

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna menurut Dwiyanto (2014:36). Pelayanan publik pada dasarnya memberikan atau memenuhi kebutuhan hak warga terhadap jasa dan pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Hal tersebut juga berimbas pada tuntutan tinggi masyarakat kepada pemerintah agar meningkatkan pelayanan yang diberikan. Pemerintah dan jajarannya dalam penyediaan pelayanan publik juga harus selalu responsif serta tanggap dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat. Salah satu cara yang dilakukan dengan melakukan serapan masukan, saran, dan kritikan dari masyarakat terkait dengan permasalahan yang ada di sekitar.

Penyelenggaraan pemerintah bisa dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan beradaptasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan berdampak langsung pada penilaian masyarakat terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat juga menjadi tolak ukur dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah baik tingkat pusat maupun daerah. Selaras dengan hal tersebut pada Pasal 36 dan Pasal 37

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan memberikan kompeten dalam pengelolaan pengaduan tersebut. Dengan adanya kebijakan dalam pelayanan publik ini, diharapkan Pemerintah dalam perkembangan teknologi saat ini memiliki pengaruh baik bagi masyarakat. Perubahan yang dilakukan ialah pemerintah memberikan pengembangan *E-government* guna untuk mempermudah masyarakat guna memberikan transparansi dan akuntabilitas. Menurut Kadir (2014:324) menyatakan bahwa “*e-government* atau sering disingkat menjadi *e-gov* adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama badan pemerintah dan pegawai”.

Dalam Undang – undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, tuntutan Pemerintah Kota Semarang dalam menerima laporan dan aspirasi dari masyarakat Kota Semarang sehingga pemerintah membuat kanal aduan untuk mempermudah masyarakat. Selan itu, pemerintah Kota Semarang tentang keterbukaan informasi ini melalui Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Semarang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah. Peraturan tersebut dimaksudkan sebagai upaya layanan informasi kepada masyarakat Kota Semarang.

Kemajuan teknologi informasi saat ini secara perlahan merubah pola interaksi dan komunikasi modern menjadi lebih mudah antara masyarakat maupun pemerintah dengan masyarakat. Pentingnya pelayanan publik kepada masyarakat guna memenuhi aduan dan aspirasi yang ingin disampaikan, dalam hal ini mendorong pemerintah

sebagai penyedia layanan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah memberikan kanal aspirasi dan pengaduan publik yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat untuk menyampaikan aduan dan aspirasi. Perkembangan teknologi yang semakin massif ditandai dengan pemanfaatan yang bisa dilakukan menggunakan *Artificial Intelligence (AI)*, pemanfaatan dalam hal ini juga mendorong pemerintah untuk dapat memberikan terobosan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi atau lebih dikenal dengan *E-government*.

Pemerintah Indonesia saat ini telah melakukan inovasi pelayanan publik, yang meningkatkan inovasi pelayanan publik dalam rangka pemanfaatan *electronic government* ialah dengan adanya sarana pengaduan masyarakat secara *online* melalui (SP4N-LAPOR) atau Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Berdasarkan peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, LAPOR sudah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Di tingkat pusat maupun daerah, pemerintah menyediakan layanan pengaduan online yang berkualitas dalam memberikan pelayanan yang baik dan mencerminkan sistem pemerintahan yang bersih dan baik (*clean and good governance*). Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan garda terdepan bagi citra suatu bangsa, tugas utama pemerintah hanyalah menyelenggarakan, memberikan atau menyediakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk

meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kemampuan untuk berpartisipasi aktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat agar lebih efisien dan efektif. Dengan kaitan tersebut, pemerintah memperkenalkan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan partisipasi warga dalam implementasi kebijakan publik.

Pengembangan *E-Government* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Di Indonesia *e-government* mulai diterapkan dengan penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good government*) dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien maka perlu dikembangkan kebijakan dan strategi *E-government*. Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengelola pengaduan pelayanan publik di Indonesia belum dikelola secara baik dan efektif. Era globalisasi saat ini semakin modern dan menimbulkan kompleksnya kebutuhan masyarakat. Penerapan ide-ide baru dan gagasan dalam membuat penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik, lebih bermanfaat dan bisa membantu masyarakat. Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan dan tatanan manajemen organisasi yang lebih luas. Pengelolaan pelayanan publik di era otonomi daerah menjadi variabel penting yang akan mempengaruhi proses daerah otonom yang berhasil. Perkembangan teknologi informasi dan

komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berbasis pada *good government*. Salah satu tujuan implementasi *E-government* adalah mampu memberikan pelayanan publik yang baik. Dalam hal ini dibutuhkan komitmen yang kuat untuk memulai hal yang baru dalam birokrasi. Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini, telah dianggap juga sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta saat ini (Hammer dan Champy 1993). Laporan yang dilakukan oleh masyarakat merupakan suatu tanda dari adanya partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat, dimana ini termasuk dalam konteks partisipasi elektronik atau *e-participation*. Selain kemudahan dalam memberikan laporan, masyarakat juga perlu memastikan bahwa keterlibatannya dianggap sama pentingnya. Teknologi digital kemudian menjadi solusi bagi pemerintah untuk dapat selalu menginformasikan kemajuan dan memberikan layanan pengaduan yang mudah dilakukan oleh masyarakat. Layanan teknologi ini dapat mempermudah dan menghemat dana dan waktu untuk menyampaikan pengaduan kepada pemerintah secara online.

