

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik untuk masyarakat adalah penanda utama keberhasilan pemerintahan yang demokratis dan responsif. Pemerintah bertugas sebagai penyedia layanan publik yang harus memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan berkualitas, termasuk profesionalisme, efektivitas, efisiensi, transparansi, keterbukaan, dan ketepatan waktu dalam merespon tanggapan serta aspirasi masyarakat. Pelayanan publik berkualitas, atau pelayanan prima, harus memenuhi standar tertentu dan menjadi tanggung jawab serta komitmen penyelenggara layanan untuk memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Manajemen pelayanan publik didefinisikan sebagai manajemen yang proses kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau individu, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan bagi pihak yang dilayani. Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan publik juga harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Moenir, 2006:204).

Saat ini *Good Governance* tengah menjadi pembahasan yang terus dibahas guna meningkatkan pelayanan, hal ini merupakan bagian dari pengelolaan manajemen pelayanan pembangunan yang dilakukan secara bertanggung jawab dan sejalan dengan prinsip-prinsip demokrasi yang efisien. Penerapan *Good Governance* bertujuan untuk mengurangi praktik korupsi, baik dalam ranah politik

maupun administratif, terutama dalam menjalankan disiplin dan fungsi anggaran, pelayanan, serta penyediaan sarana dan prasarana. Menurut UNDP (1997), terdapat 9 prinsip *Good Governance*, yaitu partisipasi, aturan hukum, transparansi, responsivitas, berorientasi pada konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama saat ini juga adalah responsivitas. *Responsive Governance* merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan pada kemampuan pemerintah untuk tanggap dan responsif terhadap kebutuhan, aspirasi, serta harapan masyarakat. Konsep ini memiliki pengaruh yang penting dalam mewujudkan *Good Governance* di Indonesia.

Idealnya, *responsive governance* menekankan pada peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, bukan sebagai pengendali. Pemerintah harus responsif terhadap kebutuhan dan kepentingan warga negara, bukan hanya berorientasi pada efisiensi dan hasil (Denhardt, 2007).

Idealitas tersebut dapat diwujudkan dengan keselarasan yang kita ketahui bersama, bahwa Indonesia adalah sebuah Negara hukum, yang menerapkan sistem politik desentralisasi. Dalam sistem ini, otonomi diberikan kepada pemerintah daerah, yang sering disebut sebagai otonomi daerah. Otonomi daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015, yang merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Melalui pemberian kebebasan yang luas kepada pemerintah daerah, diharapkan mereka dapat lebih kreatif dalam mengembangkan potensi daerah mereka sesuai dengan kebutuhan lokal, guna meningkatkan pembangunan dan memberikan pelayanan terbaik kepada

masyarakat. Keselarasan tersebut difungsikan untuk mewujudkan idealitas *responsive governance*, karena hal itu tak terlepas berbicara tentang perkembangan di suatu daerah, yang tidak dapat dihindari untuk membahas aspek kehidupan yang sedang berlangsung dan mengalami perkembangan pesat, terutama dalam bidang teknologi informasi yang terus maju. Kemajuan ini mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam proses perkembangan tersebut agar tidak tertinggal. Oleh karena itu, banyak pemerintah di berbagai daerah yang berupaya mengembangkan daerah mereka agar sesuai dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang, untuk kepentingan masyarakat, dan untuk mempermudah urusan pemerintah serta masyarakat, dengan melibatkan partisipasi masyarakat.

Dahulu pada umumnya, sebelum masuknya teknologi dan digitalisasi proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dilakukan melalui kontak langsung antara penyedia layanan (birokrasi pemerintah) dengan warga masyarakat. Ternyata, kontak langsung seperti ini telah banyak disalahgunakan oleh para pihak yang terlibat dalam interaksi pelayanan, baik dari pihak birokrat (pemberi layanan) maupun dari pihak warga masyarakat (penerima layanan). Dari sisi pemberi layanan, ada beberapa oknum yang sengaja mencari keuntungan pribadi dengan meminta pembayaran di luar ketentuan yang berlaku. Sementara dari sisi penerima layanan, ada oknum warga masyarakat yang berusaha mendapatkan pelayanan dengan mudah melalui penyuapan atau pemberian uang kepada oknum petugas. Praktik-praktik semacam ini tentunya akan berdampak buruk bagi pengguna layanan lainnya, yang pada akhirnya akan menurunkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Melihat kondisi tersebut cara tradisional ternyata sudah tidak efektif, pengembangan di suatu daerah juga, sangat erat berkaitan dengan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Menurut Insani (2017 : 27) dikatakan bahwa pelayanan publik harus dapat memenuhi baik atau belum nya pemerintahan. Ketika pelayanan publik tersebut sudah dapat bisa dikatakan baik maka daerah tersebut sudah dapat dikatakan memadai pemerintahannya nya. Dapat diartikan bahwa proses peningkatan pelayanan publik merupakan keharusan di setiap pemerintahan guna meningkatkan pengembangan dan pembangunan di daerah tersebut.

Maka, pada era globalisasi dan digital saat ini sudah seharusnya terjadi peningkatan dalam mutu pelayanan di berbagai sektor, termasuk sektor publik. Pemerintah sedang berupaya terus melakukan inovasi dalam memberikan responsivitas yang ideal, transparansi, dan akuntabilitas kepada masyarakat. Salah satu upaya tersebut adalah melalui pengembangan teknologi yang kini dianggap memiliki dampak besar dalam berbagai sektor pemerintahan. Proses perkembangan ini mendorong pemerintah untuk lebih memahami pentingnya peningkatan mutu pelayanan di sektor publik dan urgensi perbaikan layanan di sektor tersebut.

Di zaman yang serba digital sekarang pun, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang, hal ini bisa menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Penerapan aplikasi kanal aduan adalah salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut yang dapat membantu mempercepat respons pemerintah terhadap masalah yang dihadapi oleh warga. Karena sebelumnya, masyarakat menghadapi berbagai metode

tradisional untuk mengakses layanan, seperti langsung mengunjungi instansi terkait, melakukan panggilan telepon, atau mengirim surat untuk melakukan penyampaian aduan dan aspirasi. Terutama di wilayah perkotaan, hal ini tentu menjadi kendala karena penduduk perkotaan cenderung memiliki gaya hidup yang sibuk dan memiliki sedikit waktu untuk meluangkan waktu hanya untuk mengajukan keluhan kepada pemerintah.

Berbagai pengembangan-pengembangan di bidang teknologi dan informasi di era disrupsi saat ini akan dapat mempermudah proses penerapan *e-government* yang harapannya saat ini akan dapat mewujudkan pelaksanaan dari sistem kanal aduan yang responsif, efektif dan efisien untuk menjawab berbagai prioritas tuntutan masyarakat yang aspiratif terhadap pelayanan publik. Penerapan *e-government* di Indonesia terdapat dalam instruksi presiden Republik Indonesia No. 3 tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional dalam Pengembangan *e-government*.

Dalam perkembangannya, Salah satu pemerintah lokal, yaitu Pemerintah Kota Semarang membuat sebuah sistem layanan pengaduan yang berbasis pada *e-government* yang diberi nama Sapa Mbak Ita. Penerapan di sistem ini merujuk pada peraturan menteri PAN-RB Nomor 62 tahun 2018 mengenai pedoman dalam Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Aplikasi Sapa Mbak Ita adalah salah satu bentuk Inovasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Semarang yang bertujuan guna membentuk pemerintahan yang baik (*good governance*) dan dapat memberikan 13 pelayanan publik yang optimal. Sistem ini dibuat untuk memaksimalkan pelayanan bagi masyarakat di Kota Semarang. Program Sapa

Mbak Ita adalah Aplikasi penghubung aspirasi warga Kota Semarang kepada Walikota Semarang. Di *website* dan Aplikasi ini warga Kota Semarang dapat menyampaikan aspirasinya melalui berbagai kanal yang tersedia. Sistem kanal aduan dan aspirasi Sapa Mbak Ita, harus dikuatkan sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan pengaduan masyarakat yang berbasis *e-government*. Penguatan tersebut, tentu membutuhkan adanya kerjasama dari berbagai pihak instansi, baik stakeholder yang berkepentingan, ataupun penyelenggara pelayanan publik itu sendiri, sehingga kedepan diharapkan dengan adanya keberadaan sistem kanal aduan dan aspirasi ini akan tetap berjalan secara efektif dan juga efisien. Sistem ini dioperasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang dengan bekerja sama pada beberapa instansi terkait untuk menuntaskan aduan dan aspirasi yang masuk dari masyarakat. Pendirian Kanal Aduan Sapa Mbak Ita didasarkan pada dasar hukum yang kuat, termasuk Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Namun kenyataannya permasalahan di Kota Semarang timbul karena pelayanan publik yang rumit dan proses administratif yang panjang, serta masalah umum yang ada di dalam birokrasi, menciptakan ketidakpastian. Hal ini menyebabkan kekecewaan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan publik, yang

seringkali tidak puas dengan kinerja penyelenggara layanan publik. Akibatnya, beberapa individu mungkin memanfaatkan situasi tersebut untuk meminta pembayaran tambahan agar mempercepat proses layanan yang diinginkan oleh masyarakat (Listriyanti Palangda, 2020).

