

**KEPUASAN MASYARAKAT KOTA SEMARANG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PROGRAM E-GOVERNMENT “SAPA MBAK
ITA”**



Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi Progam Khusus Marketing Komunikasi

Disusun oleh :

Laila Khoirunnisa Firdaus

(32802000059)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Laila Khoirunnisa Firdaus

NIM : 32802000059

Prodi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul

**“Kepuasan Masyarakat Kota Semarang Terhadap Kualitas Pelayanan
Program E-Government “Sapa Mbak Ita”**

Merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari hasil penelitian orang lain. Apabila pernyataan saya terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk digunakan bila mana diperlukan. Terima Kasih.

Semarang, 15 Mei 2023

Penulis,



Laila Khoirunnisa Firdaus

32802000059

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kepuasan Masyarakat Kota Semarang Terhadap
Kualitas Pelayanan Program E-Government “Sapa
Mbak Ita”

Nama Penyusun : Laila Khoirunnisa Firdaus

NIM : 32802000059

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing


Semarang, 15 Mei 2024

Dosen Pembimbing

Mengetahui

Dekan Fakultas Bahasa dan

Ilmu Komunikasi



Mubarak, S.Sos., M.Si

NIK. 2111 08 002



Prmanah, S.Sos., M.Si

NIK. 211109008

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kepuasan Masyarakat Kota Semarang Terhadap Kualitas Pelayanan Program E-Government “Sapa Mbak Ita”

Nama Penyusun : Laila Khoirunnisa Firdaus

NIM : 32802000059


Prodi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah dan telah lulus dalam ujian skripsi pendidikan strata-1

Semarang, 15 Mei 2024

Penulis


Laila Khoirunnisa Firdaus
32802000059

Dosen Penguji :

1. Urip Mulyadi, S.I.Kom., M.I.Kom
NIK. 211115018

(.....)

2. Fikri Shofin Mubarak
NIK. 2111211019

(.....)

3. Mubarak, S.Sos., M.Si
NIK. 211108002

(.....)

Mengesetahu
Dekan Fakultas Bahasa dan
Ilmu Komunikasi

Trimandah, S.Sos., M.Si
NIK.211109008

**KEPUASAN MASYARAKAT KOTA SEMARANG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PROGRAM E-GOVERNMENT “SAPA MBAK
ITA”**

ABSTRAK

Laila Khoirunnisa Firdaus

32802000059

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi mempengaruhi kinerja pelayanan pemerintah. Dimana muncul berbagai kanal yang memudahkan masyarakat untuk terhubung dengan pemerintah, salah satunya SAPA MBAK ITA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat kota semarang terhadap program e-government “SAPA MBAK ITA”. SAPA MBAK ITA merupakan aplikasi/kanal yang menghubungkan warga Kota Semarang dengan Walikota Semarang yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan studi pustaka, sedangkan teknik analisis data yang digunakan terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepuasan dimana teori ini berfokus untuk melihat sejauh mana seorang individu merasakan kepuasan terhadap suatu pengalaman mengenai produk atau layanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah menggagas adanya program SAPA MBAK ITA sebagai bentuk mewujudkan ideologi demokrasi dimana rakyat memiliki hak dalam pemerintahan, SAPA MBAK ITA mewujudkan partisipasi masyarakat Kota Semarang dalam mewujudkan Kota Semarang yang maju. Masyarakat juga cukup puas dengan kehadiran SAPA MBAK ITA, karena setelah melakukan analisis menggunakan tujuh indikator teori kepuasan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa empat dari tujuh indikator tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Kota Semarang puas dengan kualitas pelayanan dari SAPA MBAK ITA. Sedangkan tiga indikator diantaranya masih banyak mendapatkan komentar negatif dari masyarakat Kota Semarang, sehingga perlu diadakan evaluasi lebih lanjut terkait hal-hal yang seringkali dikeluhkan masyarakat.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, SAPA MBAK ITA, E-Government

**SATISFACTION OF THE PEOPLE OF SEMARANG CITY WITH THE
QUALITY OF SERVICE OF THE E-GOVERNMENT PROGRAM "SAPA
MBAK ITA"**

ABSTRACT

Laila Khoirunnisa Firdaus

32802000059

Along with the development of information and communication technology affects the performance of government services. Where various channels appear that make it easier for people to connect with the government, one of which is SAPA MBAK ITA. This study aims to determine the satisfaction of the people of Semarang City with the e-government program "SAPA MBAK ITA". SAPA MBAK ITA is an application/channel that connects Semarang City residents with the Mayor of Semarang managed by the Semarang City Communication, Information and Statistics Office. The method used in this study is qualitative method. This research uses data collection techniques in the form of observation and literature study, while the data analysis techniques used consist of data collection, data condensation, data presentation, and conclusions. The theory used in this study is the theory of satisfaction where this theory focuses on seeing the extent to which an individual feels satisfaction with an experience about a product or service.

The results of this study show that the government initiated the SAPA MBAK ITA program as a form of realizing a democratic ideology where the people have rights in government, SAPA MBAK ITA realizing the participation of the people of Semarang City in realizing a developed Semarang City. The community is also quite satisfied with the presence of SAPA MBAK ITA, because after conducting an analysis using seven indicators of satisfaction theory. The results of the study showed that four of the seven indicators showed that the people of Semarang City were satisfied with the quality of service from SAPA MBAK ITA. While three indicators of which still get a lot of negative comments from the people of Semarang City, so further evaluation needs to be held regarding things that are often complained by the community.

Keywords : Community Satisfaction, Service Quality, SAPA MBAK ITA, E-Government

MOTTO

“Sesungguhnya setelah kesulitan pasti ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah 94: ayat 5-6)

“Jangan hiraukan hinaan orang yang tidak menguntungkan dalam hidupmu”

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.” – Ali bin Abi Thalib



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kepuasan Masyarakat Kota Semarang Terhadap Kualitas Pelayanan Program E-Government “SAPA MBAK ITA”.**” Skripsi ini merupakan hasil dari perjalanan panjang yang penuh dengan tantangan, rintangan, dan pelajaran berharga. Dalam proses penulisan ini, penulis banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Trimamah, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
3. Papah saya tercinta, Bapak Choirul Amin yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan berupa doa dan dukungan moral kepada penulis, serta membiayai segala kebutuhan penulis selama kuliah.
4. Ibu tersayang, Ibu Suparmi yang membiayai segala kebutuhan hidup saya selama berada di rantau dan senantiasa memberikan kasih sayang meskipun dari jarak jauh.
5. Nenek tersayang, yang selalu mau mendengarkan keluh kesah penulis selama hidup di rantau dan tak putus-putusnya doa yang selalu dipanjatkan bagi penulis selama menyelesaikan studinya di universitas.

6. Kakak dan Adik saya yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
7. Bapak Mubarak, S.Sos., M.Si atas bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Agustiyus Hardika Tri Widekso, yang senantiasa meluangkan waktunya untuk menemani susah dan senang saya, mendengarkan segala curhatan keluh kesah saya, dan memberikan dukungan emosional kepada saya selama jauh dari keluarga.
9. Kepada teman seperjuangan dalam menyusun skripsi saya, Altafia yang selalu menguatkan satu sama lain, dan berbagi informasi serta support kepada penulis.
10. Teman seperantauan saya Auliya dan Puja karena telah menjadi teman hidup seperjuangan selama berkuliah di UNISSULA.
11. Kepada teman saya sejak SMP, Angelly dan Pingkan karena telah membersamai penulis berproses dari remaja hingga berada dititik ini.

Tak lupa, penulis juga ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut serta dalam proses penyusunan skripsi ini, meskipun tidak secara langsung disebutkan. Skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap dapat memberikan sumbangan positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang komunikasi digital. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang hendak mengembangkan studi lebih lanjut di bidang yang sama.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat diterima dengan baik dan menjadi bahan referensi yang berguna bagi pembaca. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Semarang, 15 Mei 2024



Laila Khoirunnisa Firdaus
32802000059



DAFTAR ISI

COVER	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Akademis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.4.3 Manfaat Sosial.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran	6
1.5.1 Paradigma Penelitian	6
1.5.2 State of The Art.....	7
1.5.3 Teori Kepuasan	12
1.5.4 Kerangka Penelitian	15
1.6 Operasionalisasi Konsep	16
1.6.1 Kepuasan Masyarakat.....	16
1.6.2 Kualitas Pelayanan.....	18
1.6.3 E- Government	20
1.7 Metodologi Penelitian	22

1.7.1	Tipe Penelitian	22
1.7.2	Subjek dan Objek Penelitian	23
1.7.3	Jenis Data	23
1.7.4	Sumber Data.....	23
1.7.5	Teknik Pengumpulan Data.....	24
1.7.6	Teknik Analisis Data.....	24
1.7.7	Unit Penelitian.....	26
1.7.8	Kualitas Data.....	27
BAB 2 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		29
2.2	Profil DISKOMINFO Kota Semarang	33
2.3	Visi dan Misi DISKOMINFO Kota Semarang	34
2.3.1	Visi DISKOMINFO Kota Semarang	35
2.3.2	Misi DISKOMINFO Kota Semarang	35
2.3.3	Implementasi Program Misi DISKOMINFO	35
2.4	Struktur Organisasi.....	43
2.5	Tugas dan Fungsi DISKOMINFO Kota Semarang.....	44
2.6	Wewenang DISKOMINFO Kota Semarang	46
BAB 3 HASIL PENELITIAN		52
3.1	Laporan Masuk Keseluruhan di Kanal SAPA MBAK ITA	52
3.2	Laporan SAPA MBAK ITA Terkelola	54
3.2.1	Aspirasi/Saran.....	55
3.2.2	Pengaduan	55
3.2.3	Permohonan Informasi.....	56
3.3	Gambaran Tindak Lanjut Organisasi Perangkat Daerah Kota Semarang ...	57
3.4	Penilaian Masyarakat Kota Semarang terhadap SAPA MBAK ITA	58
BAB 4 HASIL DAN ANALISIS		71
4.1	Kesediaan Akses Informasi	74
4.2	Kemudahan Penggunaan Layanan Pemerintah	77
4.3	Waktu Pelayanan	82
4.4	Partisipasi Masyarakat.....	86
4.5	Biaya Layanan	88

4.6 Keamanan dan Ketertiban	89
4.7 Keadilan Sosial.....	91
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 KESIMPULAN	96
5.2 Keterbatasan Penelitian	98
5.3 SARAN	98
DAFTAR PUSTAKA	101



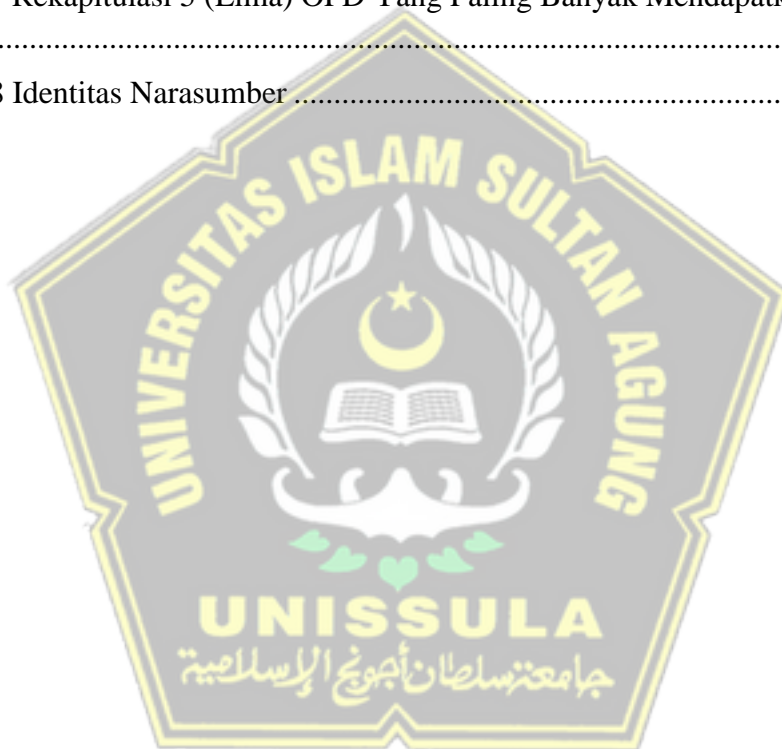
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi DISKOMINFO Kota Semarang.....	44
Figure 1 Persentase Laporan Masuk SAPA MBAK ITA 2023	54
Gambar 2 Komentar Masyarakat Terkait Indikator Ketersediaan Informasi	60
Gambar 3 Komentar Terkait Indikator Kemudahan Penggunaan Layanan Pemerintah.....	61
Gambar 4 Komentar Terkait Indikator Waktu Pelayanan	62
Gambar 5 Komentar Masyarakat Terkait Indikator Partisipasi Masyarakat	63
Gambar 6 Komentar Terkait Indikator Keamanan dan Ketertiban.....	65
Gambar 7 Komentar Masyarakat Terkait Indikator Keadilan Sosial	66
Gambar 8 Komentar SAPA MBAK ITA.....	79
Gambar 9 Komentar SAPA MBAK ITA.....	80
Gambar 10 Komentar SAPA MBAK ITA.....	83
Gambar 11 Komentar SAPA MBAK ITA.....	84
Gambar 12 Komentar SAPA MBAK ITA.....	90
Gambar 13 Komentar SAPA MBAK ITA.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Aduan Masuk SAPA MBAK ITA Tahun 2023	52
Tabel 2 Kategori Laporan Terkelola	54
Tabel 3 Respon Tindak Lanjut	55
Tabel 4 Status Tindak Lanjut Laporan	55
Tabel 5 Jumlah Permohonan Informasi	56
Tabel 6 Respon Laju Tindak Lanjut SAPA MBAK ITA	56
Tabel 7 Rekapitulasi 5 (Lima) OPD Yang Paling Banyak Mendapatkan Laporan	57
Tabel 8 Identitas Narasumber	67



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SAPA MBAK ITA merupakan sebuah kanal pengaduan dan aspirasi Kota Semarang yang digagas oleh DISKOMINFO Kota Semarang, sebagai upaya memenuhi kebutuhan informasi, aspirasi, dan pengaduan bagi masyarakat Kota Semarang. Sebagai Ibukota dari Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang termasuk dalam kota padat penduduk, berdasarkan proyeksi penduduk dalam dokumen Kota Semarang Dalam Angka 2023 berjumlah 1.659.975 jiwa. Selain menjadi Ibukota Jawa Tengah, di Kota Semarang juga banyak terdapat perusahaan, kantor, organisasi, pabrik, maupun perguruan tinggi yang juga menyebabkan banyaknya perantau dari luar Semarang yang datang dengan alasan-alasan seperti bekerja maupun kuliah.

Seiring dengan berkembangnya sosial media di era digital, dimana sebagian besar masyarakat di dunia, begitu pula di Kota Semarang juga menggunakannya, mendorong pemerintah Kota Semarang memanfaatkan hal tersebut untuk menciptakan kanal layanan masyarakat di berbagai sosial media, salah satunya yaitu Instagram “SAPA MBAK ITA”.