Era industrial 4.0 membawa pengaruh pada setiap sendi kehidupan masyarakat. Peranan internet, website dan media sosial mewarnai aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat baik di daerah kota maupun di desa. Seiring dengan perkembangan teknologi yang ada membawa konsekuensi akan transparansi dan akuntabilitas terhadap segala kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, diikuti dengan tuntutan akan pelayanan

publik yang semakin canggih dengan mengikuti kepentingan masyarakat itu sendiri. Selain implementasi dari pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat harus berperang pada prinsip *good governance*, tuntutan yang muncul pada segi evaluasi dalam bentuk pengaduan dari sisi pelayanan publik yang muncul secara *bottom up* (dari masyarakat kepada pemerintah penyelenggara pelayanan publik). Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), semua pelayanan publik dapat diakses secara *online* tidak memandang batas ruang dan waktu dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memudahkan dalam melakukan sebuah pelayanan. Perkembangan selanjutnya pelayanan publik di era saat ini dilakukan dengan menggunakan *Website* yang biayanya sangat terjangkau bahkan gratis dengan menyambungkan wifi diruang publik yang telah diberikan fasilitas oleh pemerintah secara gratis. Sistem ini dapat mengelola seluruh keluhan masyarakat dan selanjutnya disampaikan kepada instansi terkait yang berwenang untuk menanggapi laporan tersebut dengan *outcome* meningkatkan pelayanan pada kemudian hari sebagai akibat dari laporan yang sudah diberikan masyarakat.

Pemerintah memberikan inovasi pelayanan publik mengenai sarana pengaduan masyarakat melalui LAPOR! atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dalam sistem inovasi berbasis teknologi informasi. Aplikasi ini telah diterapkan di tingkat pemerintah daerah Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang mempunyai aplikasi Lapor Hendi (<http://laporhendi.semarangkota.go.id>) adalah sebuah aplikasi berbasis online yang diperuntukan untuk masyarakat Kota Semarang

yang memiliki aspirasi atau aduan masalah dalam pelayanan publik di Kota Semarang yang dirilis pada tahun 2016. Program ini memiliki beberapa jumlah kanal pengaduan yaitu twitter yang menggunakan hastag #laporhendi dan mention saja ke akun @hendrapriyadi dan @pemkotsemarang, website lapor.go.id, SMS ke 1708 dengan format LAPORHENDI (spasi) aduan yang ingin disampaikan atau nomor *WhatsApp* +62 812-1500-0512, kirim pesan Telegram ke Pemerintah Kota Semarang, aplikasi Lapor Hendi yang bisa diunduh di aplikasi mobile, dan Call Center 112.

Saat ini layanan Pengaduan Online di Kota Semarang sudah digantikan dengan Kanal Pengaduan *Sapa Mbak Ita* menggantikan Layanan Pengaduan yang sebelumnya yaitu *Lapor Hendi*, sejak dilantikannya Wali Kota Semarang Hevearita Gunaryanti Rahayu pada tanggal 30 Januari 2023. Dengan adanya aplikasi Sapa Mbak Ita Pemerintah Kota Semarang berharap bahwa pelayanan terhadap masyarakat Kota Semarang menjadi lebih mudah, cepat dan tidak terhalang waktu. Penyelenggaraan layanan pengaduan online ini juga sejalan dengan prinsip penyelenggaraan *E-Government* yaitu memberikan inovasi teknologi informasi dan pelayanan bagi masyarakat serta hal lain yang berkenaan dengan pemerintah. Menurut Keppres No 20 Tahun 2006 *E- Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Definisi *E-Government* menurut (Hartono 2010:9) merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan

transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Kemudahan dalam komunikasi pengaduan layanan pengaduan dan aspirasi memiliki berbagai kanal resmi dari *Sapa Mbak Ita* seperti WhatsApp, SMS, Apps Mobile, Website dan Twitter. Dengan pelaksanaan *E-Government* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan keuntungan kepada publik, beberapa keuntungan yang diperoleh adalah:

1. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan pemerintah dapat membuat masyarakat mudah dalam mengakses kebijakan yang dirancang oleh pemerintah dan dapat berjalan dengan baik.
2. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi layanan aduan yang dapat disampaikan 24 jam, 7 hari dalam seminggu dan diproses saat jam kerja tanpa harus melapor ke kantor. Laporan dapat dilakukan dimana saja seperti di kantor, rumah tanpa harus secara fisik datang melapor ke kantor.

Pada Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 Pasal 1 Ayat (9) dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sejauh ini, kualitas pelayanan publik kota Semarang secara umum sudah bagus terutama dalam pelayanan pengaduan dalam aplikasi “Sapa Mbak Ita”. Keberhasilan implementasi bisa dilihat dari jumlah aduan atau laporan yang masuk, kecepatan merespon, penyelesaian aduan, dan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan wawancara dan data laporan tahunan *Sapa Mbak Ita*. Namun, dalam implementasinya masih banyak kendala yang muncul.

“Ada, kanal-kanal yang sudah ada sudah dapat memberikan umpan balik. Kanal digital cara kerjanya dua arah, jadi pemerintah bisa merespon masyarakat juga bisa merespon begitu seterusnya. Jadi feedback berjalan dengan baik. Seperti sapa mbak ita sudah memiliki fitur chat untuk membuka komunikasi untuk masyarakat”. (Wulan Asih Setyarini, S.Sos *Analisis Sub. Koordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi*, 14 Agustus 2024).