Realitas saat ini dapat dilihat karena masyarakat Kota Semarang sering menilai, bahwa sistem penanganan dan pengaduan untuk masyarakat yang sudah disediakan oleh pemerintah masih tergolong buruk. Terlebih saat ini pelayanan pemerintah daerah, cenderung lambat untuk menangani proses aduan masyarakat dalam memberikan kesan bahwa pada sistem aduan saat ini yang ada hanyalah formalitas. Hal tersebut tentu akan berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan publik. Berbagai bentuk aturan yang tersedia saat ini guna memaksimalkan kanal aduan masyarakat sudah semestinya menjadikan pemerintah, khususnya pemerintah daerah mampu menyediakan ruang, kesempatan, dan fasilitas penunjang kepada seluruh elemen yang ada di masyarakat untuk ikut serta dalam menyampaikan setiap aspirasi, saran yang membangun, dan berbagai kritik berdaya guna demi menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih responsif, aspiratif, dan tentunya berkualitas. Kenyataan nya kondisi di lapangan sangat berbeda dengan adanya proses penanganan pengaduan masyarakat yang belum efektif dan belum optimal (Dokumen Hasil Survey Kepuasan Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita Tahun, 2023). Bisa dilihat dengan adanya tabel hasil survey kepuasan aplikasi kanal aduan sapa Mbak Ita di bawah ini:

Tabel 1.1 Hasil Survey Kepuasan Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita Tahun 2023

No	Indikator	Pertanyaan	Nilai Maksimal	Rata-rata
1	Persyaratan	Bagaimana persyaratan dalam menyampaikan pengaduan melalui Sapa Mbak Ita?	4	3,16
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana prosedur dan mekanisme pengaduan Sapa Mbak Ita?	4	3,07
3	Waktu Penyelesaian	Bagaimana waktu penyelesaian pengaduan Sapa Mbak Ita kepada masyarakat?	4	2,82
4	Biaya/Tarif	Bagaimana tarif/biaya pelayanan pengaduan Sapa Mbak Ita?	4	3,71
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah jenis pelayanan pengaduan yang diberikan oleh Sapa Mbak Ita sesuai dengan	4	3,10

Sumber: Dokumen Hasil Survey Kepuasan Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita Tahun 2023

Pelayanan pengaduan dari masyarakat harus memperhatikan waktu sebagaimana yang telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), demi menjaga kualitas pengelolaan pengaduan agar tetap sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pengukuran terhadap waktu penyelesaian dilakukan dengan menggunakan pertanyaan, "Bagaimana cepatnya penyelesaian pengaduan yang diajukan oleh masyarakat kepada Sapa Mbak Ita," dengan opsi jawaban menggunakan skala likert. Menurut Jenniver Vonk (2022), Skala Likert digunakan sebagai alat untuk mengukur preferensi individu atau tingkat kesepakatan melalui

berbagai tanggapan, biasanya dari ketidaksepakatan yang kuat hingga kesepakatan yang kuat, memfasilitasi penilaian sikap atau preferensi yang bernuansa. Dalam hasil survey tersebut menggunakan indeks angka 1-4 dengan penjelasan sebagai berikut yang termuat dalam tabel:

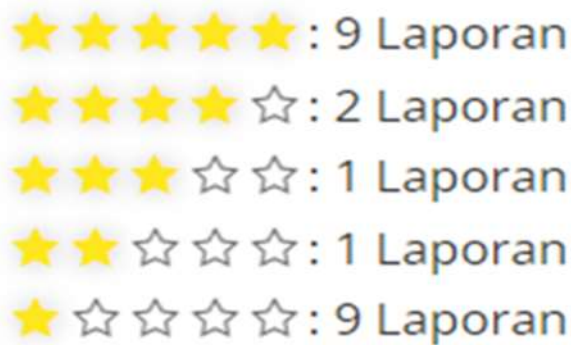
Tabel 1.2 Angka indeks skala likert hasil survey kepuasan

NILAI	KRITERIA
Angka 1	Tidak Cepat
Angka 2	Kurang Cepat
Angka 3	Cepat
Angka 4	Sangat Cepat

Sumber: Dokumen Hasil Survey Kepuasan Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita Tahun 2023

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), indikator waktu penyelesaian memperoleh skor sebesar 2,82, yang menempatkannya dalam kategori kurang cepat. Artinya, pengelolaan pengaduan perlu mempercepat penanganannya karena masih belum memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Kelambatan dalam menindaklanjuti laporan dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan saluran aduan Sapa Mbak Ita. Jika tidak ditangani dengan baik, hal ini dapat menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah dalam menanggapi laporan. Oleh karena itu, diperlukan dorongan dari pengelola, baik di tingkat kota maupun wilayah, untuk berkomitmen dalam menindaklanjuti laporan dengan secepat dan sebaik mungkin.

PENILAIAN



Gambar 1.1 Penilaian Kanal Aduan Sapa Mbak Ita

Sumber: *Website Sapa Mbak Ita* diakses pada 28 Maret 2024

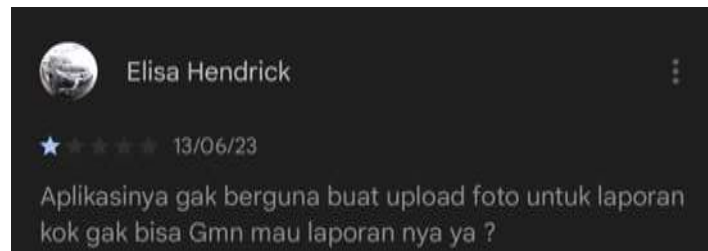
Berdasarkan dari penilaian kanal aduan dan aspirasi Sapa Mbak Ita yang ada pada website, bahwa untuk keseluruhan penilaian Kanal Aduan mendapatkan penilaian bintang di angka 3.05 dari indeks 5.0 artinya masih terdapat berbagai evaluasi yang tentunya perlu ditingkatkan. Sebagaimana walaupun sudah ada yang memberikan 9 laporan untuk penilaian 5 bintang, akan tetapi disamping itu juga masih banyak yang memberikan penilaian terhadap kanal aduan kurang dari 3 bintang. Isu yang menyebar di masyarakat pun menunjukkan bahwa adanya masalah terkait kualitas responsivitas aduan yang ada, yang menyebabkan adanya kesenjangan.



Gambar 1.2 Jumlah Unduhan dan Rating

Sumber: Website Sapa Mbak Ita diakses pada 28 Maret 2024

Berdasarkan gambar tersebut aplikasi Sapa Mbak Ita yang dapat diakses secara online harusnya dapat memberikan suatu kemudahan bagi masyarakat. Namun pada kenyataannya aplikasi Sapa Mbak Ita yang memiliki jumlah unduhan lebih dari 15 tidak mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat. Pada Gambar 1.2 mengenai jumlah unduhan dan rating aplikasi Sapa Mbak Ita dapat dilihat bahwa aplikasi ini hanya memperoleh rating 2,9. Menunjukkan lebih banyak masyarakat yang tidak puas akan aplikasi ini dibandingkan dengan masyarakat yang puas. Padahal seharusnya bagi suatu aplikasi pelayanan publik seperti Sapa Mbak Ita patut mendapatkan rating tinggi dari warga yang menggunakannya. Namun pada kenyataannya masih banyak warga yang memiliki keluhan dengan adanya aplikasi Sapa Mbak Ita, yang kurang membantu dalam pengaduan dan aspirasi.



Gambar 1.3 Keluhan Aplikasi yang tidak bisa digunakan untuk upload foto laporan

Sumber: Website Sapa Mbak Ita diakses pada 28 Maret 2024

Pada ulasan di atas dari pengguna aplikasi Sapa Mbak Ita merasakan bahwa aplikasi Sapa Mbak Ita dibuat untuk mempermudah sistem pelayanan aduan dan aspirasi. Namun faktanya masih terjadi kendala saat melakukan upload foto untuk laporan.

Berdasarkan data-data dari uraian di atas peneliti menemukan permasalahan yaitu mengapa dalam penerapan pada Aplikasi Sapa Mbak Ita kurang memberi respon dari kritik dan saran yang masuk dari masyarakat melalui Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita karena masih banyak ditemukan permasalahan serta kendala yang dialami masyarakat dalam mendapat pelayanan kanal aduan dan aspirasi tersebut. Akibatnya apabila permasalahan tersebut masih berlanjut maka akan kurangnya responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan serta masalah yang dihadapi oleh masyarakat dapat menghasilkan ketidakpuasan yang meluas di kalangan penduduk. Situasi ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan sistemnya. Keterlambatan responsivitas berpotensi mengakibatkan penurunan standar kualitas layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dampaknya bisa memperburuk keadaan masyarakat serta mempersulit pemenuhan kebutuhan dasar mereka. Kemudian, ketidakresponsifan

pemerintah dapat mengancam legitimasi mereka di mata masyarakat. Apabila legitimasi pemerintah turun, maka kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan ikut mengalami penurunan, oleh karena itu legitimasi sangat berpengaruh terhadap kepercayaan publik apabila pemerintah dianggap tidak mampu memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat melalui Aplikasi tersebut.

Oleh demikian, *responsivitas governance* memegang peran penting dalam mempertahankan legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah, karena pemerintahan yang responsif menekankan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, bukan sebagai pengendali. Pemerintah harus tanggap terhadap kebutuhan dan kepentingan warga negara, bukan hanya fokus pada efisiensi dan hasil semata (Denhardt, 2007). Alasan penting lainnya *responsive governance* memiliki peran krusial dalam memastikan efektivitas *e-government*, khususnya dalam pengelolaan kanal aduan seperti aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. Dengan adanya *responsive governance*, pemerintah mampu merespons keluhan dan masukan dari masyarakat dengan cepat dan tepat, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Ketika masyarakat merasa bahwa aduan mereka didengar dan ditindaklanjuti, partisipasi publik dalam menggunakan kanal aduan ini pun meningkat, yang sangat penting untuk memperkaya data dan informasi yang diperlukan oleh pemerintah untuk memperbaiki kebijakan dan layanan.