SAPA MBAK ITA merupakan suatu kanal pengaduan dan aspirasi yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Semarang, kanal ini biasa digunakan untuk memberikan pengaduan kepada pemerintah Kota Semarang apabila terjadi masalah atau kerusakan infrastruktur di Kota Semarang, contohnya jalan rusak,

banjir, lampu jalan mati, PDAM mati, dsb. Nama SAPA MBAK ITA ini diambil dari nama walikota Semarang periode 2021-2026 yaitu Hevearita Gunaryanti Rahayu, atau kerap akrab dipanggil Mbak Ita.

Di masa jabatan Walikota Sebelumnya, kanal pengaduan ini memang sudah ada, dengan nama Lapor Hendi, yang juga diambil dari nama Walikota Semarang sebelumnya yaitu Hendrar Prihadi. Akun pengaduan ini dikelola oleh P3M (Pusat Pengeloan Pengaduan Masyarakat), Sehingga nama dari kanalnya dibuat mudah untuk diingat oleh masyarakat Kota Semarang dengan cara menyesuaikan nama dari Walikota Semarang.

Dengan mengikuti arus kemajuan teknologi saat ini, kanal SAPA MBAK ITA juga semakin canggih dan lebih mudah digunakan. Kanal SAPA MBAK ITA bahkan sudah memiliki aplikasi tersendiri yang didalamnya dapat digunakan untuk melakukan pengaduan maupun memberikan aspirasi kepada Pemerintah Kota Semarang. Tidak berhenti sampai disitu saja, aplikasi SAPA MBAK ITA ini juga dapat digunakan untuk memantau proses pengaduan melalui aplikasi tersebut.

Selain dari aplikasi, SAPA MBAK ITA bahkan telah memiliki lima kanal pengaduan yaitu, SMS 1708, Twitter @sapambakita, Website: <https://sapambakita.lapor.go.id/>, Whatsapp: 081215000512, dan Aplikasi SAPA MBAK ITA. SAPA MBAK ITA juga memiliki instagram yang berisi laporan jumlah pengaduan tiap bulan, maupun gambar/video hasil pengaduan yang telah diselesaikan instansi terkait. Sehingga publik dapat mengetahui dan bahkan menilai bagaimana kinerja dari kanal SAPA MBAK ITA ini.

Dengan adanya kanal SAPA MBAK ITA ini menjadi salah satu bukti perkembangan informasi dan teknologi komunikasi yang sedemikian pesatnya hingga dinilai dapat membantu kinerja pemerintahan Kota Semarang. Ketika memasuki era yang ditandai dengan segala sesuatu yang serba digital membuat pemerintah berupaya untuk memanfaatkan perkembangan TIK ini dalam tata kelola pemerintahannya.

Salah satu bentuk pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah, dapat dilihat melalui munculnya istilah-istilah baru seperti: *Digital Government*, *e-Government*, dan *E-Goverance* dimana ketiga istilah ini saling berkaitan antara satu sama lain sehingga sering kali memunculkan kebingungan.

Kadir (2014:324) berpendapat bahwa *e-government* atau biasa disingkat e-gov merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menyatakan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama badan pemerintah maupun pegawai.

Salah satu alasan pemerintah memanfaatkan perkembangan TIK dengan menggunakan *e-government* adalah karena adanya desakan dari masyarakat untuk menciptakan sebuah pelayanan yang mudah, cepat, dan berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Karena seperti yang kita

tau, sebelum berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi masyarakat dipaksa berhadapan dengan beberapa cara konvensional seperti datang langsung ke instansi yang hendak dituju, mengirimkan surat yang mana memerlukan waktu tenaga dan uang, menelepon, dan masih banyak lagi.

Oleh karena itu, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju tersebut, pemerintah menciptakan berbagai macam kanal di media sosial yang merupakan salah satu wujud inovasi pelayanan pemerintah terhadap masyarakatnya.

Dari pemaparan diatas, perlu kita ingat bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Karena itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN dan RB) mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, salah satunya adalah melalui penetapan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik. sehingga dalam penelitian ini akan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Program *E-Government* "SAPA MBAK ITA".

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjabaran latarbelakang masalah diatas, masalah yang akan diteiti dalam penelitian ini yaitu bagaimana Kepuasan Masyarakat Kota Semarang Terhadap Program E-Government "SAPA MBAK ITA"?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Kota Semarang Terhadap Program E-Government “SAPA MBAK ITA”.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian, manfaat menjadi salah satu hal yang penting karena, berhasil atau tidaknya sebuah penelitian dapat dilihat melalui bagaimana penelitian tersebut memberikan manfaat bagi peneliti maupun pihak-pihak lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

- a. Dapat menambah pengetahuan dan sumbangan pemikiran mengenai kepuasan masyarakat Kota Semarang terhadap program e-government “SAPA MBAK ITA”.
- b. Dapat dijadikan sebagai salah satu sumbangan pemikiran ataupun bahan referensi untuk penelitian serupa bagi sesama mahasiswa ilmu komunikasi Universitas Islam Sultan Agung khususnya konsentrasi *Marketing Communication* maupun bagi akademisi lainnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kalangan praktis yaitu DISKOMINFO Kota Semarang terutama untuk Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik khususnya SAPA MBAK ITA sebagai tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap penyediaan layanan pengaduan

masyarakat Kota Semarang agar dapat dijadikan bahan evaluasi maupun referensi, serta bermanfaat bagi dinas-dinas yang lain sebagai acuan pengukuran keberhasilan penyelenggaraan program *e-government* yang efektif.

1.4.3 Manfaat Sosial

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan masyarakat Kota Semarang terhadap program e-government Pemerintah Kota Semarang melalui DISKOMINFO yaitu kanal aspirasi dan pengaduan “SAPA MBAK ITA” sehingga dengan begitu dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat Kota Semarang terhadap pemerintah.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan suatu kerangka kerja konseptual (dasar filosofis) yang dapat dijadikan sebagai landasan dalam suatu penelitian, karena paradigma penelitian dapat membentuk perspektif maupun pendekatan penelitian terhadap suatu fenomena yang diteliti.

Paradigma penelitian juga dapat menjadi panduan dalam memilih metode penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian, seperti penelitian kuantitatif atau kualitatif. Sehingga paradigma menjadi penting dalam sebuah penelitian karena mampu membentuk fondasi dan arah penelitian, memastikan konsistensi, maupun memberikan landasan filosofis yang digunakan untuk menginterpretasikan hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme. Menurut S. Dan Roikan (2019) paradigma konstruktivisme merupakan suatu paradigma yang memiliki perspektif bahwa ilmu sosial digunakan sebagai alat analisis sistematis terhadap makna dari perilaku sosial yang diamati secara langsung pada pelaku sosial berlatarbelakang alamiah dengan tujuan untuk memahami dan menerangkan bagaimana para pelaku sosial tersebut menciptakan dan memelihara dunia sosial mereka.

Paradigma konstruktivisme menyatakan bahwa pengetahuan tidak hanya menjadi suatu entitas yang bersifat objektif atau dapat ditemukan secara bebas diluar diri individu, namun pengetahuan juga merupakan suatu konstruksi aktif yang dipahami dan dibangun oleh individu berdasarkan pengalaman pribadi. Dengan kata lain, paradigma ini menekankan bahwa pengetahuan bersifat subjektif karena dibangun oleh individu dan dianggap sebagai hasil dari interaksi terhadap dunia.

1.5.2 State of The Art

Peneliti	Bernadetta Venezia Roostam dan Yuwanto	Azka Fazarusda dan Heni Indrayani	Wulan Asih Setyarini
Judul Penelitian	Partisipasi Masyarakat Kota Semarang Di Era Digital : Efektivitas Program Lapor	Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Pusat Pengelolaan	Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Lapor

	Hendi	Pengaduan Masyarakat (P3m) Kota Semarang	Hendi Tahun 2021
Universitas	Universitas Diponegoro	Universitas Dian Nuswantoro	DISKOMINFO Kota Semarang
Tahun Penelitian	2021	2020	2021
Teori Penelitian	<i>Good governance, dan e-participation</i>	Teori sistem sosial	Teori pelayanan publik dan Teori Kepuasan
Metode Penelitian	Kualitatif	Kualitatif	Kuantitatif
Tujuan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program Laporan Hendi sebagai wujud partisipasi masyarakat Kota Semarang di era digital dalam perspektif good governance	Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui e-Government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.	Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh

			instansi
Hasil	<p>Efektivitas program</p> <p>Lapor Hendi dalam melibatkan masyarakat Kota Semarang di era digital dapat dievaluasi melalui aspek e-participation.</p> <p>Seluruh tingkatan e-enabling, e-engaging, dan e-empowering, sebagaimana dipresentasikan oleh Macintosh, tampaknya telah tercapai. Akan tetapi, terdapat kekurangan pada indikator transparansi, di</p>	<p>P3M Kota Semarang memberikan layanan publik melalui e-Government, termasuk kanal media sosial seperti Instagram, Twitter, WhatsApp, Telegram, situs web, dan SMS.</p> <p>Sistem ini dikelola oleh sistem politik "lapor Hendi" dengan dua sistem politik, yaitu S4PN dan sistem internal P3M.</p> <p>Mekanisme pengaduan melibatkan kanal media dan disebut mekanisme pengaduan tertulis, dengan keputusan</p>	<p>Survei Kepuasan Masyarakat dengan 226 responden mayoritas pria, tinggal di Kota Semarang, berpendidikan SD/SMP, usia 31-50 tahun. Evaluasi berdasarkan Permenpan RB No. 14/2017 dengan 9 unsur dan 23 pertanyaan, dalam 4 kriteria: Tidak Baik (TB), Kurang Baik (KB), Baik (B), dan Sangat Baik (SB).</p> <p>Hasil survei menunjukkan 7 unsur memiliki kinerja baik,</p>

	<p>mana autoreply belum tersedia untuk semua jenis kanal Laporan Hendi. Kelemahan ini berdampak pada indikator akuntabilitas, khususnya bagi masyarakat yang melaporkan melalui kanal Instagram dan Twitter, yang mengalami kesulitan memantau kemajuan laporan mereka.</p>	<p>yang sesuai kebijakan disposisi pengaduan, dapat diselesaikan dalam 1x24 jam. Adanya laporan Hendi menciptakan keterikatan antara P3M, pelayanan publik, dan pemerintah dengan masyarakat, sesuai dengan prinsip "layanan tanpa sekat." Masyarakat dapat memberikan aduan, aspirasi, kritik, dan saran secara bebas. Strategi komunikasi e-Government P3M mencakup penemuan fakta, perencanaan berdasarkan dasar hukum, dan aksi serta</p>	<p>melibatkan persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, biaya, spesifikasi, perilaku petugas, penanganan pengaduan, saran, masukan, serta sarana dan prasarana. Unsur yang kurang baik terletak pada waktu pelayanan dan kompetensi petugas. Tidak ada unsur dalam Laporan Hendi yang mendapat kinerja Sangat Baik (Nilai Mutu A). Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai nilai 79,228,</p>
--	---	---	--

		komunikasi melalui berbagai kanal media.	menunjukkan mutu layanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lapori Hendi berpredikat B atau baik.
--	--	--	---

Berdasarkan tiga *state of the art* yang telah dijabarkan sebelumnya, terdapat kesamaan yaitu ketiganya sama-sama membahas kanal pengaduan Kota Semarang yaitu “LaporHendi”, kanal ini merupakan kanal yang dibuat oleh Diskominfo Kota Semarang pada masa jabatan walikota periode sebelumnya yaitu Hendrar Prihadi atau dengan kata lain, penelitian diatas merupakan penelitian dari kanal pegaduan kota Semarang berganti nama menjadi “SAPA MBAK ITA”.

Pada penelitian yang ditulis oleh Bernadetta Venezia Roostam dan Yuwanto dengan judul “Partisipasi Masyarakat Kota Semarang Di Era Digital : Efektivitas Program Lapori Hendi” memiliki perbedaan objek penelitian dengan yang akan penulis gunakan. Dimana penulis akan mengkaji mengenai kepuasan masyarakat terhadap “SAPA MBAK ITA” sedangkan objek penelitian tersebut lebih mengarah pada bagaimana partisipasi masyarakat Kota Semarang pada kanal Program Lapori Hendi.

Pada penelitian kedua yang ditulis oleh Azka Fazarusda dan Heni Indrayani berjudul “Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3m) Kota Semarang.”

Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi yang digunakan oleh P3M Kota Semarang. Sedangkan penelitian penulis mengkaji mengenai bagaimana kepuasan masyarakat Kota Semarang setelah melakukan pengaduan ke P3M (SAPA MBAK ITA).

Ketiga, penelitian berjudul “Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Tahun 2021” yang dilakukan oleh Wulan Asih selaku pegawai dari Diskominfo Kota Semarang, serta orang yang bertanggungjawab dibalik kanal pengaduan Kota Semarang menuliskan kepuasan masyarakat pada kanal “LaporHendi” tahun 2021, perbedaan dengan yang akan penulis teliti yaitu, penulis akan meneliti kepuasan masyarakat Kota Semarang terhadap “SAPA MBAK ITA” pada tahun 2023.

1.5.3 Teori Kepuasan

Teori kepuasan merupakan sebuah konsep yang terkat dengan sejauh mana seorang individu merasakan kepuasan terhadap suatu pengalaman mengenai produk atau layanan. Dalam teori ini dijelaskan mengenai rincian faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan dan cara bagaimana perasaan positif dapat dicapai.

Kotler (2017) yang mengutip dari C.S Hutasoit berpendapat mengenai konsep kepuasan yaitu *“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations”* yang berarti, kepuasan merupakan sebuah perasaan yang muncul dari diri seseorang baik menyenangkan

maupun mengecewakanm, yang dirasakan setelah membandingkan kinerja produk (hasil) dengan harapan individu tersebut (konsumen).

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Kotler tersebut, dapat dilihat bahwa ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap suatu produk atau layanan, diantaranya yaitu :

- a. Munculnya suatu perasaan (Bahagia/Kecewa)
- b. Membandingkan antara kinerja dengan hasil yang didapatkan
- c. Hasil yang didapatkan kurang, sesuai, atau justru melebihi harapan

Oliver (2019) mengemukakan pendapatnya mengenai kepuasan, menurutnya kepuasan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakannya dengan harapannya. Jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa sangat puas. Jika kinerja melebihi harapan, tingkat kepuasan konsumen akan sangat tinggi. Sebaliknya, jika kinerja tidak memenuhi harapan, konsumen mungkin merasa kecewa. Harapan konsumen dapat terbentuk melalui pengalaman masa lalu, pendapat dari kerabat, dan informasi dari pemasaran.

Kotler (2017) berpendapat bahwa terdapat empat cara mengukur kepuasan pelanggan :

1. *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran)

Complaint and Suggestion System adalah suatu sistem yang dibuat untuk mengatur dan merespons kritik, keluhan, dan saran yang diajukan oleh pelanggan atau pihak tertentu. Tujuan utama dari sistem ini adalah untuk meningkatkan mutu produk, layanan, atau proses organisasi dengan merespons tanggapan yang

diberikan oleh pengguna atau pelanggan dengan memastikan bahwa setiap masukan diakui dan dicatat guna evaluasi lebih lanjut.

2. *Customer satisfaction surveys* (survey kepuasan pelanggan)

Survei Kepuasan Pelanggan, yang juga dikenal sebagai *Customer Satisfaction Surveys*, merupakan sarana evaluasi yang digunakan oleh perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang disediakan oleh organisasi. Fokus utama dari survei kepuasan pelanggan adalah untuk memahami sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang mereka alami, survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

3. *Lost customer analysis* (analisa pelanggan yang lari).