Kualitas pelayanan publik berperan penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kota Semarang untuk melakukan sebuah inovasi dalam reformasi birokrasi. Dengan demikian Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian membuat sebuah inovasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi di era modern. Bentuk inovasi yang dimaksud yaitu berupa pelayanan melalui aplikasi yang disebut “Sapa Mbak Ita”. Penggunaan layanan ini tidak dipungut biaya, hanya saja masyarakat dapat menggunakannya perlu mendownload aplikasi di smartphone atau juga bisa melalui WhatsApp 08121500512, SMS 1708, Twitter dan melalui webside resmi sapambakita.lapor.go.id.

Dengan adanya aplikasi ini masyarakat jauh lebih mudah untuk melaporkan permasalahan yang ada di sekitarnya dengan mudah dan langsung terkirim kepada pemerintah. Berdasarkan laporan tahunan Sapa Mbak Ita yang telah didapatkan dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, periode Januari 2023 hingga Desember 2023 terhitung bahwa Pemerintah Kota Semarang telah menerima laporan masuk sebanyak 4.868.

Tabel 1. 1

Data Laporan Aduan Sapa Mbak Ita Bulan Januari 2023 – Desember 2023

No	Klasifikasi Halaman	Jumlah
1.	WhatsApp	3.068

2.	SMS	8
3.	Twitter	169
4.	Website	667
5.	App Mobile	956
Total Jumlah Laporan		4.868

Sumber: Diskominfo Kota Semarang

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2023, minat masyarakat Kota Semarang dalam menggunakan layanan kanal pengaduan dan aspirasi *Sapa Mbak Ita* terbilang cukup lumayan banyak. Data tersebut juga bisa dijadikan acuan Pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan agar lebih baik lagi. Karena, selama berjalannya layanan kanal pengaduan dan aspirasi *Sapa Mbak Ita* masih banyak ditemui masalah salah satunya berkaitan dengan kurang responsifnya saat memberikan pelayanan. Namun dapat dilihat dari data diatas bahwa masyarakat kurang mengirim aduan melalui SMS karena era digital saat ini masyarakat lebih suka menggunakan sosia media atau menggunakan kanal aduan yang mendukung dan berkembang mengikuti jaman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dapat terangkum sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan dalam layanan pengaduan dan aspirasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan Sapa Mbak Ita (Kanal Pengaduan dan Aspirasi Kota Semarang)?

1.3 Tujuan

1. Untuk menganalisis permasalahan implementasi kebijakan layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat Kota Semarang Tahun 2023.
2. Untuk menganalisis faktor atau dampak pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan SAPA MBAK ITA Tahun 2023.

1.4 Manfaat

Pelayanan ini pada umumnya dibuat agar mendorong partisipasi masyarakat untuk mempermudah proses pengaduan online yang dapat di akses melalui Website, SMS, Twitter, WhatsApp, dan aplikasi yang bisa di download melalui playstore.

1. Manfaat praktis

- a) Bagi penulis, penelitian ini di harapkan dapat menemukan implementasi kebijakan pelayanan publik yang berbasis aplikasi Sapa Mbak Ita yang dinilai kurang responsif dalam memberikan pelayanan pengaduan.
- b) Bagi pemerintah Kota Semarang, penelitian dapat bermanfaat sebagai bahan memperbaiki implementasi layanan pengaduan Sapa Mbak Ita yang saat ini belum berjalan maksimal.
- c) Bagi masyarakat, pelayanan ini bermanfaat agar meningkatkan pemahaman dan informasi tentang penggunaan pelayanan publik berbasis aplikasi Sapa Mbak Ita.

2. Secara teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dan kontribusi bagi masyarakat dan pemerintah dalam memberikan pelayanan pengaduan informasi yang mudah dan memiliki ketepatan waktu dalam memproses aduan

yang diberikan masyarakat. Pengaduan yang dapat dilaporkan melalui platform yang sudah tersedia

1.5 Penelitian Terdahulu

1. Mohammad Irsza Ramadhan, Budi Puspo Priyadi. “Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Di Kota Semarang”. Skripsi, Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, 2019.

Pemerintah Kota Semarang melakukan pengembangan *E-government* guna memberikan transparansi dan akuntabilitas terhadap masyarakat. Salah satunya upaya pengembangan portal pengaduan dan pelaporan secara *online*, yaitu LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) sebagai program digital Indonesia yang memelopori media sosial. Layanan Lapor Hendi merupakan salah satu bentuk nyata manajemen pengaduan. Sikap serta kepuasan masyarakat dalam berpartisipasi dalam pengelolaan layanan aduan ini. Ketuntasan yang ada di Kota Semarang menunjukkan adanya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik oleh masyarakat. Partisipasi dalam hal ini yaitu masyarakat berpartisipasi dalam memberikan sebuah keluhan atau aspirasi kepada Pemerintah Kota Semarang. Lapor Hendi dapat diakses melalui media sosial. Dari jurnal penulis menjelaskan pada tahun 2019 data yang di dapat dari Dinas KOMINFO Pemerintah Kota Semarang menerima laporan sebanyak 4822, yang terdiri dari laporan terkelola dan laporan tidak terkelola. Setiap aduan dari masyarakat yang ada pada Lapor Hendi selanjutnya akan direspon oleh admin utama dan akan didisposisikan kepada dinas – dinas yang dituju.