Alasan mengapa peneliti mengambil judul tersebut karena adanya temuan permasalahan dalam penerapan *responsive governance* pada sistem aplikasi yang masih banyak memiliki kendala dan terdapat banyak aduan yang masuk namun

belum direspon secara tuntas, kemudian adanya alur birokrasi dan koordinasi yang mengakibatkan masih belum responsif, serta kemampuan sumber daya manusia yang belum optimal dalam mengelola aplikasi Sapa Mbak Ita, mengakibatkan keterlambatan dalam responsivitas. Berdasarkan paparan sebelumnya, pentingnya *responsive governance* dalam konteks e-government, khususnya dalam pengelolaan kanal aduan seperti aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang, tidak dapat diabaikan. Responsivitas pemerintah dalam menanggapi keluhan dan masukan dari masyarakat bukan hanya berdampak pada peningkatan kepercayaan publik, tetapi juga memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah publik. Efisiensi dan efektivitas pelayanan, yang menjadi tujuan utama dari setiap inisiatif e-government, sangat bergantung pada seberapa cepat dan tepat pemerintah merespons aduan yang masuk.

Dalam konteks ini, aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang menawarkan kesempatan yang signifikan untuk menilai dan memahami bagaimana *responsive governance* diterapkan dan bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap keberhasilan platform ini. Pengelolaan yang baik atas aduan yang disampaikan melalui aplikasi ini dapat menjadi cerminan sejauh mana pemerintah Kota Semarang mampu memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel kepada warganya. Dalam hal ini Peneliti memiliki tujuan yaitu untuk mengkaji lebih dalam bagaimana penerapan *responsive governance* pada aplikasi Sapa Mbak Ita dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat di Kota Semarang. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi

yang berarti dalam pengembangan *e-government* yang lebih responsif dan efektif di masa depan. Penelitian ini disusun agar dapat mengetahui bagaimana penerapan *responsive governance* yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dan menganalisis faktor hambatan didalam proses *responsive governance* tersebut. Sehingga pada akhirnya hasil penelitian ini dapat memberikan pula saran agar membawa harapan bagi pemerintah untuk menjadi ruang yang aspiratif dan tidak anti kritik, serta dapat memberikan masukan yang berharga bagi perbaikan sistem pelayanan publik di masa depan.

Dalam hal ini terlihat dengan jelas point tentang *responsiveness* merupakan bagian penting dari prinsip-prinsip *good governance*. Maka dari itu peneliti mengambil judul dari permasalahan tersebut dengan judul penelitian **“Analisis Penerapan *Responsive Governance* Pada Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita Di Kota Semarang.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut beberapa permasalahan yang ditemukan dalam Aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang yang dapat diidentifikasi, diantaranya:

1. Banyaknya Aduan yang Belum Ditindaklanjuti

Meskipun terdapat aplikasi kanal aduan Sapa Mbak Ita, masih banyak aduan yang belum direspon dengan tuntas, menunjukkan adanya masalah dalam mekanisme penyelesaian aduan yang efektif.

2. Birokrasi dan Koordinasi yang Tidak Efisien

Alur birokrasi dan koordinasi antar pihak yang terlibat dalam pengelolaan aduan belum optimal, yang mengakibatkan keterlambatan dalam merespons keluhan masyarakat dan menurunkan kecepatan pelayanan.

3. Keterbatasan Kemampuan Sumber Daya Manusia

SDM yang bertanggung jawab atas pengelolaan aplikasi Sapa Mbak Ita belum memiliki kapasitas yang memadai untuk menjalankan tugas secara efektif, baik dari sisi teknis maupun administrasi, sehingga menghambat implementasi *responsive governance*.

4. Rendahnya Efisiensi dan Efektivitas dalam Penerapan *E-Government*

Responsivitas yang lambat terhadap aduan menunjukkan bahwa tujuan utama dari *e-government*, yakni meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, belum tercapai secara optimal.

5. Menurunnya Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah

Keterlambatan dalam merespons aduan dalam pengelolaan aplikasi dapat mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta melemahkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *responsive governance* dalam menanggapi aduan masyarakat melalui Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita ?

2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita sehingga kurang merespon keluhan dan saran yang masuk dari masyarakat ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan *responsive governance* melalui Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita Kota Semarang terhadap aduan yang masuk dari masyarakat.
2. Menganalisis faktor-faktor Pendukung dan Penghambat penerapan responsivitas *governance* melalui Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita dalam merespon keluhan dan saran dari masyarakat

1.5 Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mampu memperkecil adanya gap dan memberi sudut pandang baru yang dinilai positif mengenai administrasi publik, khususnya pada cakupan sektor *E-Government*. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberi gambaran jelas bagaimana cara Pemerintah Kota Semarang menggunakan Kanal Aduan dan Aspirasi Sapa Mbak Ita sebagai alat untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan warganya. Serta menyajikan apa saja faktor – faktor yang akan mempengaruhi responsivitas Pemerintah Kota Semarang pada penggunaan Aplikasi Kanal Aduan dan Aspirasi Sapa Mbak Ita yang efektif pada sektor

publik. Dengan diketahui faktor-faktor itulah, maka akan dapat berkontribusi dalam meningkatkan responsivitas Pemerintah Kota Semarang untuk mengatasi setiap apa yang menjadi permasalahan di masyarakat Kota Semarang.

2. Kegunaan Praktis

Memberi rekomendasi kepada pemerintah Kota Semarang agar kedepan dapat lebih memperlihatkan bagaimana faktor-faktor positif yang akan mendukung dalam peningkatan bentuk responsivitas Pemerintah Kota Semarang. Sebab itu, dalam menyusun manajemen komunikasi publik untuk masyarakat dapat lebih meningkatkan keterlibatan warga yang bertujuan semakin cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan warga dan berdampak baik untuk penerapan dari prinsip *good governance* yaitu responsivitas.

1.6 Kerangka Berpikir Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Melalui penelitian yang sudah diteliti bermaksud sebagai upaya untuk membandingkan dan mencari inspirasi lain untuk penelitian selanjutnya. Kajian penelitian terdahulu akan dapat membantu penelitian ini sebagai memposisikan diri untuk menunjukkan orisinalitas atau pembaruan penelitian. Penelitian terdahulu yang dikaji difokuskan pada penelitian yang berkaitan dengan responsivitas atau pelayanan Aplikasi Kanal Aduan.

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun/ Jurnal	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
1	Mustakim, Rizal /2023/Jurnal Universitas Diponegoro	Untuk menganalisis penerapan <i>responsive governance</i> (tata kelola yang responsif) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sultan Imannudin melalui sistem informasi Sultan Imannudin Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO).	<i>Responsive Governance</i> Menurut Dwiyanto (2008), yang menyatakan bahwa tata kelola yang responsif memerlukan adanya keterbukaan informasi, kemudahan akses, dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan penerapan <i>responsive governance</i> melalui SI DIPO, perlu adanya peningkatan sosialisasi, pembaruan informasi secara berkala, penambahan fitur interaktif, peningkatan partisipasi masyarakat, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola.
2	Pemerton, C., & Sambrook, S/2018/Jurnal Public Administration	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik tata kelola yang responsif (<i>responsive governance</i>) dalam konteks rapat atau pertemuan, dengan mengeksplorasi bagaimana tindakan responsif dimanifestasikan dan dinegosiasikan	<i>Responsive Governance</i> oleh Schilleman (2012), yang menekankan pentingnya keterbukaan, akuntabilitas, dan responsivitas dalam tata kelola pemerintahan.	Etnografi dengan pendekatan analisis percakapan (<i>conversation analysis</i>)	Penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola yang responsif tidak hanya terjadi pada tingkat organisasi atau kebijakan, tetapi juga dalam interaksi sehari-hari melalui praktik komunikasi yang terorganisir secara metodis.

No	Peneliti/ Tahun/ Jurnal	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
		dalam interaksi selama rapat.			
3	Avis, W.R./ 2019/ <i>Jurnal Public Administration and Development</i>	Menganalisis peran <i>responsive governance</i> dalam mendukung pembangunan inklusif di kota-kota besar.	<i>Responsive Governance</i> menurut Vigoda (2002): Vigoda (2002) mendefinisikan <i>responsive governance</i> sebagai kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama, di mana pemerintah harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan membuka ruang partisipasi warga.	Kualitatif Deskriptif	Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa <i>Responsive governance</i> mendorong kolaborasi dan partisipasi berbagai pemangku kepentingan untuk mencapai pembangunan yang lebih inklusif di kota-kota besar.
4	Kurniawan, T., Astuti, P., dan Susanto, T.D./2020/ <i>Jurnal Transforming Government: People, Process and Policy</i>	Mengkaji penerapan <i>responsive governance</i> melalui penerapan <i>e-government</i> di Indonesia.	<i>Responsive Governance</i> menurut Denhardt dan Denhardt (2007): menekankan bahwa <i>responsive governance</i>	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menjelaskan bahwa penerapan <i>e-government</i> dapat meningkatkan <i>responsive governance</i> dengan membuka akses informasi

No	Peneliti/ Tahun/ Jurnal	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
			menekankan pada peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, bukan sebagai pengendali.		dan partisipasi masyarakat
5	Suharno, S., dan Nugroho, R./2021/ <i>Jurnal International Review of Administrative Sciences</i>	Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh <i>responsive governance</i> terhadap kepercayaan publik pada pemerintah daerah di Indonesia	Vigoda (2002) mendefinisikan <i>responsive governance</i> sebagai kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat, di mana pemerintah harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat.	Kuantitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>responsive governance</i> yang ditandai dengan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi meningkatkan kepercayaan publik pada pemerintah daerah.
6	Dewi, A., dan Utomo, C.P./2022/ <i>Jurnal Disaster Prevention and Management</i>	Tujuan penelitian ini adalah Mengkaji peran <i>responsive governance</i> dalam manajemen pengurangan risiko bencana di Indonesia.	<i>Responsive Governance</i> menurut Emerson et al. (2012) menekankan pada pentingnya kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam proses pengambilan	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>responsive governance</i> yang melibatkan partisipasi masyarakat meningkatkan efektivitas dan ketangguhan dalam manajemen bencana.