Metode ini mencoba untuk menghubungi langganan yang hilang, kemudian mereka akan diminta untuk menjelaskan mengapa mereka berhenti menjadi langganan dan berpindah kepada produk atau layanan yang lain. Alasan dari mereka ini lah yang akan dijadikan sebagai bahan evaluasi agar cepat bisa diatasi dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja perusahaan sendiri dengan cara meningkatkan kepuasan langganan.

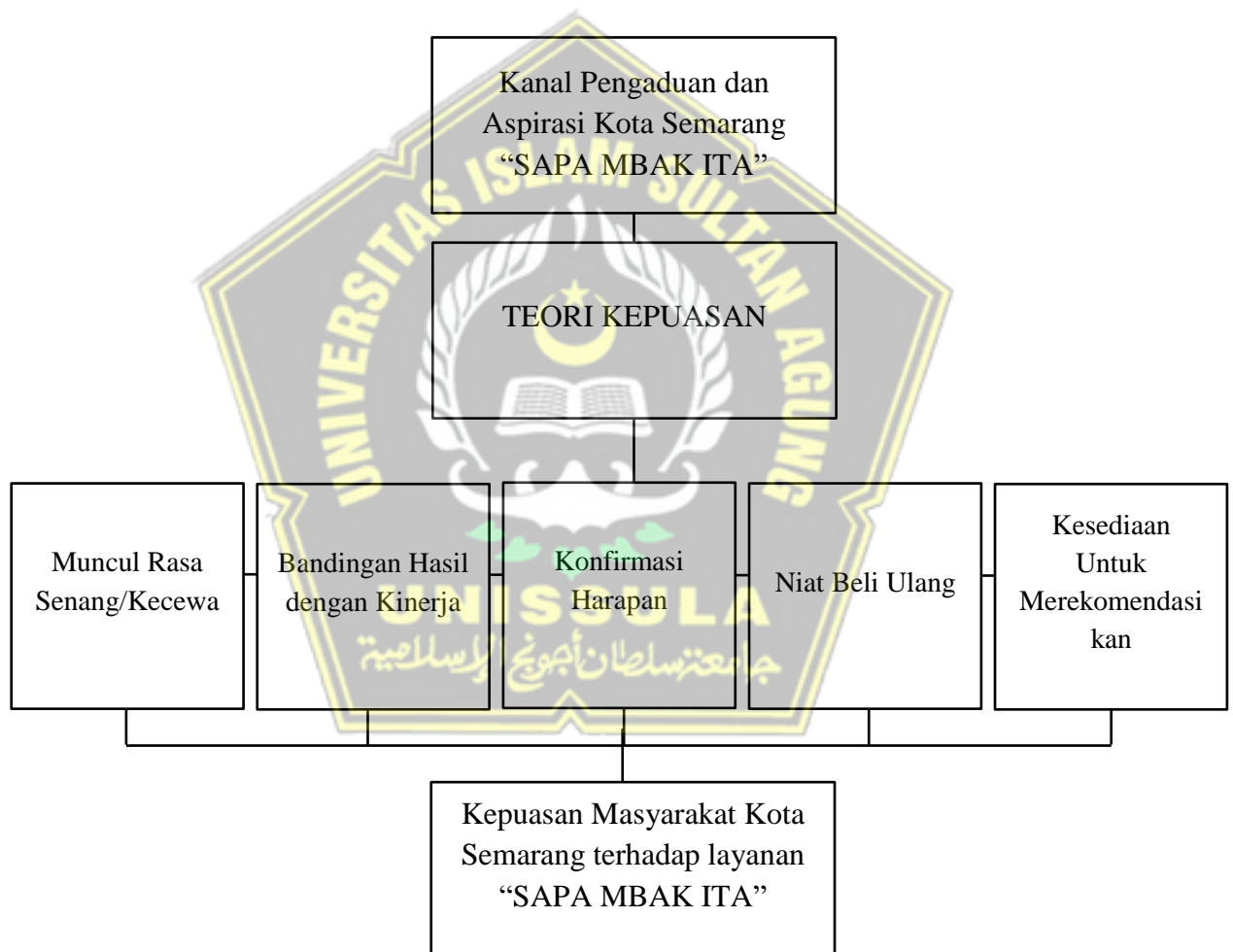
Tjiptono (2019) mengungkapkan ada lima indikator kepuasan dari konsumen, diantaranya:

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan
- b. Dimensi kepuasan pelanggan
- c. Konfirmasi harapan

- d. Niat beli ulang
- e. Kesiediaan untuk merekomendasikan

1.5.4 Kerangka Penelitian

Setelah dijabarkan mengenai konsep dan juga teori yang digunakan dalam penelitian ini, apabila digambarkan dalam bentuk bagan, dapat dilihat sebagai berikut:



1.6 Operasionalisasi Konsep

1.6.1 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan sebuah kondisi psikologis/emosional yang muncul ketika seseorang merasa bahwa hasil sesuai dengan harapan, atau dengan kata lain kepuasan adalah harapan yang terpenuhi. Menurut Abraham Maslow yang tertuang dalam teori hierarki kebutuhan menyatakan bahwa rasa puas akan muncul ketika individu berhasil memenuhi kebutuhan lebih tinggi daripada hierarki kebutuhan, contohnya kebutuhan sosial, aktualisasi diri, atau harga diri.

Selain Abraham Maslow, pendapat dari ahli pemasaran dan perilaku konsumen yaitu Richard L. Oliver juga memberikan pandangannya dalam mendefinisikan kepuasan, dirinya menganggap bahwa kepuasan merupakan respon evaluatif positif sesuai seseorang membandingkan pengalaman nyata dengan ekspektasinya.

Kepuasan masyarakat sendiri erat kaitannya dengan pelayanan masyarakat. Karena pelayanan masyarakat membutuhkan kepuasan dari masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan layanan itu sendiri. Layanan masyarakat beragam bentuknya, salah satunya adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah. Di man layanan pemerintah senantiasa memprioritaskan kepuasan dari masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat menaruh kepercayaan penuh kepada pemerintah.

Kepuasan masyarakat yang akan kita bahas lebih dalam disini adalah kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah yang dimana tentu saja memiliki indikator yang digunakan sebagai tolak ukur tingkat kepuasan, dan

ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Beberapa indikator tersebut diantaranya :

a. Ketersediaan Akses Informasi

Banyaknya platform pemerintah yang menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mudahnya mengakses informasi tersebut, menjadi salah satu indikator kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

b. Kemudahan penggunaan layanan pemerintah

Layanan pemerintah memang menyangkut ke berbagai aspek kehidupan masyarakat, baik kesehatan, ketenagakerjaan, fasilitas publik, dsb. Kemudahan untuk menggunakan layanan tersebut dapat membuat masyarakat merasa puas karena muncul pemikiran bahwa layanan tersebut memang diperuntukkan bagi masyarakat karena mudah untuk digunakan.

c. Waktu Pelayanan

Cepat atau lambatnya waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk dapat menggunakan maupun mendapatkan layanan pemerintah menjadi indikator yang penting karena dari sana masyarakat dapat menilai respon pemerintah terhadap masyarakat.

d. Partisipasi Masyarakat

Pemerintah yang melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan atau kegiatan-kegiatan, dapat menumbuhkan rasa puas dalam diri masyarakat karena merasa keberadaannya dihargai oleh pemerintah.

e. Biaya Layanan

Masyarakat biasanya akan sangat memperhatikan layanan melalui biayanya. Karena masyarakat tentu saja mengharapkan layanan terbaik dari pemerintah namun tidak memberatkan masyarakat, atau dengan kata lain masyarakat tidak perlu mengeluarkan banyak uang untuk menikmati fasilitas dari pemerintah

f. Keamanan dan Ketertiban

Setiap masyarakat mengharapkan layanan yang aman dan tertib. Aman dalam arti, layanan tersebut mampu merahasiakan identitas penggunanya dengan baik, dan tertib.

g. Keadilan Sosial

Masyarakat mengharapkan pemerataan dalam penggunaan layanan masyarakat. Pemerintah perlu menyadari adanya keadilan sosial, yang artinya dalam membuat sebuah layanan masyarakat, pemerintah tidak membedakan masyarakat berdasarkan kelas sosial maupun SARA. (source : <https://chatgpt.com>)

1.6.2 Kualitas Pelayanan

Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 mengamanatkan mengenai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang dilakukan oleh pihak yang berkewajiban dengan cara melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkesinambungan sehingga penting untuk menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur tingkat kualitas pelayanan.

Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki beberapa faktor yang mendorong dirinya untuk melakukan pengaduan, selain karena biaya dan waktu

sebagai seorang warga negara masyarakat seringkali mendapatkan pelayanan yang dianggap melecehkan martabatnya. Oleh karena itu, sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan atau melebihi harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang dapat dianggap memuaskan oleh para penggunanya baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Kualitas pelayanan dari suatu organisasi/instansi dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi penerima layanan terhadap layanan yang mereka inginkan sudah sesuai dengan layanan yang mereka harapkan. Perspektif kualitas pelayanan dilihat dari harapan terbaik oleh penerima layanan terhadap penyedia layanan.

Zeithaml dkk dalam Mardo (2016:31) memberikan pandangannya mengenai indikator ukuran kualitas pelayanan, dimana terdapat 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*)

Fasilitas fisik yang diperlukan dalam penyediaan layanan yang dapat dilihat secara nyata sebagai bukti konkret. Kepuasan pengguna jasa sangat dipengaruhi oleh kualitas dari aspek fisik yang disediakan oleh pihak pemberi layanan.

2. Reliabilitas (*reliability*)

Keterampilan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan, dan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal yang telah dijanjikan

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

4. Jaminan (*assurance*)

Keahlian dan kebaikan hati, bersama dengan tingkah laku sopan dan ramah dari karyawan, dalam membangun keyakinan pelanggan.

5. Empati (*empathy*)

Komitmen yang tegas namun perhatian dari para pegawai terhadap kebutuhan pelanggan.

1.6.3 E- Government

E-Government, yang juga dikenal sebagai e-gov, pemerintah digital, online pemerintah, atau pemerintah transformasi, merujuk pada usaha dalam pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Ini melibatkan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Secara umum, E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan kepada warganya, menangani urusan bisnis, dan aspek-aspek lain yang terkait dengan tata kelola pemerintahan. Aplikasi E-Government dapat mencakup berbagai lembaga seperti legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, dengan tujuan meningkatkan efisiensi internal, menyediakan layanan publik, dan memperkuat proses pemerintahan yang demokratis.

E- Government memiliki beberapa indikator yang dapat dijadikan tolak ukur sejauh mana pemerintah mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa indikator E-Government meliputi :

1. Tingkat ketersediaan dan aksesibilitas informasi di situs web pemerintah
2. Kemampuan pengguna untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan pemerintah melalui situs web
3. Jumlah dan jenis layanan pemerintah yang dapat diakses dan diselesaikan secara online.
4. Tingkat keterbukaan informasi mengenai kebijakan, keputusan, dan kinerja pemerintah
5. Keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah melalui platform online.
6. Perlindungan data pribadi dan keamanan informasi yang disediakan oleh pemerintah.

Adanya program layanan *E-Government* ini tentunya memiliki kelebihan dan kekurangannya bagi masyarakat, salah satu kelebihan yang dapat dirasakan oleh masyarakat ialah kecepatan pelayanan tanpa harus mendatangi kantor dengan membawa sejumlah persyaratan maupun prosedur yang menyusahakan, selain itu, adanya keterbukaan informasi dapat menjadikan hubungan pemerintah dengan masyarakat menjadi lebih baik dan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah.

Selain dari kelebihan tersebut, tentu saja banyak kerugian *e-government* bagi masyarakat, karena semakin bebasnya masyarakat menggunakan situs pemerintah, semakin pula memperbesar peluang terjadinya cyber crime pada sistem TIK *e-government*. Contohnya kasus pembobolan situs informasi KPU ketika Pemilu sedang diselenggarakan.

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Pada penelitian ini, tipe penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah kualitatif deskriptif. Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan aspek lainnya secara menyeluruh. Pendekatan yang digunakan adalah deskripsi menggunakan kata-kata dan bahasa, dilakukan dalam suatu konteks alamiah dengan pemanfaatan berbagai metode alamiah.

Dari definisi di atas hasil dari penelitian ini akan dijelaskan dan digambarkan menggunakan teori-teori yang berhubungan dengan tema penelitian, kenyataan-kenyataan yang terjadi pada objek penelitian dirincikan secara tepat dan jelas, sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang digunakan untuk memahami ataupun menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

Tipe penelitian kualitatif yang diterapkan dalam penelitian ini adalah fenomenologi dimana menurut Alase (2017) fenomenologi merupakan sebuah metodologi kualitatif dimana peneliti diizinkan untuk mengaplikasikan kemampuan subjektivitas dan interpersonalnya dalam proses penelitian

1.7.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu Masyarakat Kota Semarang, khususnya yang mengetahui dan pernah menggunakan layanan pemerintah “SAPA MBAK ITA”, dan objek penelitian yang diteliti yaitu kualitas pelayanan program e-government “SAPA MBAK ITA”.

1.7.3 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen (komentar-komentar di akun instagram @sapambakita) dan data kepuasan masyarakat terhadap layanan SAPA MBAK ITA yang didapatkan dari DISKOMINFO Kota Semarang. Dimana dalam dokumen tersebut berisi teks dan konteks yang akan dianalisis secara lebih mendalam dalam penelitian ini.

1.7.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, terdapat dua sumber data yang digunakan oleh penulis, yaitu:

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini menggunakan komentar-komentar di akun sosial media instagram resmi SAPA MBAK ITA yaitu @sapambakita yang bersifat menilai dari masyarakat Kota Semarang dan wawancara pengalaman menggunakan SAPA MBAK ITA dengan orang yang pernah menggunakan layanan SAPA MBAK ITA .

b. Data Sekunder

Sedangkan untuk data sekunder dalam penelitian ini menggunakan data-data pendukung, seperti jumlah pengguna “SAPA MBAK ITA” tahun 2023 yang

didapatkan dari pihak pengelola SAPA MBAK ITA yaitu DISKOMINFO Kota Semarang. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh buku, skripsi, jurnal dan bahan bacaan lainn yang relevan dengan penelitian ini.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Ada dua teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang menerapkan pengamatan langsung terhadap perilaku, kejadian, atau situasi tanpa campur tangan dari penulis. Dalam penelitian, metode observasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang fenomena yang diamati secara langsung dari sumbernya.

Disini penulis mengamati komentar-komentar dari masyarakat Kota Semarang yang pernah melakukan pengaduan di layanan SAPA MBAK ITA melalui akun instagram @sapambakita

b. Studi Pustaka

Penulis menggunakan data kepuasan masyarakat Kota Semarang terhadap layanan “SAPA MBAK ITA” sebagai salah satu kajian pustaka, yang ditambahkan dengan beberapa jurnal, buku, skripsi yang sesuai dengan topik penelitian ini.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Berdasarkan perumusan masalah di atas, metode analisis yang diterapkan adalah analisis data kualitatif. Miles dan Huberman, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2017:133), menekankan bahwa proses analisis data kualitatif dilakukan

secara interaktif dan berkelanjutan hingga selesai, sehingga data mencapai tingkat kejenuhan. Proses analisis data melibatkan kegiatan seperti pengumpulan data, penyusutan data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Kegiatan utama dalam setiap penelitian adalah proses pengumpulan data. Dalam konteks penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, atau kombinasi dari ketiganya. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari observasi dan studi literatur di Kanal Layanan Pengaduan dan Aspirasi “SAPA MBAK ITA”.