Metode yang digunakan dalam jurnal ini yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif. Peneliti memilih metode deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mengeksplor lebih dalam untuk mendapatkan pemahaman mengenai dimensi pelayanan publik lebih rinci. Fokus dari penelitian ini adalah pengelolaan pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan melalui Laporan Hendi sehingga fokus peneliti adalah Dinas KOMINFO Pemerintah Kota Semarang. Pengambilan sampel pada penelitian ini memakai *purposive sampling*. Data terdiri dari data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari teknik wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan dalam penelitian ini, yaitu dimensi dalam pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Dimensi pengelolaan Pelayanan Publik Kota Semarang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian dapat dilihat dari beberapa aspek di antaranya adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, keadilan, komitmen, keamanan, kemudahan akses. Dalam hal ini dijelaskan bahwa kesederhanaan dalam pelayanan publik yaitu memberikan media aduan sederhana dan mudah dipahami masyarakat. Kejelasan disini diartikan bagaimana upaya yang dilakukan penyelia dalam menginformasikan layanannya agar terlihat jelas oleh masyarakat. Adapun kepastian waktu dalam hal ini yang sangat penting dalam penanganan laporan. Apabila laporan

masyarakat tidak segera ditanggapi maka rasa ketidak puasan terdapat aduan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya organisasi, sumber daya yang dimaksud yaitu dengan adanya karyawan yang kompeten untuk memproses setiap aduan yang masuk dari masyarakat. Selanjutnya, sarana dan prasarana dalam pelayanan publik ini bertujuan agar pengelola pengaduan Lapor Hendi memberikan pelayanan yang baik dan prasarana penunjang utama pelayanan publik ini yaitu Lapor Hendi dan jaringan internet yang memadai. Keadilan merupakan perlakuan adil terhadap masyarakat yang sudah melapor dan pelayanan kepada masyarakat harus adil tanpa membedakan masyarakat. Komitmen, dalam pelayanan publik yaitu memenuhi kebutuhan organisasi yang mengedepankan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi. Keamanan dalam pelayanan publik yaitu proses dalam pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum serta dapat diartikan sebagai rahasia. Data masyarakat yang melapor tidak akan bocor atau tersebar. Dan yang terakhir kemudahan akses dalam melapor. Mudahnya akses yang dapat dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Dalam hal ini berarti masyarakat secara bebas, mudah dan gratis dapat menyampaikan aduan dan aspirasi yang sudah difasilitasi dengan baik oleh Pemerintah Kota Semarang.

Syukri (2009: 29) mendefinisikan pengaduan masyarakat sebagai sumber informasi yang diperlukan dalam usaha pihak penyelenggara pelayanan dengan tujuan untuk memperbaiki kesalahan yang memungkinkan terjadi serta secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang diberikan dengan

maksud adanya kesesuaian pada standar yang telah ditetapkan. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang, Pemerintah dapat mengoptimalkan potensi dengan hadirnya sarana pengaduan Lapor Hendi Kota Semarang. Pada hal ini pemerintah menjamin bahwa masyarakat dapat melapor secara bebas, mudah, murah dan pelayanan 24 jam. Peraturan Walikota No.34 Tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik. Lapor Hendi tidak hanya melalui pengaduan secara langsung, tetapi pengaduan dapat dilakukan melalui media sosial seperti *twitter*, *Instagram*, *WhatsApp*, *facebook* dll. Pengelola menjamin masyarakat melapor secara bebas di kanal resmi yang sudah di sediakan.

2. Maya Silvia dkk. Analisis Manajemen Pengaduan “SAPA MBAK ITA” Kecamatan Tembalang. Skripsi, Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, 2023.

Masyarakat sebagai makhluk sosial memiliki kebutuhan bervariasi, membutuhkan bantuan baik dari masyarakat lainnya maupun pemerintah dalam memenuhi kebutuhan yang beragam tersebut. Pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menjelaskan bahwa Pemerintah Kabupaten/Kota mempunyai kewenangan dalam lingkup otonomi daerah dalam memaksimalkan pelayanan yang berbasis kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyediakan wadah aduan kepada masyarakat terhadap proses pelayanan yang tidak sesuai harapan masyarakat. Salah satu

bentuk perwujudan Kota Semarang dalam menyikapi peningkatan kualitas pelayanan adalah melalui pelayanan pengaduan *online* “Sapa Mbak Ita” yang tersambung di seluruh

Kecamatan di Kota Semarang. Pemerintahan Kecamatan Tembalang mendapat aduan yang relatif tinggi dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meningkat dengan pesat setiap tahunnya. Peningkatan IKM akan sejalan dengan tingkat kualitas pelayanan publik yang baik juga. Salah satunya manajemen pengaduan pemerintah dalam memberikan pelayanan pengaduan. Tujuan dari jurnal ini yaitu menganalisis mengenai implementasi manajemen pengaduan di kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang dan menganalisis faktor yang mendukung dan menghambat proses implementasi pengaduan Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” di Kecamatan Tembalang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan memperdalam informasi terkait fenomena permasalahan penelitian berjudul Analisis Manajemen Pengaduan “SAPA MBAK ITA” Kecamatan Tembalang. Penelitian ini dilakukan di daerah Kecamatan Tembalang, Jawa Tengah. Dalam jurnal ini penulis menggunakan teori Tjiptono (dalam Kadarisman 2020), yaitu 1 kesederhanaan, 2) kecepatan, 3) record/fitur, 4) konfidensial/sosialisasi, 5) kemampuan analisis, 6) sumber daya manusia, 7) visible/sosialisasi, 8) komitmen, 9) fasilitas, dan 10) fairness/keadilan.