No	Peneliti/ Tahun/ Jurnal	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
			keputusan dan pemecahan masalah bersama		
7	Rohman, A., dan Pratikno/2023/ <i>Jurnal Sustainability</i>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kontribusi <i>responsive governance</i> dalam mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia.	Morse (2010) menekankan pada kemampuan pemerintah untuk memfasilitasi kolaborasi berbagai pemangku kepentingan dalam menciptakan nilai publik.	Kualitatif Deskriptif	Hasil Penelitian menjelaskan bahwa <i>responsive governance</i> yang bercirikan partisipasi, akuntabilitas, dan koordinasi multi-aktor mendorong pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.
8	Annisa Putri Fernanda, Retno Sunu Astuti, Amni Zarkasyi Rahmad/ 2023/ <i>Journal Universitas Diponegoro</i>	Menganalisis penerapan dari prinsip responsivitas di Instansi SAMSAT Kota Semarang II terhadap adanya keluhan dan saran yang masukan dari masyarakat melalui aplikasi SAKPOLE.	<i>Responsive governance</i> dari (UNDP 2015) : Aspek <i>Responsive governance</i> diantaranya adalah: 1.Multi-channel service delivery and e-participation 2. Engaged citizens and empowered communities 3.Competent, diverse and ethical public servants 4.Responding efficiently and	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian didapatkan bahwa saat ini masih terdapat kendala dalam proses penyelesaian aduan dan dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat memproses aduan masyarakat. Dan adapun Faktor Pendukung dan Penghambat yang menyebabkan SAMSAT II Kota Semarang seperti faktok koordinasi antar instansi terkait, kelengkapan dari data aduan yang disampaikan oleh

No	Peneliti/ Tahun/ Jurnal	Tujuan	Teori	Metode	Hasil
			effectively to people's needs		masyarakat Kota Semarang.
9	Wijayanto, B., dan Sari, D.P./2022/Jurnal <i>Public Administration and Development</i>	Tujuan penelitian ini adalah untuk membandingkan penerapan <i>responsive governance</i> dalam penyediaan layanan publik di beberapa daerah di Indonesia	Menurut Denhardt (2007) menekankan bahwa <i>responsive governance</i> menekankan pada peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat.	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menjelaskan bahwa <i>responsive governance</i> yang ditandai dengan responsivitas, transparansi, dan partisipasi meningkatkan kualitas layanan publik.
10	Anggara, S., dan Haryanto/2021/ Jurnal <i>Environmental Policy and Governance</i> .	Tujuan penelitian ini adalah mengkaji penerapan <i>responsive governance</i> dalam pengelolaan lingkungan di Indonesia.	Menurut Wamsley dan Zald (1973) menekankan pentingnya responsivitas pemerintah terhadap berbagai kepentingan dan tuntutan dari lingkungan eksternal.	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>responsive governance</i> yang melibatkan masyarakat sipil meningkatkan efektivitas penerapan kebijakan lingkungan.

1.6.2 Administrasi Publik

Secara etimologis bahasa, asal-usul kata "administrasi" adalah berasal dari bahasa Latin yang terdiri dari kata "*ad*" dan "*ministrate*", yang memiliki arti makna "memenuhi" dan "melayani" atau dalam Bahasa Inggris, arti kata tersebut dapat diterjemahkan menjadi kata "*administration*" yang sudah dijelaskan oleh Atmosudirjo dalam penelitiannya (Meutia, 2017) sebagai suatu tindakan dalam

memberikan sebuah bantuan, memimpin, melaksanakan dan juga mengatur. Pada dasarnya, kata administrasi adalah suatu upaya untuk membantu, memberikan sebuah bantuan, memimpin, dan atau mengarahkan kegiatan untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya. Istilah "publik" berasal dari kata Bahasa Inggris yaitu "*public*" berarti umum, melibatkan suatu masyarakat, atau berhubungan dengan pemerintahan atau negara.

Menurut Nicholas dalam Harbani Pasolong (2010 : 8) Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan juga praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, serta mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Dijelaskan juga oleh Chandler & Plano (Pasolong, 2019) dalam pandangan Dwight Waldo di tahun 1968, bahwa arti dari administrasi publik adalah sebagai seni dan ilmu yang memiliki tujuan untuk mengatur urusan-urusan publik dan dapat melaksanakan tugas-tugas yang sudah ditentukan. Definisi ini ternyata telah menyatakan bahwa kata administrasi publik merupakan suatu proses kegiatan manajemen dan organisasi yang melibatkan manusia dan hal-hal lainnya untuk mencapai tujuan pemerintah. Disisi lain, menurut teori dari Edward H. Litchfield yang dikutip oleh (Meutia, n.d.), kata administrasi publik merupakan suatu studi tentang bagaimana badan-badan pemerintahan diorganisir, dibiayai, dipimpin, dijalankan, dan dilengkapi dengan adanya tenaga kerja. Dari berbagai perspektif pengertian ini, dapat disimpulkan bahwa kata administrasi publik adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah-masalah publik melalui

perbaikan dan pembenahan di bidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan, dengan fungsi dan tujuan mencapai tujuan organisasi pemerintahan. Dari pendapat para pakar tersebut di atas dapat disimpulkan kembali bahwa Administrasi Publik adalah urusan serta kepentingan publik bukan merupakan urusan dari pemerintah semata tetapi juga untuk urusan pihak non-pemerintah dan masyarakat.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan saat ini dari paradigma administrasi publik menggambarkan adanya perubahan makna dalam hal tujuan, teori, ataupun pendekatan/metode, dan nilai-nilai yang menjadi dasar. Menurut Nicholas Henry (2004) dalam (Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono 2020) mengemukakan terdapat 6 (enam) paradigma administrasi negara/publik sebagai berikut:

1) Dikotomi politik dan administrasi (1900- 1926)

Lokus, atau letak pemerintahan pada negara bagian, adalah tempat yang paling sering disoroti oleh paradigma ini. Sebagai seorang administrator publik, pemerintah mempunyai dua peran: peran politik dan peran administratif. Fungsi politik sangat berkaitan dengan tugas pemerintah untuk merumuskan undang-undang atau mewujudkan kebutuhan negara, sedangkan fungsi dari administrasi sendiri berkaitan dengan menjalankan undang-undang tersebut. Politik dan administrasi dipisahkan oleh perbedaan fungsional.

2) Prinsip-prinsip administrasi (1927-1937)

Konsep administrasi yang paling terkenal adalah dikembangkan oleh Gullick dan Urwick atau disebut dengan akronim POSDCorB

(Perencanaan, Penyusunan Staf, Pengarahan, Koordinasi, Pengorganisasian, Pelaporan, Penganggaran). Paradigma lebih mementingkan fokus daripada situs. Berbagai prinsip-prinsip administrasi negara saat ini menunjukkan bahwa konsep tersebut dapat diajarkan dalam semua konteks administrasi yang tidak terlepas dari fungsi, lingkungan, misi, atau struktur kelembagaan sementara juga menawarkan pada indikator perbaikan.

3) Administrasi Negara sebagai ilmu politik (1950-1970)

Paradigma saat ini sangat menekankan pada sebuah lokus, atau birokrasi pemerintahan, dan pada bidang kepentingan tertentu saja. Paradigma ini tentunya berusaha untuk menafsirkan ulang keterkaitan antara ilmu politik dan manajemen negara.

4) Administrasi Negara sebagai manajemen (1954-1970)

Paradigma ini merupakan hasil dari kritik langsung terhadap paradigma sebelumnya yang berpendapat bahwa administrasi negara tidak bisa dipandang sebagai suatu subjek sekunder dari ilmu politik dalam mencari sebuah alternatif, yang tampaknya hal ini menjadi disiplin utama, ilmu administrasi, dan dipilih sebagai arah yang dituju.

5) Administrasi Negara sebagai administrasi negara (1970- sekarang)

Komponen perhatian dari paradigma ini membangun hubungan antara lokus dan fokus penyelenggaraan negara. di mana teori organisasi, analisis kebijakan publik dalam praktik, administrasi, dan strategi manajemen

disorot. Lokus normatif saat ini berada pada urusan publik dan birokrasi pemerintahan.

6) *Governance* (1990-sekarang)

Paradigma terakhir saat ini menunjukkan adanya proses pemerintahan yang modern. Dalam pembuatan kebijakan publik, yang dilakukan tidak hanya oleh pemangku kepentingan saja atau pemilik kekuasaan, akan tetapi juga melibatkan warga negara dan kelompok dari masyarakat. Terdapat hubungan antara pemegang kekuasaan dengan sektor lainnya untuk bisa ikut serta dalam proses menyediakan layanan publik. Pemerintah saat ini hanya sebagai pengatur dan pengarah dalam penyelenggaraan negara.