Data yang penulis kumpulkan berupa komentar-komentar yang dianggap mengandung penilaian berdasarkan pengalaman dari masyarakat Kota Semarang sendiri yang pernah melakukan pengaduan melalui kanal “SAPA MBAK ITA”.

b. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan langkah dalam merangkum, memusatkan, menyederhanakan, dan membuat abstraksi dari informasi aksi yang terdapat dalam catatan lapangan, wawancara, transkrip, serta berbagai dokumen dan catatan lapangan (Miles dan Huberman seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono, 2014).

Pada tahap ini penulis akan memfilter kembali data-data mana yang relevan dengan penelitian penulis maupun tidak, karena pada instagram “SAPA MBAK ITA” tidak semua komentar membahas kinerja kanal pengaduan ini sehingga perlu adanya kondensasi data, guna menyederhanakan dan memusatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan melalui berbagai format seperti uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Salah satu metode yang umum digunakan untuk menyajikan hasil penelitian kualitatif adalah melalui teks naratif.

Dengan menggunakan pendekatan naratif dalam menampilkan data, mempermudah pemahaman mengenai kejadian yang terjadi dan membantu perencanaan langkah-langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh.

d. Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

p

Namun, jika kesimpulan awal tersebut dapat diperkuat dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data tambahan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap sebagai kesimpulan yang dapat dipercaya.

1.7.7 Unit Penelitian

Unit pada penelitian ini adalah layanan aduan dan aspirasi Kota Semarang yaitu SAPA MBAK ITA yang dapat digunakan oleh masyarakat Kota Semarang untuk melakukan pengaduan terkait fasilitas ibukota Semarang dan yang lainnya. Di Instagram @sapambakita banyak komentar penilaian dari masyarakat Kota Semarang yang pernah menggunakan layanan SAPA MBAK ITA, dari sana lah kemudian akan dianalisis dan ditambahkan dengan data tambahan dari pengelola

SAPA MBAK ITA terkait data kepuasan masyarakat Kota Semarang terhadap SAPA MBAK ITA.

1.7.8 Kualitas Data

Dalam pandangan Lincoln dan Guba seperti yang dikutip oleh Wijaya (2018), validitas data dalam penelitian kualitatif dianggap sebagai suatu aspek yang realistis, bersifat kompleks, dan dinamis. Oleh karena itu, tidak ada elemen yang tetap konsisten dan berulang seperti dalam kondisi awal. Keabsahan data dapat dicapai melalui penerapan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik triangulasi data.

Dalam pandangan Wijaya seperti yang dijelaskan pada halaman (2018:120-121), triangulasi data merupakan suatu metode pemeriksaan data yang melibatkan sumber-sumber yang berbeda, menggunakan berbagai cara, dan dilakukan pada berbagai waktu. Oleh karena itu, ada tiga jenis triangulasi yang dapat diterapkan, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber merupakan upaya untuk memverifikasi keandalan suatu data dengan menguji informasi yang telah diperoleh dari berbagai sumber, termasuk hasil wawancara, arsip, dan dokumen lainnya.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk memeriksa keandalan suatu data dengan menguji informasi yang diperoleh dari sumber yang sama, namun dengan

menerapkan teknik yang berbeda. Sebagai contoh, data yang diperoleh melalui observasi dapat diperiksa melalui wawancara.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi teknik merupakan metode untuk menguji keakuratan data dengan memeriksa informasi yang berasal dari sumber yang identik, tetapi menggunakan pendekatan teknik yang berbeda. Sebagai ilustrasi, informasi yang didapatkan dari pengamatan dapat diuji kredibilitasnya melalui proses wawancara.



BAB 2

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 SAPA MBAK ITA

SAPA MBAK ITA merupakan sebuah aplikasi/kanal yang menghubungkan warga Kota Semarang dengan Walikota Semarang, aplikasi ini dapat digunakan warga sebagai sarana untuk menyampaikan aspirasi maupun pengaduan kepada Walikota Semarang. Terbentuknya SAPA MBAK ITA ini didasarkan pada beberapa dasar hukum, diantaranya yaitu:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik.

SAPA MBAK ITA sendiri memiliki lima kanal pengaduan yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat Kota Semarang, diantaranya yaitu SMS 1708, Twitter @sapambakita, Website: <https://sapambakita.lapor.go.id/> , Whatsapp: 081215000512, dan Aplikasi SAPA MBAK ITA. Selain itu, SAPA MBAK ITA juga memiliki akun media sosial yang kerap kali membagikan

laporan mingguan pengaduan, ataupun membagikan pengaduan yang berhasil diselesaikan.



Kanal Pengaduan dan Aspirasi Kota Semarang ini sebenarnya sudah ada sejak masa jabatan walikota sebelumnya yaitu, Hendrar Prihadi, dan nama kanal ini adalah LAPOR HENDI, disesuaikan dengan nama walikota yang menjabat. Nama dari kanalnya dibuat mudah untuk diingat oleh masyarakat Kota Semarang dengan cara menyesuaikan nama dari Walikota Semarang. Kanal ini digagas oleh DISKOMINFO Kota Semarang dan dikelola oleh P3M (Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat).

Berberapa pengaduan yang seringkali disampaikan masyarakat ke kanal SAPA MBAK ITA diantaranya yaitu, kerusakan infrastruktur seperti jalan rusak atau berlubang, lampu jalan mati, lampu traffic light mati, pohon tumbang menutup jalan, air menggenang, selokan atau resapan air tersumbar, selain itu keluhan mengenai banjir juga menjadi PR rutin bagi SAPA MBAK ITA, karena mengingat kondisi geografis Kota Semarang yang berada di ketinggian 0 mdpl di beberapa tempat. Masyarakat juga sering mengeluhkan air PDAM yang mati, dsb.

Pada dasarnya mekanisme pengaduan di SAPA MBAK ITA, melalui empat proses, dimana yang pertama yaitu pengadu atau pelapor menyampaikan permasalahan melalui kanal resmi SAPA MBAK ITA yang sudah disarankan, kemudian pengelola SAPA MBAK ITA menerima dan meneruskan aduan dari masyarakat tersebut ke Dinas yang berwenang, apabila pengaduan untuk kasus tertentu dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan lapangan terlebih dahulu. Apabila permasalahan telah selesai ditindaklanjuti, OPD atau BUMD yang berwenang akan memberikan tanggapan kepada masyarakat dan mengirimkan bukti tindaklanjut.

Masyarakat Kota Semarang selalu diingatkan untuk melakukan pengaduan harus melalui kanal resmi dari SAPA MBAK ITA, karena pengaduan yang dilaporkan melalui kanal resmi SAPA MBAK ITA akan termonitoring langsung oleh OPD dan Walikota Semarang, sehingga tiap bulan laporan yang masuk akan dijadikan bahan monitoring dan evaluasi kinerja. Selain itu, pelapor juga dapat memantau progres aduan dari awal laporan sampai selesai dengan mendapatkan link kanal yang pelapor gunakan. Dan laporan yang masuk akan menjadi basic perencanaan pembangunan kota yang harapannya berasal dari kondisi dan situasi dilapangan.

SAPA MBAK ITA memiliki akun media sosial yang digunakan untuk memberikan laporan mengenai pengaduan yang masuk ke kanal resmi SAPA MBAK ITA maupun laporan yang telah ditindaklanjuti oleh OPD yang bersangkutan. Media Sosial SAPA MBAK ITA diantaranya yaitu, Twitter, Instagram, dan Facebook

Meskipun SAPA MBAK ITA merupakan kanal yang dapat dijadikan wadah masyarakat Kota Semarang untuk menyampaikan aspirasi ataupun pengaduan, SAPA MBAK ITA memiliki ranah yang terbatas atau dengan kata lain, ada beberapa permasalahan dimana hal tersebut bukanlah ranah SAPA MBAK ITA, diantaranya yaitu aduan terkait listrik, seperti pencurian listrik atau permasalahan dalam penggunaan listrik. Selain itu, SAPA MBAK ITA juga tidak dapat menangani masalah pribadi maupun keluarga, dan SAPA MBAK ITA tidak menangani persoalan fasilitas pihak swasta (bukan fasilitas pemerintah Kota

Semarang. Sehingga pelapor diharapkan bijak dalam memberikan laporan kepada SAPA MBAK ITA.

Kanal SAPA MBAK ITA kerap kali mengikuti kampanye di event-event yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Semarang, tujuan dari kampanye ini tidak lain adalah agar masyarakat Kota Semarang semakin banyak yang mengetahui keberadaan kanal pengaduan dan aspirasi Kota Semarang yaitu SAPA MBAK ITA, harapannya agar Kota Semarang dapat senantiasa berbenah berdasarkan pengalaman yang dialami oleh masyarakat Kota Semarang itu sendiri.

SAPA MBAK ITA sendiri merupakan salah satu aplikasi yang dibuat dan dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang. SAPA MBAK ITA dikelola oleh bagian P3M yaitu Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Dimana P3M Kota Semarang menjalankan tugasnya berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2017 pasal 4, diantaranya yaitu menerima, mengelola, mengklarifikasi, memonitoring dan mengevaluasi, serta mengkonfirmasi pengaduan masyarakat, salah satunya melalui portal pengaduan pelaporan secara online (SAPA MBAK ITA) yang penanganannya dibantu langsung oleh Pejabat Admin Penghubung masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berdasarkan surat keputusan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

2.2 Profil DISKOMINFO Kota Semarang

Profil DISKOMINFO Kota Semarang Berlandaskan pada Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2016, Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) merupakan salah satu unsur pemerintahan yang bertugas untuk

membantu Kepala Daerah (Walikota) dalam melaksanakan urusan pemerintahan Kota Semarang dibidang Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian yang merupakan kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Maksud dari tugas pembantuan itu sendiri merupakan tugas yang diberikan oleh Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah, untuk mengelola sebagian urusan pemerintahan yang diwewenangkan oleh Pemerintahan Pusat atau Pemerintahan Provinsi kepada Pemerintahan Daerah (Kabupaten/Kota).

Berikut profil dari DISKOMINFO Kota Semarang:

- 
- a. Nama Instansi : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian
Kota Semarang (DISKOMINFO).
- b. Kepala Dinas : Soenarto, S.Kom, MM.
- c. Alamat : Jl. Pemuda No.148, Sekayu, Kec.Semarang Tengah,Jawa
Tengah 50132
- d. Email : diskominfo@semarangkota.go.id
- e. Nomor Telepon : (024) 3549446

2.3 Visi dan Misi DISKOMINFO Kota Semarang

Sebagai salah satu lembaga pemerintahan, DISKOMINFO Kota Semarang tentunya memiliki Visi dan Misi yang menjadi acuan dalam operasionalnya. Berikut merupakan pemaparan visi dan misi dari DISKOMINFO Kota Semarang :

2.3.1 Visi DISKOMINFO Kota Semarang

“Terwujudnya Kota Semarang Yang Semakin Hebat Berlandaskan Pancasila Dalam Bingkai NKRI Yang Ber-Bhineka Tunggal Ika”.

2.3.2 Misi DISKOMINFO Kota Semarang

1. Meningkatkan kualitas & kapasitas Sumber Daya Manusia yang unggul dan produktif untuk mencapai kesejahteraan sosial
2. Meningkatkan potensi ekonomi lokal yang berdaya saing & stimulasi pembangunan industri, berlandaskan riset & inovasi berdasar prinsip demokrasi ekonomi pancasila.
3. Menjamin kemerdekaan masyarakat menjalankan ibadah, pemenuhan hak dasar & perlindungan kesejahteraan sosial serta hak asasi manusia bagi masyarakat secara berkeadilan.
4. Mewujudkan Infrastruktur berkualitas yang berwawasan lingkungan untuk mendukung kemajuan kota.
5. Menjalankan reformasi birokrasi pemerintahan secara dinamis & menyusun produk hukum yang sesuai nilai-nilai Pancasila dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.3.3 Implementasi Program Misi DISKOMINFO

Dari kelima Misi DISKOMINFO diatas, kemudian dikembangkanlah beberapa program yang sesuai dari masing-masing misi, berikut program yang diciptakan oleh DISKOMINFO Kota Semarang sesuai dengan Misi diatas:

A. MISI 1

Meningkatkan kualitas & kapasitas Sumber Daya Manusia yang unggul dan produktif untuk mencapai kesejahteraan sosial.

a. Program Peningkatan Kualitas Pendidikan

- a) Pengembangan Sekolah Swasta Gratis (TK, SD, SMP).
- b) Pembangunan TK dan SMP Negeri berbasis zonasi
- c) Lulusan TK, SD, dan SMP Bersertifikat Khusus
- d) Penguatan Pendidikan Non Formal (PNF)
- e) Pembelajaran Daring dan Luring (Kebiasaan baru)
- f) Bapak Angkat Anak Sekolah tidak mampu
- g) Muatan Lokal Kurikulum Cinta Negara dan Daerah
- h) Penyediaan *Broadband Learning Center* (BLC).

b. Program Peningkatan Layanan Kesehatan

- a) Pemerataan akses layanan kesehatan
- b) Rating Kelurahan Sehat
- c) Bus Layanan Kesehatan / Hospital Bus
- d) Layanan JAGA (Jemput-Antar Pasien Warga)
- e) Layanan Puskesmas Malam Hari.

c. Program Pemberdayaan Masyarakat

- a) Gerakan Dasawisma Hebat
- b) Semarang *Community Center*
- c) Talenta Berjejaring
- d) Penghargaan Warga Berprestasi Kota Semarang
- e) Stimulus Pembangunan Wilayah

d. Program Peningkatan Keterampilan Tenaga Kerja

- a) Magang Tematik
- b) Sertifikasi / lisensi keterampilan khusus pencaker
- c) Kabar Loker (Kebiasaan baru)
- d) Sertifikasi bahasa asing TKI.

e. Program Pembangunan Kepemudaan

- a) Paguyuban Relawan Kota
- b) Fasilitasi atlet berprestasi
- c) Kompetisi Inovasi Usaha Bagi Pemuda
- d) Nobar (Nongkrong Bareng) Komunitas
- e) Arena Nobar Kecamatan Batas Wilayah.