Kesimpulan dari analisis manajemen pengaduan kanal pengaduan online “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang yaitu dalam pelayanan

pengaduan “Sapa Mbak Ita” sudah berjalan dengan baik, fitur yang disediakan pada kanal pengaduan online sebagai penunjang dan pendukung memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengirimkan aduan ke kanal pengaduan. Petugas Kecamatan Tembalang memberikan informasi yang mudah dipahami dan tindakan yang sesuai dengan aduan yang baik. Petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh masyarakat. Sumber daya strategi berhasil menciptakan petugas yang dapat bekerja dengan cepat dan responsive.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pengaduan melalui dimensi manajemen pelayanan pengaduan, pemerintah dapat mengoptimalkan beberapa dimensi manajemen pelayanan pengaduan. Kuantitas petugas pelayanan administrasi dan pelayanan pengaduan Kecamatan Tembalang untuk diperbaiki agar kinerjanya lebih baik dan lebih cepat dalam pelayanan aduan dari masyarakat. upgrading pada fitur layanan aduan “Sapa Mbak Ita” akan aduan yang dilakukan masyarakat lebih mudah dan tidak membingungkan, dan meningkatkan fasilitas terhadap sarana jaringan wifi untuk divisi pelayanan publik agar bisa memberikan pelayanan yang cepat dan baik untuk pengaduan di Kecamatan Tembalang.

3. Mayang Sari, Rahmi. Produksi Video Reels Instagram “SAPA MBAK ITA IN ACTION” dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Sapa Mbak Ita. Tugas Akhir, Program Studi Sarjana Terapan Informasi dan Humas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, 2023.

Layanan Sapa Mbak Ita merupakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online. Nama dari layanan ini diambil dari nama Walikota Semarang dengan maksud kedekatan emosional masyarakat dengan pemimpinnya. Di mana

pemerintah butuh dukungan dari seluruh elemen masyarakat untuk menyumbangkan aspirasi atau saran lewat pengaduan di Layanan Sapa Mbak Ita agar ke dinamisan kota dapat berjalan dengan baik. Saat ini sudah cukup banyak masyarakat yang berpartisipasi menggunakan Layanan Sapa Mbak Ita, tetapi DISKOMINFO Kota Semarang tetap gencar melakukan penyebaran informasi mengenai Layanan Sapa Mbak Ita demi menambah partisipasi masyarakat. Namun, peningkatan laporan juga harus didukung dengan kredibilitas Layanan Sapa Mbak Ita di mata Masyarakat. Pemanfaatan media sosial sebagai media komunikasi pemerintahan dinilai sebagai sebuah inovasi yang memiliki kekuatan cukup besar dalam menciptakan komunikasi yang lebih terarah, cepat, efisien dan terbuka (Maharani ,2020). Tujuan dari jurnal ini yaitu Produksi video Reels Instagram “Sapa Mbak Ita In Action “sebagai media Informasi Layanan Sapa Mbak Ita untuk masyarakat Kota Semarang dalam hal alur pengaduan dan tindak lanjut aduan Masyarakat dengan konten Video di fitur Reels Instagram @sapambakita sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Layanan Sapa Mbak Ita.

Dalam jurnal Produksi Video Reels Instagram “SAPA MBAK ITA IN ACTION” dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Sapa Mbak Ita menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam tujuan penelitian kualitatif ini yaitu ingin menggambarkan realita empiric di balik fenomena secara mendalam, rinci, dan tuntas. Dalam hasil penelitian ini menjelaskan detail proses pembuatan video sebagai cara meningkatkan kepercayaan dan masyarakat terhadap layanan pengaduan dan aspirasi

pemerintah Kota Semarang. Selain itu, layanan Sapa Mbak Ita merupakan layanan yang di kelola oleh pemerintah Kota Semarang dengan sistem yang mumpuni dan banyak pihak yang berada di belakangnya.

1.6 Kerangka Teori

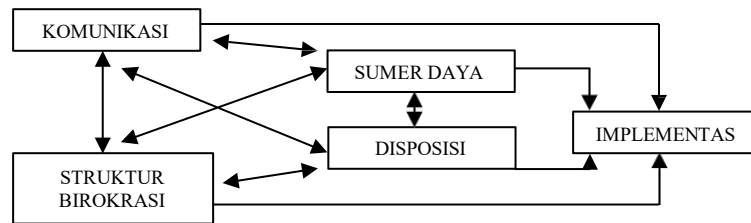
1.6.1 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi merupakan tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan menurut Mulyadi (2015:12). Dalam implementasi kebijakan aktor yang berkepentingan dipakai secara bersama. Dijelaskan bahwa pada Peraturan Walikota Semarang No 5 Tahun 2023 tentang Implementasi Kebijakan Publik dijelaskan bahwa proses implementasi akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah di tetapkan, program kegiatan telah tersusun dan yang telah disiapkan tersalurkan tepat sasaran. Dalam pelaksanaan publik implementasi bukanlah sekedar mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur melalui saluran birokrasi, keputusan yang menyangkut siapa yang akan memperoleh suatu kebijakan.

Sebagai pengelolaan implementasi kebijakan dalam layanan kanal pengaduan dan aspirasi Pemerintah Kota Semarang dengan menggunakan teori Implementasi Menurut George C. Edward III (widodo, 2011), keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 (empat) faktor, yaitu (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi.