Maka, dalam penelitian saat ini yang dilakukan oleh peneliti bahwa penerapan *Governance* yaitu implikasi pada Aplikasi Kanal Aduan dan Aspirasi Sapa Mbak Ita Kota Semarang sebagai penyedia jasa layanan dapat bergeser menjadi pendorong terciptanya suatu lingkungan yang dapat mampu memfasilitasi pihak lain di suatu organisasi atau komunitas. *Governance* yaitu penyelenggara kebijakan publik dengan melibatkan banyak aktor yang berpartisipasi diantaranya adalah pemerintah, masyarakat, dan swasta serta lainnya.

1.6.4 Governance

Governance tidak identik dengan konsep *government*. *Governance* dapat diartikan sebagai suatu sistem, praktik, dan prosedur yang digunakan oleh pemerintah dan masyarakat untuk mengatasi permasalahan publik serta mengelola berbagai sumber daya. Pada konsep *governance*, meskipun pemerintah merupakan salah satu aktor utama yang terlibat, namun pemerintah tidak selalu memiliki

peranan yang dominan. Perannya dalam proses penyediaan layanan serta infrastruktur pembangunan akan dapat berubah menjadi faktor pendorong yang utama guna menciptakan lingkungan yang dapat memfasilitasi dari partisipasi aktor lain dalam suatu organisasi ataupun komunitas. *Governance* secara lebih luas dipahami sebagai penyelenggara kebijakan publik dengan melibatkan banyak aktor yang berpartisipasi, diantaranya adalah pemerintah, masyarakat, swasta dan lainnya. (Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono 2020).

Governance berasal dari “*govern*” yang memiliki arti sebagai peran besar pada semua proses, aturan, serta lembaga dalam pengendalian masalah yang ada di lingkungan masyarakat. (R. A. W. RHODES 1996) menyatakan bahwa kata *governance* dimaknai sebagai sebuah proses baru dalam pengaturan, perubahan kondisi kaidah pengaturan, atau metode baru guna mengatur masyarakat. Penyelenggaraan negara menggunakan arti kata *governance* berarti dalam kebijakan publik tersebut melibatkan berbagai partisipasi aktor-aktor lain seperti sektor swasta, pemerintah, dan lainnya. Seperti penjelasan sebelumnya, bahwa *governance* menunjukkan pentingnya keterlibatan berbagai pemangku kepentingan dalam setiap pengambilan keputusan.

Tata kelola pemerintahan yang baik tidak dapat dibatasi pelaksanaan regulasi yang berlaku, tetapi juga dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dimana dapat melibatkan seluruh elemen mulai dari pemerintah ataupun negara, sistem birokrasi, hingga pada pihak eksternal birokrasi. Tata kelola pemerintahan yang baik akan melihat hubungan atau relasi yang sinergis dan juga sejajar antara sesama jajaran pemerintah, sektor private, dan masyarakat. Dalam hal ini tidak

cukup pada hubungan dalam pemerintahan saja. Sehingga, dalam melihat tata kelola pemerintahan yang baik, peran, dan hubungan dari para tiap aktor kebijakan dalam proses pengelolaan sumber daya yang melibatkan masyarakat merupakan arti yang penting.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat diartikan bahwa tata kelola (*Governance*) adalah suatu proses untuk memanfaatkan potensi sumber daya yang dimiliki untuk menyelesaikan suatu persoalan yang terjadi. Khususnya dalam sektor publik, tata kelola penyelenggaraan pemerintahan ataupun kegiatan aktivitas kepentingan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah. Secara umum, tata kelola pemerintahan (*good governance*) berkaitan erat dengan pengelolaan maupun penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Terdapat suatu hubungan antar organisasi instansi pemerintah guna melakukan koordinasi dan juga kerjasama dalam penyelenggaraan tersebut. Tata kelola pemerintah saat ini memiliki 6 (enam) prinsip, yang diantaranya meliputi akuntabilitas, stabilitas politik, pemerintah yang efektif, kesetaraan regulasi, supremasi hukum, dan kontrol terhadap tindakan korupsi.

Penerapan *Good Governance* dalam mengelola suatu sektor publik dianggap sangat penting sebab *good governance* akan dapat memberi petunjuk yang jelas dalam pengambilan keputusan yang bertanggung jawab, tepat serta memungkinkan pengelola sektor publik yang lebih terpercaya. Sehingga dapat meningkatkan kapasitas dari nilai dan kepercayaan mitra atau masyarakat. *Good governance* merupakan upaya yang sudah dilakukan pemerintah guna membenahi sistem dalam proses penyelenggaraan layanan publik sebagai bagian dari

pembaruan sistem di pemerintahan, dengan tujuan mewujudkan *good governance*. Oleh karena itu, penting adanya untuk menyadari bahwa keadaan seperti ini patut serta sangat penting untuk dikembangkan dalam kerangka pelayanan publik di Negara Indonesia.

Pada Aplikasi Kanal Aduan dan Aspirasi Sapa Mbak Ita penerapan *good governance* belum berjalan dengan baik sebab masih banyak aduan dari masyarakat yang masuk namun tidak ada respon dari Pemerintah Kota Semarang terkait banyaknya aduan yang masuk.

1.6.5 Good Governance

Istilah “*governance*” serta “*good governance*” sudah digunakan dalam berbagai kebijakan publik dan literatur pembangunan mulai dari pertama kali diadopsi oleh UNDP (PBB) dan pada akhir 1980-an karena adanya keprihatinan serius mengenai kasus korupsi dan kurangnya partisipasi publik dalam sistem yang digerakkan oleh negara (Satphaty, B., M. B., & Dass, 2013). ADB dalam (Sumarto, 2009) agar kedepan pemerintahan bisa menjadi lebih baik dan mencapai konsep dari *good governance*, ada beberapa bagian utama yang saat ini perlu diperhatikan yaitu akuntabilitas, partisipasi, prediktabilitas, dan transparansi kepada publik. Menurut UNDP, *good governance* mempunyai karakteristik berikut: melibatkan semua pihak, bertanggung jawab, transparan, efektif, adil, menjunjung tinggi nilai-nilai hukum, dan dapat memastikan bahwa keputusan tentang distribusi sumber daya pembangunan dibuat dengan mempertimbangkan berbagai kepentingan orang yang paling miskin dan paling lemah, dan bahwa agenda politik, sosial, serta kegiatan ekonomi didasarkan pada kesepakatan dari masyarakat. Untuk mencapai

tata pemerintahan yang baik, UNDP juga mengembangkan sejumlah konsep baru dan kunci, antara lain yaitu partisipasi, supremasi hukum, keterbukaan, daya tanggap, berorientasi konsensus, keadilan, efisiensi, akuntabilitas, dan visi yang bersifat strategis.

Good governance atau pemerintahan yang baik melihat bahwa hubungan maupun relasi sinergis dan sejajar antara sesama jajaran pemerintah, pasar, dan masyarakat, tidak cukup pada suatu hubungan dalam sektor pemerintahan. Sehingga dalam melihat tata kelola pemerintahan yang baik, ada peran dan hubungan dari tiap aktor kebijakan dalam proses pengelolaan sumber daya masyarakat merupakan arti sangat penting. Yaitu antara lain:

a. Transparansi

Transparansi adalah suatu proses keterbukaan dalam penyampaian informasi atau kegiatan yang dilakukan. Melalui transparansi ini, pihak eksternal akan dapat ikut andil menjadi fungsi pengawasan. Transparansi juga dapat tercapai dengan menyediakan berbagai akses informasi.

b. Partisipasi

Keterlibatan dari seluruh elemen adalah faktor terpenting dalam pelaksanaan kebijakan. Berbagai pihak atau pemangku kepentingan dapat memberikan sebuah masukan, perspektif, alternatif dalam mengatasi permasalahan kebijakan. Sehingga ada sinergitas dalam kebijakan yang dapat mengurangi konflik yang mungkin muncul.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban atas kesepakatan atau regulasi yang sudah dibuat. Dapat dikatakan bahwa proses akuntabilitas ini adalah menguji kebijakan dengan tidak berpihak pada golongan tertentu atau kredibel.

d. Koordinasi

Dalam pelaksanaan kebijakan harus dapat memastikan seluruh aktor kebijakan memiliki kepentingan bersama dan pandangan yang sama. Perlu adanya integrasi visi dan juga misi dari setiap lembaga. Koordinasi juga sangat penting untuk mencapai efektivitas dan efisiensi.

Tata kelola yang baik (*good governance*) memiliki beberapa prinsip-prinsip. United Nation Development Program (UNDP, 1997) menyebutkan adanya 8 (delapan) prinsip dari *good governance*, antara lain:

1. Partisipasi dalam proses pengambilan keputusan
2. Berorientasi pada supremasi hukum atau (*rule of law*)
3. Transparansi dalam setiap pengambilan keputusan
4. Responsivitas terhadap pada kebutuhan stakeholder
5. Berorientasi dalam mencapai konsensus
6. Kesetaraan pada setiap jaminan peningkatan taraf hidup
7. Efektivitas dan efisiensi
8. Akuntabilitas kepada stakeholder yang akan dilayani

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi,

Kolusi, dan Nepotisme (KKN), hal ini ditekankan pada prinsip-prinsip pemerintahan yang baik melalui asas-asas berikut:

- 1) Prinsip kepastian hukum
- 2) Prinsip ketertiban dalam penyelenggaraan negara
- 3) Prinsip kepentingan umum
- 4) Prinsip keterbukaan
- 5) Prinsip proporsionalitas
- 6) Prinsip profesionalitas
- 7) Prinsip akuntabilitas

Berdasarkan berbagai prinsip-prinsip pada *good governance* yang ada di atas, prinsip yang digunakan dalam penelitian ini adalah *responsive governance*. Aplikasi Kanal Aduan dan Aspirasi Sapa Mbak Ita pada untuk fokus dikaji adalah prinsip partisipasi dan koordinasi.