B. MISI 2

Meningkatkan potensi ekonomi lokal yang berdaya saing & stimulasi pembangunan industri, berlandaskan riset & inovasi berdasar prinsip demokrasi ekonomi Pancasila.

a. Program Pemberdayaan Ekonomi Lokal

- a) Gelar Hidroponik
- b) Kampung Tematik Produktif
- c) Sentra PKL
- d) Festival Angkringan
- e) Pengembangan Urban Farming
- f) Agenda Tahunan Event-Event Budaya Lokal
- g) Pelibatan Tenaga Kerja Wilayah

- h) PIRT (Pangan Industri Rumah Tangga) Terpadu
- i) Micro Library UMKM
- j) Fasilitasi Industri Rumah Tangga

b. Program Pemasaran Produk/Jasa Daerah

- a) Promosi Pariwisata Bersama (Daerah Hinterland)
- b) Food Street Festival – Kawasan Kuliner
- c) Unit Kerja Promosi Kota
- d) Open Rooftop Double Decker Bus
- e) Amphibi Bus

c. Program Kemitraan Usaha

- a) Pemberdayaan Startup lokal
- b) Kawasan Empon-Empon
- c) Optimalisasi pemanfaatan Stadion Citarum (home base PSIS)
- d) Link and Match UKM dengan Swalayan / Mall
- e) Semarang Creative Makerspace

d. Peningkatan Daya Saing Daerah

- a) Semarang Technopark
- b) Pengembangan Sportourism
- c) Pameran Dagang Produk Lokal
- d) Paket Investasi Daerah
- e) Klinik Hak Kekayaan Intelektual
- f) Semarang Zoo bertaraf Internasional
- g) Temu Bisnis Internasional

- h) Kawasan Wisata Minapolitan
- i) Semarang Online Sale

C. MISI 3

Menjamin kemerdekaan masyarakat menjalankan ibadah, pemenuhan hak dasar & perlindungan kesejahteraan sosial serta hak asasi manusia bagi masyarakat secara berkeadilan.

a. Program Pemberdayaan Sosial

- a) Forum Perguruan Tinggi Abdimas
- b) Pembangunan Coworking Space UKM
- c) Jumat Berkah
- d) Gerakan Bersama Forum CSR
- e) Lumbung Pangan Kelurahan

b. Program Perlindungan dan Jaminan Sosial

- a) Tim Reaksi Cepat Layanan PMKS
- b) Crisis Center PGOT
- c) Pelatihan spesifik PMKS
- d) Daycare Gratis
- e) Bedah Rumah Tuntas
- f) Kampung vertikal Kawasan Kumuh

c. Program Pengarusutamaan Gender, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

- a) Kota Ramah HAM
- b) Musrenbang perempuan

- c) Penguatan peran PKK
- d) Layanan perlindungan perempuan dan anak
- e) Semarang Kota Inklusif

d. Program Peningkatan Kesejahteraan Sosial

- a) Religion center
- b) Masjid Raya Semarang

D. MISI 4

Mewujudkan Infrastruktur berkualitas yang berwawasan lingkungan untuk mendukung kemajuan kota.

a. Program Pengendalian Pencemaran & Kerusakan Lingkungan Hidup

- a) Vertical and Roof garden/ farming
- b) Transportasi Berbahan Bakar Ramah Lingkungan
- c) Rooftop solar panel (Bangunan Milik Pemkot Semarang)
- d) Pengelolaan Persampahan Terpadu
- e) Merubah air dari masalah (banjir dan rob) menjadi potensi (Water as Leverage)
- f) Pembangkit Listrik Tenaga Air
- g) Pemberdayaan Bank Sampah Wilayah
- h) Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik
- i) Smart Water Management

b. Program Pengelolaan Keanekaragaman Hayati (KEHATI)

- a) Pembangunan Taman Tematik

- b) Penghijauan Sempadan Sungai Semarang
- c) Pembangunan Kebun Raya Tinjomoyo

c. Program Pengembangan Sarana dan Prasarana Perkotaan

- a) Tetenger Kota
- b) Underground Simpang Lima
- c) Semarang Expo and Convention Center
- d) Revitalisasi Semarang Lama
- e) Pengembangan Sistem peringatan dini bencana

d. Program Peningkatan Konektivitas Wilayah

- a) Pembangunan Trem
- b) Rintisan Semarang Outer Ring Road (Mangkang-Mijen) dan Middle Ring Road (Jalan Gajah)
- c) Pembangunan Akses Perguruan Tinggi (Sronдол-Sekaran, UNDIP-Jangli-Mrican, Sekaran-Tinjomoyo)
- d) Transportasi Massal Terintegrasi
- e) Terminal Angkutan Barang / Peti Kemas

E. MISI 5

Menjalankan reformasi birokrasi pemerintahan secara dinamis & menyusun produk hukum yang sesuai nilai-nilai Pancasila dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

a. Program Peningkatan Manajemen Internal

- a) Dari Semarang untuk Indonesia (Satu Data dan Satu Peta)
- b) Akselerasi SPBE

- c) Single Sign-On Sistem Informasi Manajemen
- d) Omnibus Law Peraturan Kota Semarang

b. Program Layanan Publik

- a) Online public hearing
- b) Robot Layanan (Industry 5.0)
- c) Layanan Terpadu Malam Hari
- d) E-Library di seluruh area free wifi
- e) Akses Terbitan Ilmiah Online Gratis
- f) Agen Informasi dan Pengaduan
- g) Pengembangan Smart City (Cyber City)
- h) Layanan Publik Akhir Pekan
- i) Pengelolaan Manajemen Risiko
- j) Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap

c. Program Optimalisasi Teknologi Informasi

- a) Semarang Smart Card
- b) SOLUSI: Semarang On-Line Untuk Sistem Integrasi
- c) Pembangunan Data Center II
- d) Pembangunan Big Data Analytics
- e) Pemanfaatan internet pasca jam kerja
- f) Informasi Tata Ruang dan Pajak Bumi Bangunan

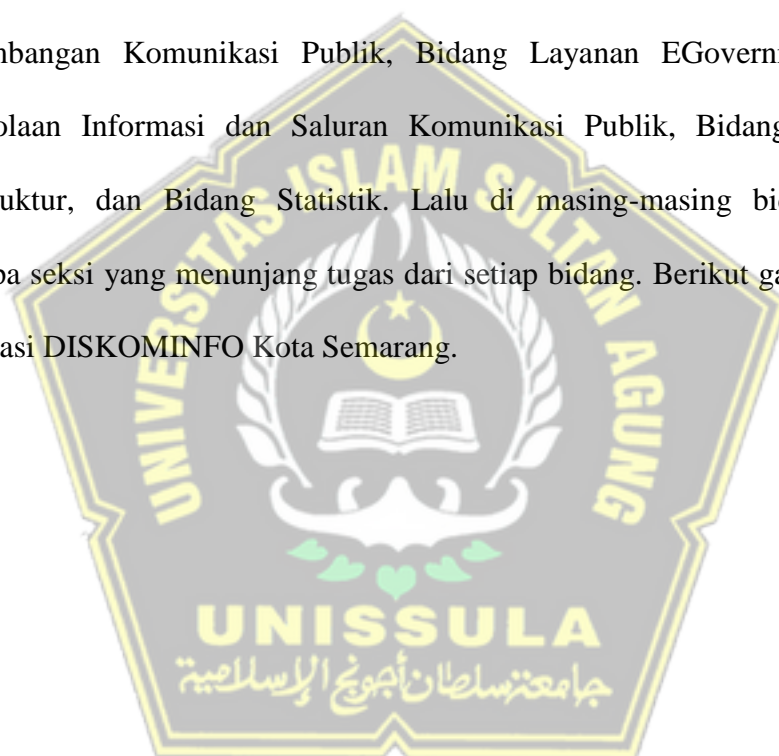
d. Program Peningkatan Kapasitas Keuangan Daerah

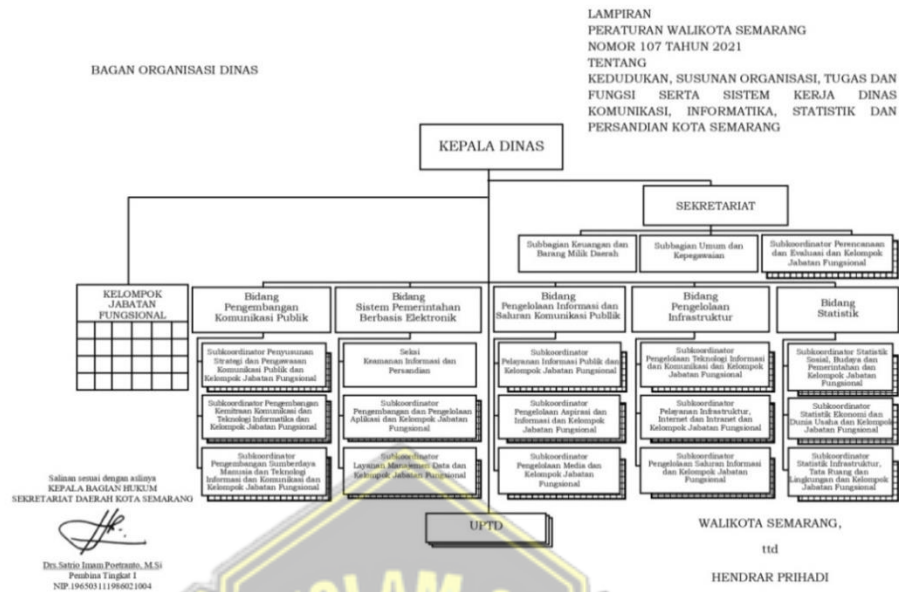
- a) Eksplorasi dan intensifikasi PAD
- b) Pengembangan Alternatif pembiayaan di luar APBD

c) Optimalisasi Aset-Aset Kota.

2.4 Struktur Organisasi

Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2016, dalam operasionalnya, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang membentuk Struktur Organisasi yang terdiri dari Kepala Dinas, Sekretariat, Kelompok Jabatan Fungsional dan lima bidang, 11 yaitu Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan EGovernment, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik. Lalu di masing-masing bidang terdapat beberapa seksi yang menunjang tugas dari setiap bidang. Berikut gambar struktur organisasi DISKOMINFO Kota Semarang.





Gambar 1 Struktur Organisasi DISKOMINFO Kota Semarang

2.5 Tugas dan Fungsi DISKOMINFO Kota Semarang

Sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016, mengenai Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang adalah sebagai berikut:

Bagi Kepala DISKOMINFO bertugas untuk membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Pada saat melaksanakan tugas, DISKOMINFO menyelenggarakan fungsi :

- a. Merumuskan kebijakan pada Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;

- b. Merumuskan rancangan strategis yang relevan dengan visi dan misi Walikota;
- c. Mengkoordinasikan tugas-tugas sebagai bentuk Melaksanakan program dan kegiatan Kesekretariatan, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
- d. Menyelenggarakan pembinaan kepada pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. Menyelenggarakan susunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. Menyelenggarakan kerjasama Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
- g. Menyelenggarakan kesekretariatan DISKOMINFO;
- h. Menyelenggarakan program dan kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
- i. Menyelenggarakan penilaian kinerja Pegawai;
- j. Menyelenggarakan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
- k. Menyelenggarakan laporan Melaksanakan program dan kegiatan;

1. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.6 Wewenang DISKOMINFO Kota Semarang

A. Kepala Dinas

Kepala Dinas bertugas untuk merumuskan kebijakan, rencana strategis, memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi Melaksanakan tugas dan fungsi DISKOMINFO.

B. Sekretariat

Pada Sekretariat DISKOMINFO Kota Semarang dipimpin oleh seorang Sekretaris, yang bertugas untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan mensinkronisasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi Melaksanakan tugas Kesekretariatan, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik. Pada saat melaksanakan tugas, Sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Merencanakan program, kegiatan dan anggaran;
- b. Pendistribusian tugas kepada bawahan;
- c. Memberikan petunjuk kepada bawahan;
- d. Penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. Melaksanakan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. Mengkoordinasikan, sinkronisasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta evaluasi tugas-tugas kesekretariatan, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan

Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;

- g. Melaksanakan fasilitasi tugas-tugas Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
- h. Melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
- i. Melaksanakan kegiatan penyusunan kebijakan di subbagian Merencanakan dan evaluasi, keuangan dan aset, umum dan kepegawaian.

C. Bidang Pengembangan Komunikasi Publik

Bidang Pengembangan Komunikasi Publik dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, yang mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi tugas Seksi Strategi dan Pengawasan Komunikasi Publik, Seksi Pengembangan Sumber Daya dan Kemitraan Komunikasi, dan Seksi Pengembangan SDM Komunitas TIK. Untuk melaksanakan tugas, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik mempunyai fungsi :

- a. Merencanakan program, kegiatan dan anggaran;
- b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. Memberikan petunjuk kepada bawahan;
- d. Menyeliaikan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. Pelaksanaan kegiatan penyusunan sasaran kerja pegawai;

- f. Melaksanakankoordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
- g. Melaksanakan kegiatan penyusunan kebijakan di bidang pengembangan komunikasi publik;
- h. Melaksanakan kegiatan seksi strategi dan pengawasan komunikasi publik, seksi pengembangan kemitraan komunikasi dan teknologi informatika, dan seksi pengembangan sdm komunitas tik.
- i. Melaksanakan kegiatan penyusunan data dan informasi di bidang pengembangan komunikasi publik.

D. Bidang Layanan E-Government

Bidang Layanan E-Government dipimpin oleh seorang Kepala Bidang. Kepala Bidang Layanan E-Government mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi, Seksi Keamanan Informasi dan Persandian, dan Seksi Layanan Manajemen Data. Untuk melaksanakan tugas, Bidang Layanan EGovernment mempunyai fungsi :

- a. Merencanakan program, kegiatan dan anggaran;
- b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. Memberikan petunjuk kepada bawahan;
- d. Menyeliakan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. Melaksanakan kegiatan penyusunan sasaran kerja pegawai;
- f. Melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;

- g. Melaksanakan kegiatan penyusunan kebijakan di bidang layanan EGovernment;
- h. Melaksanakan kegiatan seksi pengembangan dan pengelolaan aplikasi, seksi keamanan informasi dan persandian dan seksi layanan manajemen data sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

E. Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik

Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik dipimpin oleh seorang Kepala Bidang. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi Seksi Pelayanan Informasi Publik, Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi, dan Seksi Pengelolaan Media. Untuk melaksanakan tugas, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik mempunyai fungsi :

- a. Merencanakan program, kegiatan dan anggaran;
- b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. Memberikan petunjuk kepada bawahan;
- d. Menyeliakan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. Melaksanakan kegiatan penyusunan sasaran kerja pegawai;
- f. Melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
- g. Melaksanakan kegiatan penyusunan kebijakan di bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik;

- h. Melaksanakan kegiatan seksi pelayanan informasi publik, seksi pengelolaan aspirasi dan informasi, dan seksi pengelolaan media;
- i. Melaksanakan kegiatan penyusunan data dan informasi di bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik..

F. Bidang Pengelolaan Infrastruktur

Di bidang Pengelolaan Infrastruktur diketuai oleh seorang Kepala Bidang yang bertugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi Seksi Pengelolaan TIK, Seksi Layanan Insfrastruktur, Internet dan Intranet, dan Seksi Pengelolaan Saluran Informasi. Dalam pelaksanaan tugasnya, Bidang Pengelolaan Infrastruktur mempunyai fungsi :

- a. Merencanakan program, kegiatan dan anggaran;
- b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. Memberikan petunjuk kepada bawahan;
- d. Menyeliakan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. Melaksanakan kegiatan penyusunan sasaran kerja pegawai;
- f. Melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
- g. Melaksanakan kegiatan penyusunan kebijakan di bidang pengelolaan infrastruktur;
- h. Melaksanakan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan di bidang pengelolaan infrastruktur.

