecepatan respon terhadap aduan masyarakat. Berdasarkan observasi, rata-rata waktu penyelesaian aduan adalah tiga hingga lima hari kerja, sesuai dengan target pemerintah kota. Untuk aduan mendesak, seperti kerusakan jalan, waktu penyelesaian bisa kurang dari 24 jam.

Efektivitas program didukung oleh evaluasi triwulanan yang mengukur keberhasilan penanganan aduan. Data sekunder dari laporan Diskominfo menunjukkan bahwa sebagian besar aduan masyarakat ditangani dengan tingkat keberhasilan tinggi, menunjukkan program ini berjalan sesuai tujuan.