Dalam menjalankan pemerintahan daerah, setiap anggota masyarakat tentu harus memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan setiap keputusan. Partisipasi masyarakat sangat penting adanya baik secara langsung maupun melalui institusi yang dapat berbicara untuk mereka. Pelaksanaan pemberdayaan, terwujudnya kebebasan pers untuk seluruh masyarakat, dan adanya ruang-ruang keterlibatan dalam lembaga-lembaga politik adalah contoh-contoh partisipasi (Tomuka, 2012).

Koordinasi yang dilakukan untuk mendukung prinsip tata pemerintahan yang transparan dan bertanggung jawab. Koordinasi ini dilakukan oleh antar

lembaga dan antar daerah, baik melalui komunikasi dan kerjasama institusi yang saling berkepentingan.

Prinsip ini memastikan bahwa institusi pemerintah yang berkepentingan memiliki kesamaan tujuan dalam setiap program yang dijalankan bersama. Hubungan antar pihak akan menjadi efektif dan efisien pada tata kelolanya apabila dilaksanakan dengan koordinasi yang baik. Berkembangnya era digital saat ini, yang ditandai dengan pesatnya pertumbuhan di sosial media, secara mendasar telah mengubah cara hidup, bekerja, dan cara berpikir kita. Dengan karakteristik sosial media yang luar biasa, yaitu bebas, terbuka, cepat, interaktif dan global, para peneliti dan praktisi telah menganjurkan untuk penggunaan sosial media dan internet agar dapat meningkatkan responsivitas, efektivitas dan transparansi pemerintah serta partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan (West 2004) (Justice, Melitski, and Smith, 2006) (Gauld, Gray, and McComb, 2009). Responsivitas pemerintah yang dilakukan secara berkelanjutan terhadap kebutuhan warganya dianggap sebagai salah satu ciri khas demokrasi. Penulis tertarik untuk membahas mengenai Responsiveness atau responsivitas sebagai salah satu cerminan dari terwujudnya *good governance*.

1.6.6 Responsive Governance

Pemerintah semakin dituntut untuk bisa lebih responsif terhadap kebutuhan warga negaranya sehingga warga negara akan dapat memiliki pengaruh langsung terhadap administrasi dan kebijakan publik (Bingham, Nabatchi, and OLeary, 2005) (Sjoberg, Mellon, and Peixoto, 2017) (FrankR. Baumgartner, 2010) berpendapat bahwa responsivitas adalah sejauh mana pembuat kebijakan dapat

mengubah administrasi publik dan kebijakan publik dengan mempertimbangkan berbagai perubahan kebutuhan, keinginan, dan warga negara. (D'Osborne, 2003) berpendapat bahwa *Responsive Governance* adalah menjadikan prioritas utama berbagai tuntutan kebutuhan warga negara dan memberikan kapasitas layanan publik yang lebih baik untuk warga negara.

Salah satu penyebab utama terhambatnya responsivitas (*responsive*) pemerintah adalah karena adanya lambat arus komunikasi dan informasi yang dapat diperoleh dari pemerintah itu sendiri untuk kepentingan warga negara (Eom, Hwang, and Kim, 2018). Seringkali, informasi tersebut terlambat untuk sampai, dikarenakan adanya pola komunikasi yang terlalu bertele-tele atau harus melalui banyak sekat birokrasi (Kenneth J. Meier, 2006).

Respons yang cepat dan efisien dari pemerintah (*Responsive Governance*) terhadap berbagai keluhan, masukan, dan saran dari masyarakat untuk pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam peningkatan pelayanan publik. Tata kelola pemerintahan yang responsif bertujuan untuk memberikan tanggapan yang efektif dan efisien terhadap kebutuhan masyarakat. *Responsive Governance* mengharuskan adanya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konsep ini, pemerintah harus bersikap responsif dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, pemerintah juga harus menciptakan mekanisme yang memungkinkan keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini memerlukan keberanian dalam menerapkan kebijakan, program, strategi, kegiatan, dan sumber daya yang ada, dengan

mempertimbangkan berbagai harapan masyarakat, sambil memperhatikan nilai-nilai publik secara khusus (Vigoda, 2002).

Penggunaan sosial media dan internet sebagai salah satu saluran baru komunikasi antara warga dan pemerintah, pola komunikasi ini pun memiliki pengaruh besar bagi warga negara dan pemerintah. Tanpa memandang usia, jenis kelamin, ras, dan pendapatan, warga negara berhak memiliki kesempatan yang sama untuk mengekspresikan pendapat mereka melalui sosial media atau ruang khusus. Mereka dapat berdiskusi dan mengkritik kebijakan publik dalam “ruang publik” yang secara khusus baru ini atau meminta informasi dan bantuan dari pemerintah. Ketidakpuasan dan konektivitas mereka akan dapat memberikan tekanan pada pola pemerintah, karena opini publik yang “tidak terkendali” terkadang akan dapat berubah menjadi suatu tindakan kolektif yang tentunya berpotensi mengancam. Oleh karena itu, ekspresi secara online memperbesar tekanan dari bawah bagi pemerintah untuk merespons. Disisi lain, pemerintah juga menganggapnya sebagai bagian dari cara yang lebih efisien, nyaman dan murah untuk menanggapi keluhan warganya dengan sosial media maupun melalui internet (Su and Meng, 2016).

1.6.7 Teori Responsive Governance UNDP

Penulis saat ini tertarik dengan teori *responsive governance* dari (UNDP, 2015) dalam penelitian (Anisa Fernanda, 2023), orang-orang di seluruh dunia karena telah memasukkan pemerintah yang jujur dan responsif di antara prioritas utama mereka. Menghadapi ekspektasi dan kebutuhan publik ini, tata kelola perlu menjadi lebih responsif guna mengatasi tantangan dan rintangan yang lebih berat,

saling terkait dan semakin kompleks guna mencapai pembangunan berkelanjutan untuk semua. Hal ini tentu berfokus pada pemenuhan harapan masyarakat dalam hal kualitas, kuantitas dan ketepatan pelayanan publik yang diberikan dalam hal keterbatasan sumber daya yang tersedia menjadi lebih penting untuk meningkatkan pemerintahan yang lebih responsivitas untuk sektor publik. Pemerintah dapat dikatakan responsive apabila telah menerapkan indikator *responsive governance*, hal tersebut diantaranya adalah:

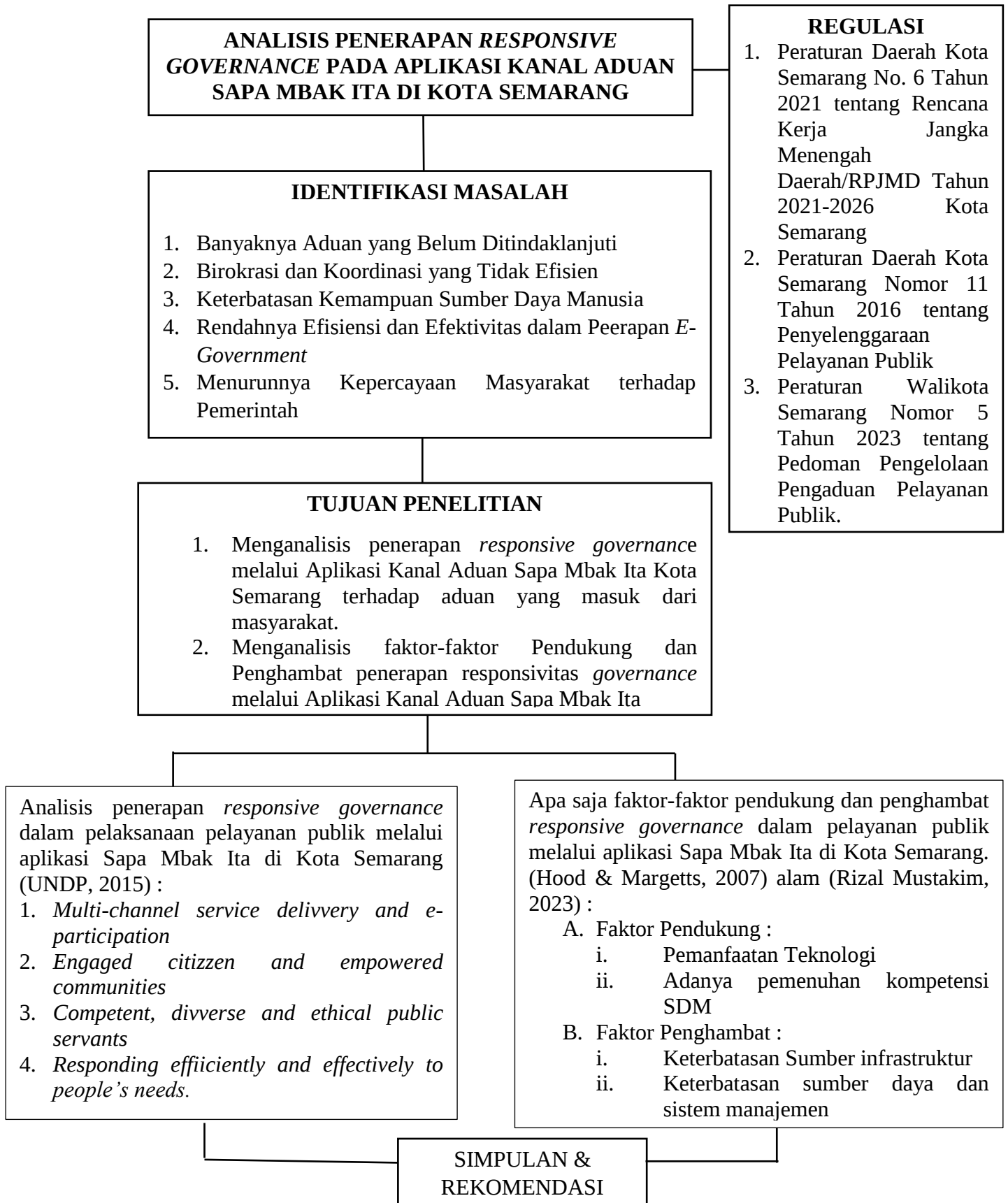
1. *Multi-channel service delivery and e-participation*
2. *Engaged citizen and empowered communities*
3. *Competent, diverse and ethical public servants*
4. *Responding efficiently and effectively to people's needs.*