G. Bidang Statistik

Bidang Statistik DISKOMINFO Kota Semarang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang bertugas untuk merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi Seksi Statistik Sosial, Budaya dan Pemerintahan, Seksi Statistik Ekonomi dan Dunia Usaha, dan Seksi Statistik Infrastruktur, Tata Ruang dan Lingkungan. Pada saat melaksanakan tugas, Bidang Statistik mempunyai fungsi :

- a. Merencanakan program, kegiatan dan anggaran;
- b. Mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. Memberikan petunjuk kepada bawahan;
- d. Menyeliakan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. Melaksanakan kegiatan penyusunan sasaran kerja pegawai;
- f. Melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
- g. Melaksanakan kegiatan penyusunan kebijakan di bidang statistik;
- h. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;

H. Jabatan Fungsional

Jabatan fungsional bertugas untuk melaksanakan sebagian tugas DISKOMINFO sesuai dengan keahlian dan kebutuhan sesuai peraturan perundang undangan. Setiap Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

BAB 3

HASIL PENELITIAN

3.1 Laporan Masuk Keseluruhan di Kanal SAPA MBAK ITA

SAPA MBAK ITA, yang hadir sebagai penerus kanal layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat di masa jabatan gubernur sebelumnya, yaitu LAPORHENDI, mulai resmi diperkenalkan dan dapat digunakan masyarakat luas sejak tahun 2022. Sejak saat itu, SAPA MBAK ITA sudah banyak berinovasi untuk meningkatkan kinerja kanalnya dalam menghadapi aduan maupun kritikan dari masyarakat luas. Di Tahun 2023, SAPA MBAK ITA telah mendapatkan ribuan aduan dari masyarakat Kota Semarang, berikut adalah tabel jumlah aduan yang masuk ke kanal resmi SAPA MBAK ITA di tahun 2023:

Tabel 1 Jumlah Aduan Masuk SAPA MBAK ITA Tahun 2023

NO	SUMBER	JUMLAH
1.	Website	667
2.	SMS	8
3.	Android SP4N	31
4.	Datang Langsung	0
5.	WhatsApp	3.068
6.	Instagram	159
7.	Twitter	169
8.	Mobile App SAPA MBAK ITA	956
9.	LAPORGUB	1.071
Total Jumlah Inputan		6.129

Sumber : Data DISKOMINFO (SAPA MBAK ITA) Tahun 2023

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa masyarakat Kota Semarang lebih menyukai untuk memberikan laporan ataupun aduan secara online, dibuktikan dengan tidak adanya pengaduan yang masuk dengan cara mendatangi langsung kantor DISKOMINFO Kota Semarang. Selain itu, WhatsApp menjadi aplikasi yang paling digemari masyarakat Kota Semarang untuk memberikan laporan atau pengaduan, dibuktikan dengan jumlah pengaduan di tahun 2023 sebanyak 3.068, kemudian disusul oleh LAPORGUB sebanyak 1.071 laporan.

Mobile App SAPA MBAK ITA yang notabane nya merupakan aplikasi baru, menduduki peringkat ketiga yang memperoleh aduan paling banyak, yaitu sejumlah 956. Dilanjutkan dengan website SAPA MBAK ITA dengan jumlah aduan sebanyak 667. Untuk sosial media dari SAPA MBAK ITA memiliki jumlah aduan yang tidak berbeda jauh, dimana aduan dari Instagram berjumlah 159 dan Twitter berjumlah 169, hanya selisih 10 aduan saja. Sisanya adalah aduan yang berasal dari Android SP4N berjumlah 31 aduan, dan SMS berjumlah 8 aduan. Jika dibuat dalam bentuk grafik, maka bentuk grafik persentase jumlah aduan yang masuk dan diproses oleh SAPA MBAK ITA tahun 2023 adalah sebagai berikut.

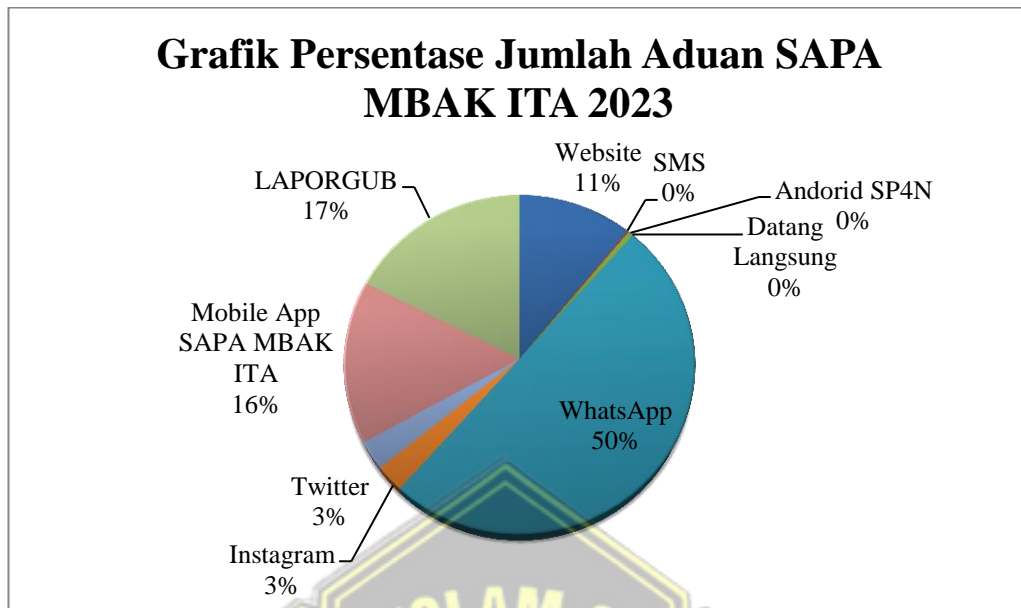


Figure 1 Persentase Laporan Masuk SAPA MBIK ITA 2023

3.2 Laporan SAPA MBIK ITA Terkelola

Tahun 2023, sebanyak 6.129 yang masuk ke Kanal SAPA MBIK ITA melalui berbagai sumber, sudah dikoordinasikan dan didisposisikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Semarang terkait untuk ditindak lanjuti dengan format dan data laporan yang jelas. Rincian kategori dari keseluruhan laporan adalah sebagai berikut :

Tabel 2 Kategori Laporan Terkelola

NO	Kategori Laporan Terkelola	Jumlah
1.	Pengaduan	6.114
2.	Permintaan Informasi	4
3.	Aspirasi	12
TOTAL		6.129

Sumber : Data DISKOMINFO (SAPA MBIK ITA) Tahun 2023

Dari masing-masing kategori diatas, memiliki respon tindak lanjut yang statusnya berbeda-beda, rincian secara detail mengenai status respon tindak lanjut dari masing-masing kategori laporan, dapat dilihat sebagai berikut:

3.2.1 Aspirasi/Saran

Tabel 3 Respon Tindak Lanjut

NO	Respon Tindak Lanjut	Jumlah Aspirasi
1.	Belum	0
2.	Proses	0
3.	Selesai	12
TOTAL		12

Sumber : Data DISKOMINFO (SAPA MBAK ITA) Tahun 2023

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa sepanjang tahun 2023 terdapat 12 Aspirasi/Saran dari masyarakat Kota Semarang yang masuk ke Kanal SAPA MBAK ITA, dan dari 12 aspirasi tersebut, semuanya telah ditindak lanjuti oleh penanggungjawab sehingga status respon tindak lanjut kategori aspirasi/saran adalah Selesai.

3.2.2 Pengaduan

Tabel 4 Status Tindak Lanjut Laporan

NO	Respon Tindak Lanjut	Jumlah Pengaduan
1.	Belum	41
2.	Proses	1.097
3.	Selesai	4.958
4.	Selesai Bersyarat	17
TOTAL		6.113

Sumber : Data DISKOMINFO (SAPA MBAK ITA) Tahun 2023

Berdasarkan data dari tabel diatas, sebanyak 6.113 aduan masuk ke kanal SAPA MBAK ITA, dari 6.113 aduan tersebut, respon tindak lanjut dari SAPA MBAK ITA masih memiliki status yang berbeda-beda, diantaranya sebanyak 41 aduan belum diproses, 1.097 aduan sedang dalam proses, lalu 4.958 aduan selesai ditindak lanjuti, dan yang terakhir sebanyak 17 aduan selesai secara bersyarat.

3.2.3 Permohonan Informasi

Tabel 5 Jumlah Permohonan Informasi

NO	Respon Tindak Lanjut	Jumlah Permohonan Informasi
1.	Belum	0
2.	Proses	0
3.	Selesai	4
TOTAL		4

Sumber : Data DISKOMINFO Kota Semarang

Di tahun 2023, permohonan informasi yang masuk ke kanal SAPA MBAK ITA, hanya berjumlah empat saja, dan seperti yang dapat dilihat pada tabel, empat permohonan informasi tersebut telah diselesaikan.

Berdasarkan perincian status tindak lanjut dari masing-masing kategori laporan yang masuk ke SAPA MBAK ITA diatas, diantaranya yaitu Pengaduan, Aspirasi/Saran, dan Permohonan Informasi yang masuk ke SAPA MBAK ITA pada tahun 2023, dapat dijumlahkan secara keseluruhan pada tabel dibawah ini :

Tabel 6 Respon Laju Tindak Lanjut SAPA MBAK ITA

NO	Respon Laju Tindak Lanjut	Jumlah Keseluruhan
1.	Belum	41
2.	Proses	1.097
3.	Selesai	4.974
4.	Selesai Bersyarat	17
TOTAL		6.129

Sumber : Data DISKOMINFO Kota Semarang

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar laporan yang masuk ke SAPA MBAK ITA sudah ditindaklanjuti oleh OPD terkait, hal ini dibuktikan dengan jumlah laporan yang selesai yaitu sebanyak 4.974 dan 17 laporan selesai bersyarat, kemudian 1.097 masih dalam proses, sisanya hanya 41 laporan yang belum ditindaklanjuti.

3.3 Gambaran Tindak Lanjut Organisasi Perangkat Daerah Kota Semarang

Dalam menyelesaikan laporan maupun aduan yang masuk melalui SAPA MBAK ITA, tentu saja memerlukan bantuan dari Organisasi Perangkat Daerah Kota Semarang yang berkaitan dengan laporan-laporan yang masuk, OPD-OPD tersebut diantaranya Dinas Perhubungan, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Sosial, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Satpol PP, PDAM Tirta Moedal, dan masih banyak lagi.

Namun dari banyaknya OPD yang turut membantu dalam menyelesaikan aduan di SAPA MBAK ITA, terdapat OPD yang mendapatkan laporan paling banyak selama tahun 2023. Tabel dibawah menunjukkan rekapitulasi 5 (lima) OPD yang paling banyak mendapatkan laporan selama Tahun 2023:

Tabel 7 Rekapitulasi 5 (Lima) OPD Yang Paling Banyak Mendapatkan Laporan

NO	OPD	JUMLAH
1.	Dinas Perhubungan	1.234
2.	Dinas Pekerjaan Umum	1.103
3.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	751
4.	Satpol PP	331
5.	PDAM Tirta Moedal	310

Dari tabel diatas, dapat kita lihat bahwa Dinas Perhubungan menjadi dinas yang paling banyak mendapatkan laporan/aduan selama tahun 2023, karena cakupan dari dinas perhubungan yang luas, menjadi salah satu faktor pemicu banyaknya laporan yang masuk ke OPD ini. Setelah itu disusul oleh Dinas Pekerjaan Umum dengan 1.103 laporan sepanjang tahun 2023, karena banyaknya jalan yang rusak di Kota Semarang, menjadi faktor banyaknya laporan yang masuk ke DPU.

Diurutan ketiga adalah Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman yang mendapatkan 751 laporan masuk di tahun 2023, kemudian dilanjutkan oleh Satpol PP yang mendapatkan laporan sebanyak 331, dan yang terakhir adalah PDAM Tirta Moedal dengan laporan sebanyak 310.

3.4 Penilaian Masyarakat Kota Semarang terhadap SAPA MBAK ITA

Menjadi layanan E-Government di Kota Semarang, mengharuskan SAPA MBAK ITA untuk mengikuti perkembangan media, salah satunya dengan membuat akun media sosial salah satunya adalah instagram. Dimana dalam instagram SAPA MBAK ITA sendiri yaitu @sapambakita, telah memiliki followers sebanyak 9419 pengikut. di sosial media tersebut masyarakat Kota Semarang bebas mengutarakan pendapat mereka mengenai kinerja SAPA MBAK ITA melalui komentar pada postingan-postingan SAPA MBAK ITA. Beberapa diantaranya merupakan komentar positif ataupun komentar berupa dukungan yang ditujukan kepada seluruh ASN di Pemerintahan Kota Semarang untuk tetap semangat melakukan yang terbaik bagi Kota Semarang. Namun tak jarang juga

masyarakat mengeluhkan kinerja dari SAPA MBAK ITA, dengan keluhan yang bermacam-macam.

Berdasarkan indikator ukuran dari kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk dalam Mardo (2016:31), dimana terdapat 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, berdasarkan dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan ini, akan ditampilkan beberapa komentar dari pengguna SAPA MBAK ITA, yang mengkritik ataupun memberi saran atas kinerja dari SAPA MBAK ITA sebagai berikut:

a. Ketersediaan Akses Informasi

Banyaknya platform pemerintah yang menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mudahnya mengakses informasi tersebut, menjadi salah satu indikator kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Di Instagram SAPA MBAK ITA, telah memposting sebanyak 962 postingan yang berisi informasi-informasi mengenai Kota Semarang, tindak lanjut dari laporan, cara menggunakan aplikasi SAPA MBAK ITA, dsb. Sehingga dilihat dari postingan di akun instagram SAPA MBAK ITA saja sudah dapat terlihat bahwa pemerintah menyediakan informasi kepada masyarakat Kota Semarang, berikut beberapa komentar yang berkaitan dengan ketersediaan informasi.



Gambar 2 Komentar Masyarakat Terkait Indikator Ketersediaan Informasi

Sumber : Instagram @sapambakita

b. Kemudahan penggunaan layanan pemerintah

Layanan pemerintah memang menyangkut ke berbagai aspek kehidupan masyarakat, baik kesehatan, ketenagakerjaan, fasilitas publik, dsb. Kemudahan untuk menggunakan layanan tersebut dapat membuat masyarakat merasa puas karena muncul pemikiran bahwa layanan tersebut memang diperuntukkan bagi masyarakat karena mudah untuk digunakan.



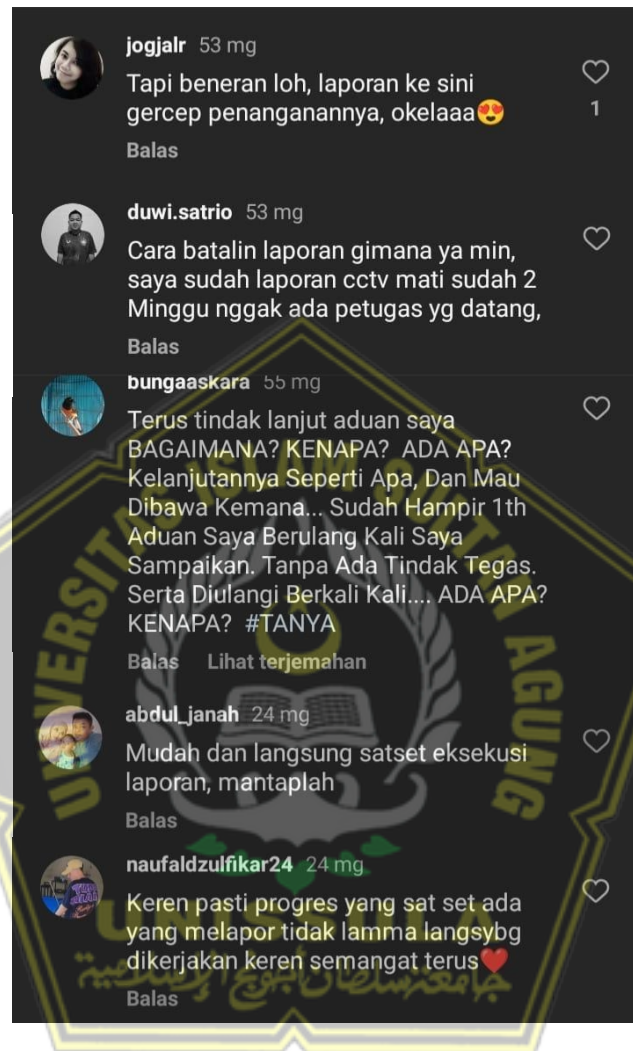
Gambar 3 Komentar Terkait Indikator Kemudahan Penggunaan Layanan Pemerintah

Sumber : Instagram @sapambakita

c. Waktu Pelayanan

Cepat atau lambatnya waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk dapat menggunakan maupun mendapatkan layanan pemerintah menjadi indikator yang

penting karena dari sana masyarakat dapat menilai respon pemerintah terhadap masyarakat.