Gambar 1. 1

Model Implementasi Menurut George C. Edward III



Sumber: (widodo,2011)

a. **Komunikasi**

Menurut Edward III dalam Widodo (2010 :97), komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut, sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Edward III (Leo Agustino, 2016: 137) Komunikasi dan kebijakan memiliki beberapa dimensi, yaitu: dimensi transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

- 1) Dimensi transmisi, menghendaki agar kebijakan publik disampaikan kepada publik dan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana. Kebijakan tersebut juga disampaikan kepada sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan.
- 2) Dimensi kejelasan, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan
- 3) Dimensi Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten (untuk diterapkan dan dijalankan) ini karena jika

perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

b. Sumberdaya

Dalam suatu kebijakan bisa saja informasi yang disampaikan sudah jelas dan konsisten tetapi bukan hanya faktor tersebut yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan. Dalam hal ini yang dimaksud dengan sumber daya ialah kemampuan dan ketersediaan staff yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai juga anggaran yang tepat untuk melaksanakan kebijakan sehingga pelaksanaan pelayanan publik bisa berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan.

c. Disposisi

Disposisi pelaksanaan kebijakan dalam mengimplementasikan kebijakan harus mempunyai semangat dalam menjalankan tugas dan komitmen untuk menjalankan kebijakan layanan pengaduan online yang dapat merespon dengan cepat dan menyelesaikan masalah dengan tepat.

d. Struktur Birokrasi

Faktor terakhir yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yang terakhir yaitu struktur birokrasi. Keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan dan kemungkinan akan mengimplementasi kebijakan tersebut yang tidak akan terlaksana atau terealisasi dengan baik. Ketika struktur birokrasi yang kurang kondusif maka hal ini akan mengakibatkan sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya implementasi kebijakan.

1.6.2 Konsep *E-government*

E-government bukanlah suatu konsep yang begitu saja dapat diimplementasikan atau diterapkan (Hartono 2010:8). *E-government* memberikan peluang baru untuk meningkatkan kualitas pemerintahan, dengan demikian *e-government* akan meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik sebagai jalan untuk mewujudkan *good governance*. Menurut Dwiyanto (2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses kerjanya, interaksi antara pemerintah dan warganya akan semakin sederhana dan mudah. Dengan membangun aplikasi informasi berbasis digital yang berbasis internet yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online maupun offline.

Beberapa aplikasi *e-government* yang dikelola oleh pemerintah kabupaten/kota untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. *E- government* di Indonesia mulai dilirik sejak tahun 2001 yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Pengembangan *e-government* di Indonesia sebagaimana dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai strategi pengembangan *e-government*, terdapat beberapa strategi pokok pemerintah dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas.

- b) Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik.
- c) Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
- d) Peningkatan peran serta dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e) Pengembangan sumber daya manusia di pemerintahan dan peningkatan e-literacy masyarakat.
- f) Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

1.7 Definisi Konsep

Implementasi kebijakan kanal pengaduan dan aspirasi Pemerintah Kota Semarang berbasis *e-government* adalah proses pelaksanaan suatu kebijakan publik yang mengatur sistem pengelolaan aduan dan aspirasi masyarakat melalui media digital yang dikelola oleh pemerintah daerah, khususnya oleh Unit Pengelola SAPA Mbak Ita. Proses implementasi ini mencakup transmisi kebijakan, pengelolaan teknis kanal pengaduan (melalui website, media sosial, WhatsApp, dan aplikasi mobile), serta evaluasi efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi demi mewujudkan pemerintahan yang transparan, responsif, dan partisipatif.

Dalam sebuah Pelayanan Publik, tidak lepas dari berbagai permasalahan yang timbul terutama berkaitan dengan kendala saat proses tindaklanjut. Oleh karena itu, untuk menganalisis sebuah permasalahan Pemerintah Kota Semarang bekerja sama oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk menyelesaikan sebuah permasalahan dan dibutuhkan sebuah teori.

1.8 Operasionalisasi Konsep

Mewujudkan pelayanan yang prima dalam mengelola sebuah permasalahan. Permasalahan saat ini menyangkut kurangnya responsif dalam memberikan pelayanan atau lambannya dalam memproses setiap aduan yang sudah di kirim oleh masyarakat. Berikut ini adalah teori yang dirangkum dalam empat pokok bahasan yang dijadikan sebagai pedoman analisis. Indikator yang dikembangkan oleh George C, Edward III dimana ada 4 (empat) variabel yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan seperti diterjemahkan oleh (Leo Agustinus : 2006) sebagai berikut:

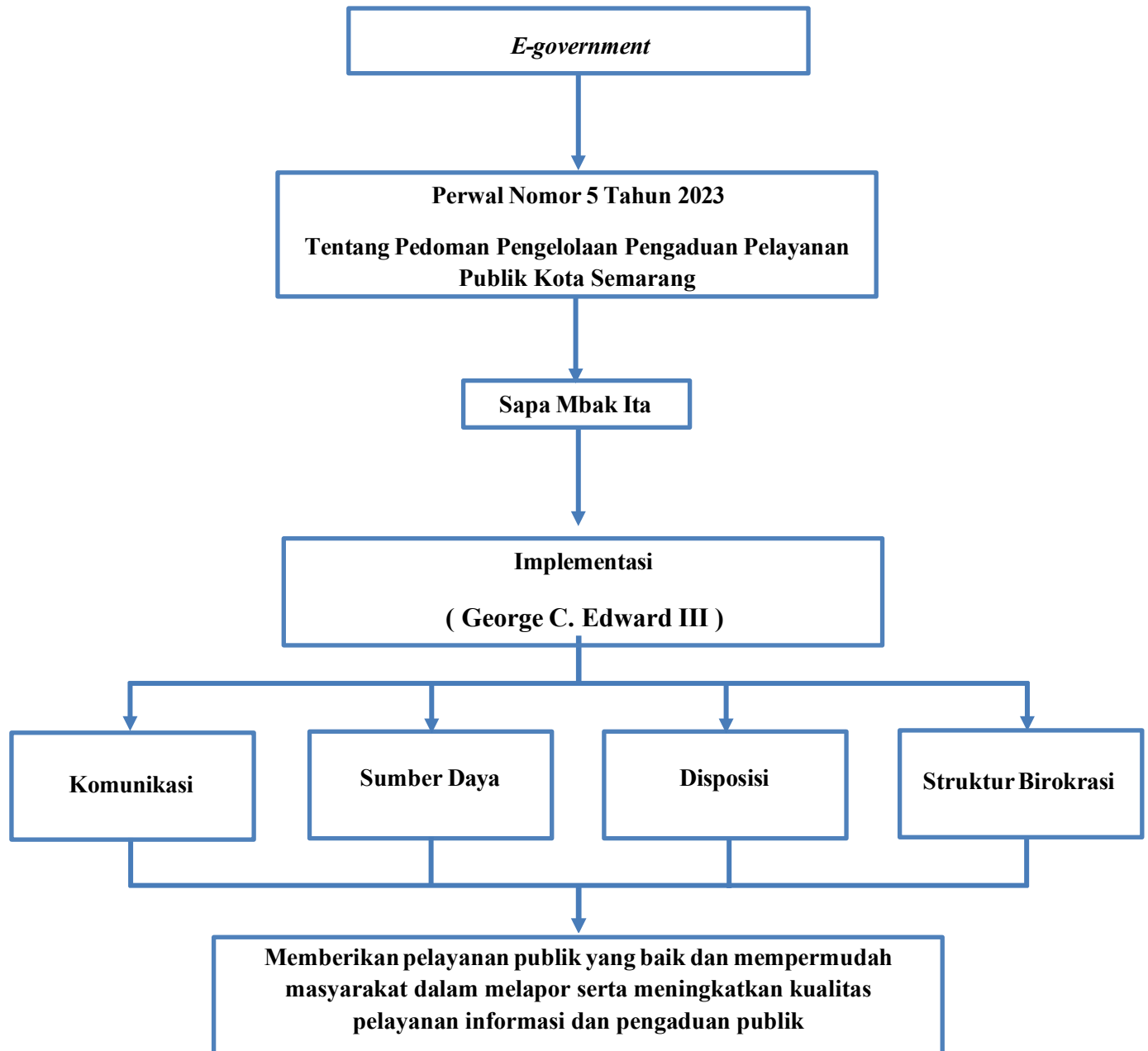
1. Komunikasi (proses penyampaian informasi), yaitu berkaitan dengan tugas dan fungsi stakeholder, pemenuhan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan publik yang baik, admin penghubung Sapa Mbak Ita diminta untuk terus meningkatkan kualitas layanan pengaduan yang ada dengan merespon setiap aduan secara cepat. Efektivitas implementasi kebijakan sangat tergantung dari adanya pemahaman. Oleh karena itu, setiap keputusan dan peraturan kebijakan harus ditransmisikan secara tepat.
2. Sumberdaya (segala sesuatu), yaitu kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya oleh karena staf yang kurang responsif dalam memproses setiap aduan. Kurangnya atau ketidak lengkap sumber daya baik personal, kewenangan, dan peralatan akan menyulitkan dalam implementasi kebijakan publik.

3. Disposisi, yaitu pelaksanaan kebijakan dalam mengimplementasikan kebijakan harus mempunyai komitmen dalam kebijakan layanan pengaduan online. Tanpa adanya kemampuan dalam pelaksanaan kebijakan, maka implementasi kebijakan tidak akan efektif.
4. Struktur birokrasi atau struktur organisasi, yaitu di dalam struktur ini menyangkut mengenai Kerjasama, koordinasi, dan proses atau tata kerja yang efektivitas dalam implementasi kebijakan publik. Oleh sebab itu struktur birokrasi harus kondusif dalam pelaksanaan kebijakan publik dengan melakukan koordinasi dengan baik.

1.9 Kerangka Berpikir

Berikut adalah kerangka berpikir dalam penelitian ini :

Alur Pemikiran



Sumber: Analisis Penyusun, 2023

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Penelitian kualitatif dipilih karena peneliti ingin mengeksplor lebih dalam untuk mendapatkan pemahaman mengenai bagaimana cara kerja pelayanan publik itu dengan rinci dan jelas. Fokus dari penelitian ini adalah membahas mengenai dimensi pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan melalui media Sapa Mbak Ita pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

Penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran angka atau statistik, tetapi berusaha memahami bagaimana kebijakan tersebut dijalankan, faktor apa saja yang mendukung maupun menghambat, serta persepsi para pelaksana dan masyarakat pengguna layanan SAPA Mbak Ita. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta studi dokumentasi dari dokumen resmi, laporan internal, dan kebijakan terkait. Dengan metode ini, peneliti dapat menginterpretasikan makna di balik tindakan, kebijakan, dan praktik yang berlangsung di lapangan.

Menurut Supriyati (2015:44), objek penelitian merupakan variabel yang diteliti oleh peneliti di tempat penelitian yang dilakukan. Berdasarkan penjelasan diatas bahwa dapat disimpulkan objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi perhatian yang dilakukan untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang ada di dalam penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Berikut adalah jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Data Primer

Peneliti mengambil dari studi lapangan dan wawancara pada masyarakat secara langsung, instansi atau lembaga terkait Sapa Mbak Ita baik Pemerintah Kota Semarang, Dinas Komunikasi dan Infromasi, maupun lembaga lain yang diketemukan berhubungan sejalan dengan penelitian, observasi pada website resmi Sapa Mbak Ita.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan yang diperoleh dari dokumentas-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini seperti jurnal, buku, publikasi pemerintahan dan sosial media. Data tersebut akan menjadi pelengkap data pendukung untuk menganalisis pembahasan menjadi lebih terperinci.