Menjadi responsif terhadap peningkatan kebutuhan permintaan publik untuk layanan dan mitra mereka, dalam mempertimbangkan kesetaraan dan pemerataan bagi penyediaan barang dan jasa serta akses terhadapnya. Teori *responsive governance* yang diusung oleh UNDP (2015) memberikan perspektif penting dalam menghadapi tantangan tata kelola yang semakin kompleks dan dinamis. Dalam hal ini, pemenuhan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas menjadi hal yang esensial, terutama di tengah keterbatasan sumber daya yang ada. Indikator-indikator seperti *multi-channel service delivery*, partisipasi masyarakat melalui *e-participation*, pemberdayaan komunitas, kompetensi dan integritas aparatur publik, serta kemampuan merespons kebutuhan masyarakat dengan efisien, menjadi landasan penting untuk menciptakan pemerintahan yang responsif dan inklusif.

Penerapan prinsip *responsive governance* ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga memastikan keberlanjutan pembangunan melalui pemerataan akses terhadap layanan publik. Dengan mengintegrasikan pendekatan ini, pemerintah dapat memperkuat kepercayaan masyarakat, meningkatkan efisiensi tata kelola, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs). Maka, teori ini relevan untuk dijadikan kerangka konseptual dalam memahami bagaimana tata kelola publik dapat lebih responsif terhadap tantangan global dan kebutuhan lokal.

Dalam penerapannya, *responsive governance* dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung mencakup komitmen pimpinan, pemanfaatan teknologi, Adanya pemenuhan kompetensi sumber daya manusia, Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan infrastruktur, Keterbatasan sumber daya dan sistem manajemen (Hood & Margetts, 2007) dalam penelitian (Rizal Mustakim, 2007). Oleh karena itu, memahami teori *responsive governance* menjadi penting dalam menganalisis efektivitas implementasi kebijakan publik, termasuk dalam pemanfaatan kanal pengaduan masyarakat seperti aplikasi *Sapa Mbak Ita* di Kota Semarang.

1.7 Kerangka Berpikir Penelitian



1.8 Operasional Konsep

Berdasarkan landasan teori yang sudah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan suatu definisi konseptual yaitu peneliti akan mengkaji faktor apa saja yang menjadi penghambat pada Kanal Aduan dan Aspirasi Pemerintah Kota Semarang, yaitu Aplikasi Sapa Mbak Ita dalam menjalankan *responsive governance*, diantaranya:

- 1) *Responsive Governance* merupakan bentuk loyalitas aparat pemerintah untuk menjadikan tuntutan kebutuhan masyarakat sebagai prioritas utama dan dapat memberikan layanan publik yang baik bagi masyarakat secara cepat dan sesuai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Maka, untuk mempertimbangkan berbagai kesetaraan dan juga adanya pemerataan penyediaan barang dan jasa terhadap aspek didalamnya. Fenomena yang akan diamati adalah:
 - a. Saluran yang tepat untuk mengakomodasi aduan masyarakat melalui Kanal Aplikasi Sapa Mbak Ita.
 - b. Pelibatan partisipasi masyarakat dalam mengontrol kegiatan pemerintah.
 - c. Kemampuan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam menangani pemenuhan kebutuhan aduan masyarakat yang masuk melalui Aplikasi.
 - d. Kecepatan dan ketanggapan pemerintah Kota Semarang dalam menanggapi aduan secara efisien dan efektif dari masyarakat.

- 2) Faktor Pendukung dan Penghambat dalam menjalankan responsive governance pada Aplikasi Kanal Aduan dan Aspirasi Sapa Mbak Ita Pemerintah Kota Semarang.

Tabel 1.4 Fenomena Penelitian

No	Fenomena Penelitian	Sub Fenomena	Sumber Data
1.	<i>Responsive Governance</i> (UNDP 2015)	1. Menyediakan layanan multi-saluran dan partisipasi elektronik. 2. Melibatkan partisipasi masyarakat dalam mengontrol kegiatan pemerintah. 3. Kompetensi ASN dalam menangani pemenuhan kebutuhan aduan masyarakat yang masuk melalui Aplikasi. 4. Kecepatan pemerintah Kota Semarang dalam menanggapi aduan secara efisien dan efektif dari masyarakat.	Wawancara dan jurnal, dari Aplikasi Sapa Mbak Ita.
2.	Faktor Pendukung <i>Responsive Governance</i> (Hood & Margetts, 2007) dalam (Rizal Mustakim, 2023)	1. Pemanfaatan Teknologi 2. Adanya Kompetensi SDM	Wawancara dan jurnal, dari Aplikasi Sapa Mbak Ita.
3.	Faktor Penghambat <i>Responsive Governance</i> (Hood & Margetts, 2007) dalam (Rizal Mustakim, 2023)	1. Keterbatasan Sumber infrastruktur 2. Keterbatasan sumber daya dan sistem manajemen	Wawancara dan jurnal, dari Aplikasi Sapa Mbak Ita.

1.9 Argumen Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *responsive governance* pada Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. Analisis ini akan difokuskan pada indikator penerapan responsivitas pemerintah dan analisis pada apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi ketercapaian tingkat responsivitas, yang dalam hal penerapan pada Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita.

Dalam konteks ini, fungsi utama dari lembaga pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat mengenai akuntabilitas dan responsivitas yang sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat. Namun pada pelaksanaannya yang tercantum pada hasil dokumen laporan evaluasi hasil survey kepuasan aplikasi sapa Mbak Ita pada point waktu penyelesaian dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini penulis rasa membutuhkan suatu penelitian lebih dalam mengenai mengapa Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang masih belum maksimal dalam memberikan responsivitas terhadap masyarakat, yang dikaji melalui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan prinsip responsivitas dan faktor penghambat dalam responsivitas pada pelayanan publik di lembaga terkait.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang sudah dilakukan oleh Moeleong (2005:4), dapat dijelaskan bahwa penelitian kualitatif memiliki tujuan guna memperoleh

pemahaman yang sangat mendalam dari suatu fenomena. Penelitian ini akan menitikberatkan kepada interaksi komunikasi yang intens antara fenomena yang diteliti dan peneliti. Metode yang dipakai adalah pendekatan kualitatif dan penelitian ini pun bersifat deskriptif. Tujuan dari penelitian ini menjelaskan untuk menganalisis dari responsivitas pemerintah dalam melakukan pemenuhan pelayanan publik dan pemenuhan aduan- aduan yang masuk melalui implementasi Aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. Selain itu, peneliti akan menggambarkan bagaimana fakta-fakta yang ditemukan melalui observasi dan melakukan analisis permasalahan yang muncul. Kemudian, data yang akan digunakan dalam penelitian akan dikumpulkan oleh peneliti dan kemudian disajikan dengan validitas serta kejelasan yang tinggi.

1.10.2 Situs Penelitian

Situs ataupun lokasi dari penelitian ini adalah tempat dimana adanya masalah penelitian ini terjadi. Situs dapat berupa tempat atau wilayah atau lembaga tertentu yang terkait dari penelitian ini. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di latar belakang, situs penelitian ini yang ditetapkan adalah Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang.

1.10.3 Subjek Penelitian

Informasi utama yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah terdiri dari:

1. Kepala Sub koordinator Pengelola Aspirasi dan Informasi untuk Kanal Aduan Sapa Mbak Ita Kota Semarang.

2. Humas Pengelola Kanal Aduan Sapa Mbak Ita Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang
3. Analis Pengaduan Masyarakat Pengelola Kanal Aduan Sapa Mbak Ita di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang
4. Warga Kota Semarang

Mengikutsertakan informan yaitu warga Kota Semarang yang sering menggunakan aplikasi Sapa Mbak Ita. Hal ini difungsikan untuk penelitian yang dilakukan oleh peneliti agar dapat memberikan hasil yang bersifat objektif.

1.10.4 Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah data yang berupa kalimat penjelasan, uraian kata-kata, pernyataan, sumber-sumber yang difungsikan sebagai data, tertulis, dan dokumentasi foto.

1.10.5 Sumber Data

Kelengkapan dari sumber data pada suatu penelitian akan dapat lebih memudahkan bagi peneliti guna mendapatkan informasi yang akurat dan tepat mengenai berbagai hal terkait dari topik penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan dua sumber data guna mempermudah penelitian, yaitu data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang merujuk pada sumber data penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber aslinya. Sumber data primer

ini dapat berupa wawancara, menjajakan pendapat, atau observasi secara langsung terhadap individu, kelompok kejadian, objek, ataupun hasil dari pengujian data. Maka, dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang, Ketua I pengelola aplikasi kanal aduan “Sapa Mbak Ita”, Wakil Ketua pengelola aduan masyarakat aplikasi kanal aduan “Sapa Mbak Ita”, dan Warga Kota Semarang.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018:104). Data sekunder dalam penelitian ini dapat berasal dari Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita, dokumentasi lapangan, laporan, berita, peraturan, perundang-undangan, serta jurnal ataupun artikel ilmiah yang dapat menjadi penunjang dari penelitian ini.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dari penelitian lapangan ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, salah satunya adalah menggunakan metode wawancara.

1) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang melibatkan percakapan antara pewawancara dan juga narasumber atau informan dengan harapan dan tujuan tertentu. Pewawancara dalam hal ini akan mengajukan berbagai pertanyaan kepada narasumber, kemudian narasumber akan memberikan jawaban yang sesuai

dengan pengalaman, perasaan, pendapat, dan pengetahuannya. Data yang diperoleh dari hasil wawancara ini adalah berupa kutipan langsung dari orang-orang yang terlibat pada penelitian ini. Wawancara dilakukan langsung oleh peneliti dan akan datang langsung ke kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang dan beberapa stakeholder lain. Selain itu, wawancara akan dilakukan dengan pihak-pihak yang berada di luar sektor pemerintahan guna memastikan bahwa hasil penelitian ini bersifat objektif. Wawancara dilakukan dalam bentuk semi-terstruktur, dimana berbagai pertanyaan telah dibuat dengan struktur yang jelas, namun peneliti juga mempunyai kebebasan untuk mengajukan berbagai pertanyaan tambahan secara spontan guna memperoleh keterangan yang sifatnya lebih komprehensif dan juga mendalam. Selama wawancara, peneliti juga mengacu kepada panduan wawancara yang sudah disusun guna memastikan pembicaraan tetap fokus kepada topik yang dibahas.

2) Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data tentang studi melalui berbagai catatan tertulis. Pada proses pendokumentasian, penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan beberapa bahan yang antara lain adalah buku, jurnal, artikel, dan makalah dari penelitian yang relevan dengan masalah penelitian ini. Sesuai pada bidang kajiannya, para peneliti memilih dan juga menyusun dokumen-dokumen yang sudah mereka kumpulkan.

3) Observasi

Observasi adalah teknik dari pengumpulan data yang digunakan untuk mengamati berbagai tindakan manusia, fenomena alam, proses kerja, ataupun respons dari tiap individu dalam suatu penelitian yang akan diteliti. Dalam konteks ini penelitian ini akan melakukan observasi secara langsung terhadap penggunaan Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita guna mengungkapkan berbagai informasi yang terjadi di lapangan. Observasi yang dilakukan oleh peneliti mencakup pada kegiatan yang dilakukan oleh pemangku kepentingan (stakeholder) dalam menanggapi berbagai aspirasi dan aduan keluhan yang diajukan oleh masyarakat Kota Semarang. Selain itu, peneliti juga akan melakukan observasi secara langsung di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang untuk mendapatkan data lapangan secara langsung dari situasi yang ada.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Sebelum peneliti melakukan terjun ke lapangan, selama berada di tempat penelitian, dan sampai kemudian menyampaikan hasil dari penelitian temuannya, analisis data dapat dilakukan dalam pendekatan penelitian kualitatif. Model analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari tiga proses prosedur perolehan data, antara lain sebagai berikut:

1) Kondensasi Data

Huberman dan Saldana (2014) mengusulkan istilah kondensasi data sebagai pengganti istilah reduksi data dalam konteks analisis data kualitatif. Perubahan terminologi ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang

lebih jelas tentang proses tersebut. Istilah "reduksi" dapat terkesan mengurangi atau menghilangkan data, sementara "kondensasi" mencerminkan upaya untuk menyaring, meringkas, dan menyusun data tanpa kehilangan esensinya, sehingga tetap mempertahankan kekayaan informasi yang relevan untuk analisis. Kondensasi data mencakup aktivitas seperti memilih, menyederhanakan, menyusun, dan mentransformasi data mentah ke dalam bentuk yang lebih bermakna dan dapat diinterpretasikan. Data yang dikurangi nantinya merupakan hasil data dari wawancara terhadap narasumber penelitian yang tidak ada kaitannya dengan tema dari penelitian ini atau kurang tepat apabila dimasukkan sebagai hasil analisis, selanjutnya isi dari dokumentasi berbagai instansi yang tentunya berkaitan secara lebih luas pada bagian penting yang berfokus pada penelitian, dan diambil pula dari sumber lainnya yang berupa jurnal dan artikel yang relevan dengan penelitian ini. Dalam melakukan kondensasi data, akan dilakukan secara terus-menerus dan langsung.

2) Penyajian Data/*Display*

Dalam penelitian ini, presentasi data tentu menjadi peran penting dalam memudahkan pemahaman tentang fenomena yang terjadi selama penelitian berlangsung. Setelah pemahaman tersebut dapat tercapai, langkah tindakan yang relevan dapat direncanakan. Kemudian, data dapat disajikan dengan berbagai cara, termasuk teks naratif, serta menggunakan cara bahasa non-verbal seperti tabel, bagan, matriks, grafik, dan denah. Penyajian data tersebut kemudian melibatkan proses untuk mengumpulkan informasi dan

mengelompokkan berdasarkan dari kategori yang relevan. Menurut Miles dan Huberman, pada konteks penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk ringkasan secara deskriptif, *flowchart*, bagan, guna menggambarkan dan juga menghubungkan antar kategori, dan format lainnya. Tujuan dari penyajian data ini adalah untuk memudahkan peneliti dalam melihat hasil secara keseluruhan pada penelitian. Setelah mengumpulkan berbagai data yang masuk tentang responsivitas *governance* Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita, peneliti dapat menyimpulkan berbagai temuan yang ada dan menyajikan data tersebut sesuai dengan hasil penelitian.

3) Verifikasi Data dan Penarikan Kesimpulan (*Conclusions drawing/verifying*)

Tahapan akhir dari beberapa teknik analisis data adalah pada tahap verifikasi data, hal ini dilakukan ketika simpulan awal yang masih diartikan memiliki sifat sementara, dan terdapat beberapa perubahan yang ada apabila tidak didukung dengan adanya beberapa bukti penguat untuk mendukung tahapan dalam mengumpulkan data selanjutnya. Pada jenis penelitian kualitatif ini, penarikan kesimpulan dapat memungkinkan diperoleh suatu jawaban yang berfokus pada penelitian yang telah direncanakan sejak tahap awal penelitian. Hasil data yang ada dari penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian mengenai *responsive governance* Aplikasi Kanal Aduan Mbak Ita di Kota Semarang, dimana akan dilakukan analisis dan juga

pencarian dari maka data yang terkumpul dan pencarian jawaban yang relevan dengan permasalahan yang ada.

1.10.8 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data akan dilakukan untuk melihat dan membuktikan bagaimana keabsahan dalam penelitian ini agar dapat benar-benar disebut sebagai penelitian ilmiah, serta sekaligus untuk menguji berbagai data yang didapatkan. Pengecekan data pada kualitas data pada dasarnya berguna dalam menyangkal berbagai tuduhan yang masuk kepada penelitian kualitatif yang juga menyatakan ketidak- ilmiannya penelitian, juga dapat sebagai adanya unsur yang tidak bisa dipisahkan dari penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320). Kualitas data dilakukan agar dapat memberikan bukti nyata mengenai penelitian yang dilakukan benar-benar sebagai penelitian ilmiah serta untuk melakukan pengujian dari data yang didapatkan. Untuk memastikan kembali keabsahan dan juga keilmiahannya dari data pada penelitian kualitatif ini, dilakukan juga uji kualitas data melalui triangulasi. Pada konsep triangulasi, seperti yang telah dijelaskan oleh Wilian Wiersma (1986) bahwa melibatkan pemeriksaan data dari berbagai sumber yang berbeda-beda dan dalam rentang kondisi waktu yang berbeda pula. Dalam penelitian ini, konsep triangulasi sumber akan digunakan sebagai metode triangulasi melalui perbandingan pada data dari berbagai sumber yang berbeda. Hal ini tentu, pada pendekatan ini menggabungkan observasi, pendokumentasian, dan wawancara sebagai teknik dari pengumpulan data untuk mendapatkan data yang bisa dipercaya. Pelaksanaan dari uji kredibilitas dengan menggunakan triangulasi sumber dapat dijelaskan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Membandingkan hasil dari pengamatan secara langsung dengan hasil wawancara pada narasumber. Melalui perbandingan ini maka didapatkan data berdasarkan wawancara dan observasi secara langsung. Hal ini mengingat observasi yang digunakan adalah observasi secara langsung, maka peneliti akan mendapatkan data secara valid dan digunakan untuk memahami kebenaran dari informasi antara yang dikatakan oleh narasumber dengan fakta yang sebenarnya ada di lapangan.
- 2) Membandingkan hasil wawancara antar masing-masing narasumber. Narasumber penelitian ini berasal dari pihak pemerintah dan masyarakat Kota Semarang. Oleh karena itu, dengan membandingkan hasil wawancara antara narasumber tersebut maka akan dapat diperoleh suatu informasi sebenarnya mengenai *Responsive Governance* pada Aplikasi Kanal Aduan Sapa Mbak Ita.
- 3) Membandingkan temuan yang ada dari observasi dan wawancara dengan informasi yang didapat dari dokumen yang bisa diakses. Setelah bukti tersebut kuat maka akan dikumpulkan melalui wawancara dan observasi lapangan, data dapat dimuat dengan dokumen yang relevan untuk menentukan keabsahan dan kebenarannya.