Gambar 4 Komentar Terkait Indikator Waktu Pelayanan

Sumber : Instagram @sapambakita

d. Partisipasi Masyarakat

Pemerintah yang melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan atau kegiatan-kegiatan, dapat menumbuhkan rasa puas dalam diri masyarakat kerana merasa keberadaannya dihargai oleh pemerintah.

Indikator ini dibuktikan dengan semakin banyak laporan yang masuk ke SAPA MBAK ITA, oleh karena itu kepercayaan masyarakat pada pemerintah lebih meningkat sehingga masyarakat tak ragu untuk memberikan laporan langsung kepada pemerintah Kota Semarang sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Semarang.



Gambar 5 Komentar Masyarakat Terkait Indikator Partisipasi Masyarakat

Sumber : Instagram @sapambakita

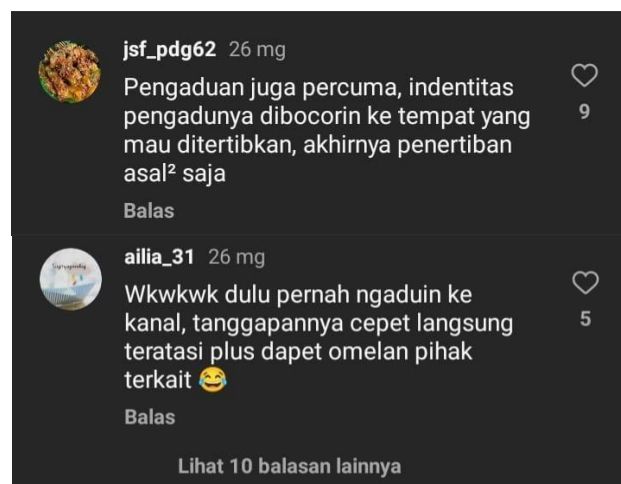
e. Biaya Layanan

Masyarakat biasanya akan sangat memperhatikan layanan melalui biayanya. Karena masyarakat tentu saja mengharapkan layanan terbaik dari pemerintah namun tidak memberatkan masyarakat, atau dengan kata lain masyarakat tidak perlu mengeluarkan banyak uang untuk menikmati fasilitas dari pemerintah.

Untuk indikator ini, SAPA MBAK ITA memang tidak memungut biaya sepeserpun kepada pelapornya, karena memberikan pelayanan atau respon terhadap laporan dari masyarakat merupakan tugas wajib dari pemerintah yang telah tertulis dalam Peraturan Walikota yang medasari dibuatnya kanal SAPA MBAK ITA ini. Dibuktikan pula dengan tidaka adanya komentar di instagram SAPA MBAK ITA yang membahas mengenai biaya untuk penanganan laporan.

f. Keamanan dan Ketertiban

Setiap masyarakat mengharapkan layanan yang aman dan tertib. Aman dalam arti, layanan tersebut mampu merahasiakan identitas penggunanya dengan baik, dan tertib. Namun penulis menemukan beberapa akun yang mengeluhkan kebocoran identitas sehingga menyebabkan dampak bagi mereka yang melapor. Berikut beberapa komentar yang berkaitan dengan kebocoran identitas.





Gambar 6 Komentar Terkait Indikator Keamanan dan Keteriban

Sumber : Instagram @sapambakita

g. Keadilan Sosial

Masyarakat mengharapkan pemerataan dalam penggunaan layanan masyarakat. Pemerintah perlu menyadari adanya keadilan sosial, yang artinya dalam membuat sebuah layanan masyarakat, pemerintah tidak membedakan masyarakat berdasarkan kelas sosial maupun SARA.

SAPA MBAK ITA menunjukkan keadilan sosial dalam menanggapi laporan atau aduan yang masuk ke kanalnya dengan cara memproses semua laporan tanpa mencari tahu latar belakang pelapor terlebih dahulu, salah satu keadilan sosial yang terlihat di kolom komentar adalah dengan me-reply semua komentar yang berisi aduan/laporan di instagram SAPA MBAK ITA.



**Gambar 7 Komentar Masyarakat
Terkait Indikator Keadilan Sosial**

Sumber : Instagram @sapambakita

1.5 Hasil Wawancara dengan Pengguna SAPA MBAK ITA

Setelah penulis melakukan observasi di akun instagram SAPA MBAK ITA, dan menemukan beberapa komentar yang bersifat menilai dari beberapa

akun yang berbeda, penulis mencoba untuk mengkonfirmasi komentar-komentar tersebut dengan melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*), terhadap beberapa orang yang menuliskan komentarnya di akun SAPA MBAK ITA hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang bersifat subjektif dan alami. Selain itu, penulis juga melakukan wawancara terhadap masyarakat Kota Semarang yang pernah menggunakan SAPA MBAK ITA untuk melihat bagaimana pengalaman pribadi mereka menggunakan SAPA MBAK ITA, berikut identitas dari narasumber yang penulis wawancarai:

Tabel 8 Identitas Narasumber

No.	Nama Narasumber	Alamat	Umur
1.	Wulan Rahayu Suherman	Jl. Sendang Elo No.27 RT.07/RW.02, Banyumanik, Kota Semarang	42 Tahun
2.	Kokoh Prakoso	Kalisengse No.10, Papandayan, Kota Semarang	53 Tahun
3.	Ailia Uswatun Khasanah	Jl. Puspowarno XI, Salamanmloyo, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang	37 Tahun
4.	Indah Puji Lestari	Banjarharjo, Kec. Semarang Utara, Kota Semarang	32 Tahun
5.	Tomang Kurniawan	Gg. Mangga No.18, Sekaran, Kec. Gunung Pati, Kota Semarang	24 Tahun
6.	Bunga Askara Meilani	Jl. Kp. Pandansari VII 368, Pandansari, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang	20 Tahun

Sumber : Data Pribadi Penulis tahun 2024

Setelah melakukan wawancara mendalam terhadap narasumber diatas, dimana penulis memberikan pertanyaan seputar indikator dari teori kepuasan, berikut jawaban narasumber di masing-masing indikator:

1.5.1 Ketersediaan Akses Informasi

Pada indikator ketersediaan informasi, keseluruhan narasumber memberikan jawaban yang sama, dimana mereka sependapat bahwa SAPA MBAK ITA telah memenuhi kebutuhan informasi mereka, yang dibagikan melalui media sosial SAPA MBAK ITA sendiri. Selain itu, mereka juga berpendapat bahwa konten-konten di postingan SAPA MBAK ITA sudah sangat informatif. Mulai dari memberitahukan laporan yang masuk ke SAPA MBAK ITA setiap minggunya, kemudian membagikan laporan yang sudah berhasil diselesaikan, lalu memberitahukan even-even yang ada di Semarang, dsb.

1.5.2 Kemudahan Penggunaan Layanan Pemerintah

Pada indikator ini, penulis mewawancarai narasumber yang memberikan keluhannya melalui kolom komentar yaitu Wulan Rahayu Suherman, dimana dirinya menuliskan bahwa prosedur penggunaan SAPA MBAK ITA masih tergolong ribet karena pada masa LAPORHENDI, laporan yang diberikan melalui kolom komentar instagram masih akan tetap di proses. Namun sekarang masyarakat di minta untuk berpindah ke kanal lain SAPA MBAK ITA seperti website atau whatsapp sehingga wulan mengaku belum terbiasa dengan sistem laporan yang baru SAPA MBAK ITA. Meskipun begitu, narasumber lain mengaku bahwa menggunakan SAPA MBAK ITA tergolong mudah karena hanya perlu masuk ke kanal resmi SAPA MBAK ITA, atau hanya perlu mengirim pesan ke Whatsapp kemudian mengisi identitas dan laporan apa yang akan dilaporkan, kemudian laporan akan di proses oleh admin SAPA MBAK ITA.

1.5.3 Waktu Pelayanan

Pada indikator ini, penulis mewawancarai salah satu narasumber yang menuliskan komentar di akun instagram SAPA MBAK ITA, yaitu Bunga Askara Meilani, dimana Bunga mengaku bahwa laporan yang sudah dirinya tulis tidak kunjung di tindak lanjuti oleh SAPA MBAK ITA sampai-sampai dirinya terdorong untuk menuliskan pengalamannya tersebut di kolom komentar, karena dirinya merasa bingung kenapa laporan yang dirinya berikan tak kunjung diselesaikan. Selain dari Bunga, penulis menemukan bahwa narasumber lain mengatakan bahwa memang waktu pelayanan dari SAPA MBAK ITA ini tidak terlalu cepat, tetapi mereka tetap berfikir bahwa SAPA MBAK ITA merupakan kanal pengaduan yang setiap harinya pasti memproses ratusan laporan masuk sehingga wajar apabila waktu pelayanan dari SAPA MBAK ITA ini tergolong lama.

1.5.4 Partisipasi Masyarakat

Pada indikator ini penulis menemukan bahwa keseluruhan Narasumber yang penulis wawancarai sepakat bahwa kanal SAPA MBAK ITA merupakan sebuah terobosan yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat Kota Semarang dalam membantu menciptakan Kota Semarang yang maju. Karena dengan menggunakan SAPA MBAK ITA, masyarakat secara tidak langsung telah memberikan kontribusinya bagi pemerintah Kota Semarang. Sehingga dalam mengambil kebijakan, pemerintah dapat mengetahui respon dari masyarakat.

1.5.5 Biaya Layanan

Dari ke enam narasumber yang penulis wawancarai, mereka mengatakan bahwa menggunakan layanan SAPA MBAK ITA gratis tanpa dipungut biaya,

karena SAPA MBAK ITA termasuk dari layanan pemerintah sehingga operasional SAPA MBAK ITA ditanggung oleh pemerintah Kota Semarang. Ailia salah satu narasumber penulis menambahkan bahwa jika ingin melakukan laporan ke SAPA MBAK ITA hanya perlu menyiapkan paket data atau pulsa saja.

1.5.6 Keamanan dan Ketertiban

Pada indikator keamanan dan ketertiban, penulis mewawancarai narasumber yang pernah menuliskan pengalaman identitas bocor setelah melakukan laporan di SAPA MBAK ITA, narasumber tersebut adalah Kokoh Prakoso dan Ailia Uswatun Khasanah. Dimana kedua narasumber tersebut pernah mendapatkan dampak buruk dari bocornya identitas mereka, bahkan mereka sampai pernah dimarahin dan dipermalukan oleh warga sekitar. Mereka juga merasa kapok untuk melakukan laporan di SAPA MBAK ITA lagi. Namun narasumber lain yang penulis wawancarai mengaku tidak pernah mengalami bocornya identitas pelapor sehingga mereka mengaku bahwa identitas mereka aman selama melakukan laporan di SAPA MBAK ITA.

1.5.7 Keadilan Sosial

Pada indikator ini, narasumber yang penulis wawancarai sepakat bahwa SAPA MBAK ITA merupakan organisasi pemerintah yang menerapkan keadilan sosial dalam operasionalnya, dimana SAPA MBAK ITA akan memproses setiap laporan yang masuk ke kanalnya tanpa memandang laporan tersebut datang dari siapa dan dengan latar belakang bagaimana.

BAB 4

HASIL DAN ANALISIS

Pada bab ini, peneliti akan melakukan analisis data-data yang sudah tersaji di bab sebelumnya, kemudian peneliti akan menganalisis data tersebut menggunakan teori kepuasan, guna melihat seberapa puas masyarakat Kota Semarang terhadap pelayanan dari program *E-Government* Kota Semarang yaitu SAPA MBAK ITA.

Seperti yang sudah dijabarkan di bab sebelumnya, bahwa SAPA MBAK ITA merupakan program *E-Government* dari Pemerintah Kota Semarang yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Semarang, dimana program ini berfokus untuk menerima aduan, laporan, saran, bahkan keluhan dari masyarakat Kota Semarang terkait fasilitas-fasilitas Kota Semarang yang akan disampaikan langsung kepada Pemerintah Kota Semarang. Proses pengelolaan aduan di SAPA MBAK ITA dimulai dengan pengadu atau pelapor menyampaikan permasalahan melalui kanal resmi SAPA MBAK ITA yang sudah disarankan, kemudian pengelola SAPA MBAK ITA menerima dan meneruskan aduan dari masyarakat tersebut ke Dinas yang berwenang, apabila pengaduan untuk kasus tertentu dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan lapangan terlebih dahulu. Apabila permasalahan telah selesai ditindaklanjuti, OPD atau BUMD yang berwenang akan memberikan tanggapan kepada masyarakat dan mengirimkan bukti tindaklanjut.

Pada tahun 2023, SAPA MBAK ITA telah mendapatkan 6.129 laporan masuk melalui berbagai aplikasi resmi SAPA MBAK ITA, walau mendapatkan ribuan laporan, hanya 41 laporan yang belum terselesaikan dan 1.097 masih dalam proses penyelesaian, hal ini dapat diartikan bahwa kinerja dari staf SAPA MBAK ITA dan OPD yang bertanggungjawab cekatan dalam menghadapi laporan masyarakat yang masuk. Meskipun SAPA MBAK ITA dalam menyelesaikan laporan sudah dirasa cekatan, hal tersebut tak dapat digunakan sebagai satu-satunya tola ukur kepuasan bagi masyarakat Kota Semarang.

Pada dasarnya, kepuasan dari masyarakat terhadap layanan pemerintah dapat dinilai dari tujuh indikator, diantaranya yaitu Ketersediaan Akses Informasi, Kemudahan penggunaan layanan pemerintah, Waktu Pelayanan, Partisipasi Masyarakat, Biaya Layanan, Keamanan dan Ketertiban, Keadilan Sosial. Sehingga pada bab ini, analisis kepuasan masyarakat Kota Semarang terhadap program E-Government SAPA MBAK ITA akan menggunakan teori kepuasan berdasarkan tujuh indikator tersebut.

Seperti yang sudah dijabarkan di bab-bab sebelumnya bahwa penelitian ini menggunakan komentar dari masyarakat Kota Semarang yang dituliskan di kolom komentar instagram SAPA MBAK ITA yang mengandung undur menilai kinerja SAPA MBAK ITA, ataupun ungkapan perasaan mereka setelah menggunakan program E-Gov SAPA MBAK ITA, penulis juga telah mengklasifikasikan kometar-komentar yang penulis temukan dalam masing-masing indikator dari Teori Kepuasan.