1.10.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di daerah Kota Semarang yang merupakan tempat dalam melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan, yaitu di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang serta pada masyarakat

tertentu yang terpilih yang ada di daerah Kota Semarang. Adapun lokasi ini dipilih karena Kota Semarang menerapkan inovasi Smart City, dimana salah satu program yang saat ini digunakan untuk menerima aduan dari masyarakat yaitu melalui Sapa Mbak Ita yang dapat menerima aduan atau aspirasi dari masyarakat. Dalam menentukan subjek atau narasumber atau informasi penelitian, penulis menggunakan purposive sampling untuk penelitian mengenai dimensi pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan melalui media Sapa Mbak Ita.

1.10.3 Subjek Penelitian

Dalam menentukan subjek penelitian atau narasumber atau informan penelitian, penulis menggunakan purposive sampling. Teknik ini dilakukan untuk menentukan informan yang memiliki pengalaman atau mempunyai atau mengetahui permasalahan – permasalahan yang sedang dikaji di dalam penelitian ini, sehingga penulis mampu memperoleh informasi yang berguna untuk mengembangkan data yang sedang diteliti. Subjek penelitian dalam skripsi ini adalah:

1. Wulan Asih Setyarini, S.Sos Sub.Koordinasi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi DISKOMINFO Kota Semarang
2. Figi, S.Psi Admin Analisis Pengaduan Masyarakat Sapa Mbak Ita DISKOMINFO Kota Semarang
3. Putri Apriliana *Customer* atau masyarakat Kota Semarang

1.10.4 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data dengan cara sebagai berikut:

- a. Wawancara

Percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang bertanya dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan, ada pula mengambil laporan melalui website resmi Sapa Mbak Ita, mengambil dari berita online, jurnal, skripsi, dan karya ilmiah lainnya.

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor dalam kanal layanan pengaduan dan aspirasi berupa proses layanan, maupun gejala yang terjadi dalam layanan pengaduan. Pencatatan secara sistematis juga dilakukan selama penelitian terutama yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data juga dilakukan dengan dokumentasi. Pengumpulan data ini dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen tambahan sebagai bahan pendukung penelitian. Data tersebut berupa arsip dokumen maupun gambar yang berkaitan dengan masalah penelitian mengenai implementasi kebijakan dalam layanan pengaduan dan aspirasi pemerintah Kota Semarang berbasis *e-government* dengan studi kasus pengelolaan pengaduan online pada unit Sapa Mbak Ita.

1.10.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis fokus pada bagaimana pengelolaan laporan pengaduan online Sapa Mbak Ita di Kota Semarang ini dari aspek sumber dayanya, analisis data penelitian ini selain menganalisis aspek sumber daya kebijakannya juga memperhatikan proses berjalannya kebijakan. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan peneliti implementasi kebijakan layanan pengaduan dan aspirasi Pemerintah Kota Semarang berbasis *e-governemnt* studi kasus pengelolaan layanan pengaduan Sapa Mbak Ita:

a. Pengumpulan data

Berbagai data yang didapat melalui tahap observas, wawancara, maupun dokumentasi akanditeliti oleh peneliti untuk data lapangan yang berisi pengantar terhadap apa yang di teliti. Selain itu, peneliti juga akan menafsirkanapa yang dijumpai saat proses penelitian. Hal tersebut di lakukan untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan peneliti yang diajukan.

b. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pengolahan data melalui proses seleks, penyederhanaan, maupun pemfokusan dari berbagai gambaran kasar data yang diperoleh. Reduksi data juga termasuk dalam tahap analisis data berupa pemfokusan, penajaman, dan penggolongan analisa sehingga kesimpulan dapat diambil. Ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih spesifik dengan tujuan penelitian dan untuk mengetahui data tambahan apa saja yang diperlukan peneliti.

c. Penyajian data

Penyajian data ini biasanya berfungsi untuk mempermudah peneliti dalam memberikan dan memahami data-data yang diperoleh di lapangan. Pada tahap ini, informasi disederhanakan sehingga mempermudah untuk dipahami.

d. Penarikan kesimpulan

Tahap terakhir yang dilakukan dalam proses analisis data adalah penarikan kesimpulan. Ini memungkinkan untuk menjawab rumusan masalah.

1.10.6 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, uji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan Teknik triangulasi. Teknik ini dilakukan dengan berbagai sumber data dan sumber data yang ada. Sementara menurut, Sugiyono (2012:327) menyatakan bahwa Teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data-data dan sumber yang telah ada. Dengan menerapkan teknik ini, maka orignalitas, validasi, keakuratan data dapat dicapai. Berikut ini adalah metode yang dilakukan dengan Teknik triangulasi:

- a. Membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara
- b. Membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi
- c. Membandingkan data hasil wawancara dengan hasil dokumentasi
- d. Melakukan pemeriksaan guna memastikan bahwa tidak terjadi kekeliruan.

Jika ada data yang keliru penulis dapat memperbaiki sehingga data yang diperoleh akurat.

1.10.7 Limitasi Penelitian

Limitasi atau kelemahan merupakan suatu proses yang terjadi di dalam penelitian. Daam hal ini, peneliti menyadari bahwa kendala dalam penelitian ini

adalah pengukuran keberhasilan para pelapor. Keberhasilan implementasi kebijakan layanan pengaduan dapat menjadi sulit. Hal ini dijelaskan bahwa, keberhasilan suatu implementasi kebijakan seperti responsibilitas, kecepatan penyelesaian, dan kepuasan pengguna memiliki definisi yang berbeda – beda dan sulit untuk diukur secara obyektif.