Kemudian pada bab ini penulis akan mendeskripsikan masing-masing komentar di tiap indikator Teori Kepuasan untuk melihat apakah SAPA MBAK ITA dapat memenuhi kepuasan masyarakat Kota Semarang berdasarkan penilaian-penilaian dari masyarakat Kota Semarang itu sendiri.

Menurut pendapat Kotler (2017) yang mengutip dari C.S Hutasoit berpendapat mengenai konsep kepuasan yaitu *“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations”* yang berarti, kepuasan merupakan sebuah perasaan yang muncul dari diri seseorang baik menyenangkan maupun mengecewakanm, yang dirasakan setelah membandingkan kinerja produk (hasil) dengan harapan individu tersebut (konsumen).

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Kotler tersebut, dapat dilihat bahwa ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap suatu produk atau layanan, diantaranya yaitu :

- a. Munculnya suatu perasaan (Bahagia/Kecewa)
- b. Membandingkan antara kinerja dengan hasil yang didapatkan
- c. Hasil yang didapatkan kurang, sesuai, atau justru melebihi harapan

Dari definisi teori kepuasan diatas, penulis akan menganalisis temuan data dari bab 3 yang dianalisis berdasarkan tujuh indikator dari teori kepuasan, hasil analisis data di bab ini berupa deskripsi secara mendetail pada tiap indikatornya, bahwa indikator tersebut sudah memenuhi kriteria puas ataupun

belum, sehingga di akhir bab ini dapat terlihat indikator mana yang paling sedikit memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat Kota Semarang.

4.1 Ketersediaan Akses Informasi

Indikator dari Teori Kepuasan yang pertama ialah Ketersediaan Akses Informasi, sudah menjadi kewajiban bagi Pemerintah untuk menyediakan informasi bagi masyarakatnya. Selain itu, kemudahan mengakses informasi tersebut menjadi salah satu hal yang patut diperhatikan oleh pemerintah, karena melihat dari latarbelakang masyarakatnya dimana tidak semuanya dapat menggunakan handphone untuk mengakses kebutuhan informasi sehari-hari. Namun seiring dengan berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi, pemerintah daerah memanfaatkannya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan menggunakan program *E-Government* dimana di implementasikan dengan banyaknya sosial media maupun website resmi baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Seperti halnya pemerintah Kota Semarang, dimana Pemkot Semarang memiliki berbagai sosial media yang berbeda-beda kategori, ada yang untuk menginformasikan event-event yang ada di Kota Semarang, ada yang digunakan untuk memberikan informasi seputar pencapaian yang diraih Kota Semarang di segala bidang, maupun sosial media yang dipergunakan untuk memberikan aduan atau laporan langsung kepada Pemerintah Kota Semarang. Salah satu sosial media yang digunakan untuk memberikan aduan adalah SAPA MBAK ITA.

Di Akun Instagram SAPA MBAK ITA, telah banyak mengunggah informasi-informasi penting diantaranya yaitu cara menggunakan program SAPA

MBAK ITA, atau langkah-langkah yang dilakukan admin SAPA MBAK ITA dalam mengelola aduan atau laporan, dan informasi tentang telah diselesaikannya laporan yang masuk ke SAPA MBAK ITA. Dengan memposting informasi-informasi tersebut, masyarakat tentunya dapat melihat bagaimana pemerintah benar-benar menanggapi aduan dari masyarakatnya sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah juga akan semakin naik.

Kepuasan dari masyarakat Kota Semarang pada indikator ketersediaan informasi dapat dilihat dari komentar-komentar yang ada dalam postingan instagram SAPA MBAK ITA yang memuji ketersediaan informasi bagi masyarakat Kota Semarang, penulis menemukan ada enam komentar dari akun yang berbeda-beda dimana mereka merasa puas dengan informasi-informasi yang diunggah di SAPA MBAK ITA. Yang pertama ada komentar dari @lukasglored dimana dia menuliskan “Wah sekarang aku tau harus lapor kemana”, dari komentar tersebut pengguna akun @lukasglored merasa bahwa informasi yang diberikan mengenai kemana harus melapor apabila terjadi kendala di Kota Semarang.

Kemudian ada komentar dari @bonifasia_amanda “Akhirnya tau kalau Semarang punya kanal pengaduan”, dirinya akhirnya mengetahui bahwa Kota Semarang memiliki kanal pengaduan yaitu SAPA MBAK ITA, lalu ada komentar dari @abdul_janah yang menuliskan “Wihhhhhh banyak banget ternyata yang bisa di laporkan ke lapor mbakita ya”, dari komentarnya dapat dilihat bahwa dirinya terkagum karena ternyata ada banyak hal yang dapat dilaporkan ke SAPA MBAK ITA, lalu ada komentar dari @ladyfingerson “jadi tau banyak, makasih

infonya”, dari komentar tersebut dapat dilihat bahwa postingan dari SAPA MBAK ITA memberikan informasi bagi pembacanya, selanjutnya ada komentar dari @uyusie_ “wah makasi infonya”, dirinya mengucapkan terimakasih atas informasi yang telah diberikan melalui postingan instagram SAPA MBAK ITA. Dan yang terakhir ada komentar dari @adityawardana12327 yang menuliskan “Gak ribet gak bingung kalo mau laporin aduan jalan berlobang, parkir liar, KDRT dll di Kota Semarang...Semarang semakin hebat”, dari komentar tersebut dapat dilihat bahwa informasi mengenai mudahnya melakukan pengaduan di Kota Semarang sudah tersampaikan kepada masyarakat.

Dari beberapa komentar diatas keseluruhan komentar mengungkapkan ujaran positif terhadap informasi-informasi yang diberikan pemerintah Kota Semarang melalui postingan di sosial media SAPA MBAK ITA, diperkuat dengan komentar yang mengungkapkan rasa terimakasih atas informasi, maupun komentar yang mengklaim bahwa informasi yang disampaikan melalui postingan SAPA MBAK ITA dapat diterima oleh mereka menjadi bukti bahwa indikator pertama dari Teori Kepuasan yaitu Ketersediaan Akses Informasi memuaskan bagi masyarakat Kota Semarang.

Setelah melakukan analisis terhadap komentar-komentar yang penulis temukan pada indikator ketersediaan informasi menggunakan indikator teori kepuasan, penulis juga telah melakukan wawancara kepada beberapa narasumber yang diantaranya pernah berkomentar di akun instagram SAPA MBAK ITA, guna memastikan keaslian penilaian dari narasumber tersebut. dimana dari hasil wawancara yang sudah saya lakukan keseluruhan dari narasumber tersebut

mengatakan bahwa SAPA MBAK ITA sudah cukup membagikan informasi-informasi seputar Kota Semarang melalui media sosial mereka, dimana pada konten-konten SAPA MBAK ITA tersebut berisi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Semarang.

4.2 Kemudahan Penggunaan Layanan Pemerintah

Pemerintah menyediakan berbagai macam layanan yang diperuntukkan bagi masyarakatnya, layanan tersebut tersedia di berbagai macam bidang, seperti kesehatan, ketenagakerjaan, kependudukan, lingkungan, informasi, pengaduan, pemasaran, dsb. Dalam menyediakan layanan tersebut banyak faktor yang harus diperhatikan oleh pemerintah agar semua lapisan masyarakat dalam menikmati dan menggunakan. Karena dalam suatu wilayah, masyarakat terbagi menjadi berbagai macam lapisan, baik dari lapisan ekonomi maupun pendidikan, dsb. Sehingga pemerintah perlu memikirkan matang-matang bagaimana layanan tersebut tepat sasaran.

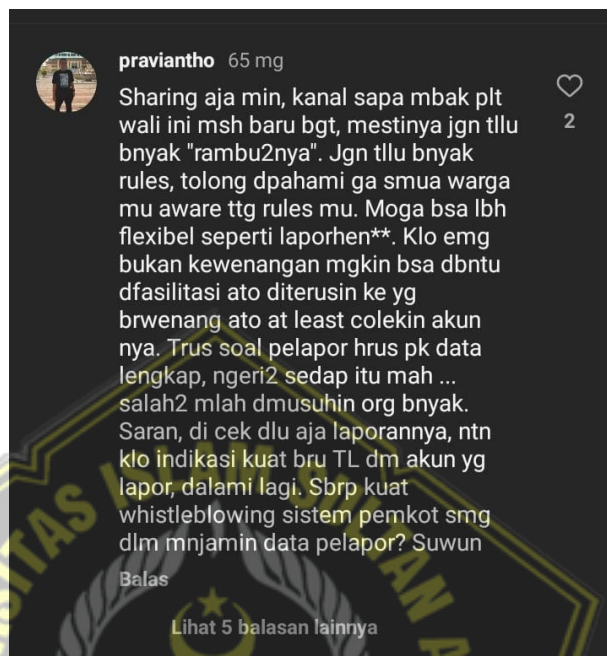
Kemudahan penggunaan layanan pemerintah menjadi salah satu tolak ukur kepuasan masyarakat Kota Semarang, karena dari dahulu masyarakat sudah dihadapkan dengan berbagai macam prosedur yang bisa dibilang sulit untuk sekedar mendapatkan layanan pemerintah. Contohnya, jika seseorang ingin memberikan laporan kepada pemerintah, maka harus mendatangi instansi terkait kemudian memberikan pengaduan yang tidak tau apakah aduan tersebut akan benar-benar diproses ataukah tidak. Sehingga untuk mematahkan stigma kuno masyarakat terhadap pemerintah ini diperlukan inovasi agar masyarakat lebih mudah menggunakan layanan yang tersedia.

Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, yang dapat menghubungkan pemerintah dengan masyarakat secara luas, menjadi salah satu terobosan yang bagus untuk memberikan kemudahan dalam menggunakan layanan pemerintah. Salah satu contohnya adalah, saat ini masyarakat Kota Semarang tidak perlu mendatangi kantor-kantor pemerintah untuk sekedar memberikan laporan terkait fasilitas kota atau jalanan yang rusak. Masyarakat cukup membuka sosial media mereka dan membuka SAPA MBAK ITA kemudian mengikuti prosedur pelaporan yang sudah tertera lalu masyarakat hanya tinggal menunggu laporan tersebut dilaksanakan oleh OPD terkait.

Meskipun SAPA MBAK ITA sudah dapat diakses secara online tanpa perlu mendatangi langsung kantor pemerintah, bukan berarti hal tersebut dapat membuat masyarakat merasa puas dengan layanan ini, beberapa prosedur yang harus dialui pelapor apabila hendak melaporkan di SAPA MBAK ITA sering kali dikeluhkan oleh masyarakat, ditambah lagi sekarang masyarakat tidak bisa melakukan laporan di komentar instagram ataupun dari dm instagram, masyarakat akan diarahkan untuk melakukan laporan melalui Whatsapp ataupun Website SAPA MBAK ITA.

Keluhan ini seringkali disampaikan masyarakat Kota Semarang melalui komentar di postingan instagram SAPA MBAK ITA, penulis menemukan banyak komentar yang menyinggung prosedur laporan di SAPA MBAK ITA yang dianggap ribet dan bertele-tele. Penulis mengambil tujuh komentar yang menyinggung prosedur pelaporan kanal SAPA MBAK ITA yang dirasa lebih ribet

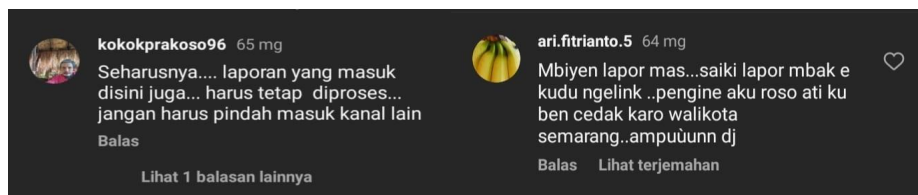
daripada kanal sebelumnya yaitu LAPORHENDI. Berikut uraian dari masing-masing komentar yang telah penulis temukan.



Gambar 8 Komentar SAPA MBAK ITA

Sumber : Instagram @sapambakita

Komentar diatas menyinggung mengenai SAPA MBAK ITA yang merupakan kanal baru namun sudah banyak sekali peraturan dan rambu-rambu untuk menggunakannya, sedangkan masyarakat Kota Semarang tidak semuanya memahami dengan peraturan-peraturannya, @praviantho juga membandingkan kanal pengaduan sebelumnya yaitu LAPORHENDI yang dirasa lebih flexibel, dirinya juga menuliskan mengenai penggunaan identitas lengkap untuk melakukan pelaporan karena hal tersebut justru bisa menjadi boomerang bagi pelapor itu sendiri, apabila identitas tersebut bocor yang ada malah dimusuhin banyak orang. Selain komentar dari akun @priviantho ini, ada beberapa komentar lainnya seperti berikut.



Gambar 9 Komentar SAPA MBAK ITA

Sumber : Instagram @sapambakita

Kedua komentar diatas mengeluhkan laporan yang mereka tuliskan melalui komentar di instagram maupun di DM instagram tidak dapat ditindaklanjuti oleh SAPA MBAK ITA, dan mereka juga diminta untuk berpindah ke kanal SAPA MBAK ITA yang lain untuk melakukan pelaporan. Hal ini dirasa lebih ribet oleh masyarakat karena niat mereka ingin turut berkontribusi bagi Kota Semarang, ternyata harus melalui serangkaian prosedur yang cukup rumit dan tidak semua masyarakat Kota Semarang familiar dengan prosedur semacam itu.

Selain komentar diatas, penulis juga menemukan komentar serupa dimana komentar ini disampaikan oleh akun @wulanrahayusuherman yang menuliskan “@sapambakita dibuat simple aja,, misal warga wa langsung aja tanya masalahnya apa? Jadi jangan distem auto reply, kadang kaya jadi lama mau ngadu tuh.” Komentar tersebut lagi-lagi mengeluhkan mengenai prosedur pelaporan di SAPA MBAK ITA yang ribet, jika melalui Whatsapp selalu dibalas dengan *auto-reply* dimana besar kemungkinan pesan akan tertimbun, yang berakibat laporan tidak sampai ke pemerintah dan tidak dapat ditindaklanjuti.

Namun selain banyaknya komentar negatif pada indikator teori kepuasan ini, ternyata penulis juga menemukan komentar postif yang dituliskan oleh @hendrikus_wardono, dimana dirinya menuliskan “Di Semarang,

komunikasi dengan pemerintah enggak sulit, semoga jodoh juga enggak”

Komentar tersebut menjadi satu bukti bahwa masyarakat Kota Semarang masih ada yang melek teknologi dan mau menaati prosedur dari pemerintah.

Pada indikator ini penulis mewawancarai dua narasumber yang komentarnya penulis sematkan diatas, yaitu Bapak Kokoh Prakoso, dan Ibu Wulan Rahayu Suherman, dimana mereka sama-sama memberikan komentarnya bahwa SAPA MBAK ITA memiliki prosedur penggunaan yang ribet karena memberikan laporan dari Instagram tidak diproses dan harus berpindah ke kanal lain apabila ingin memberikan laporan, sedangkan pada masa jabatan walikota sebelumnya, memberikan laporan melalui komentar instagram akan tetap diproses, hal ini yang kemudian mendasari masyarakat yang sudah pernah menggunakan laporhendi kemudian dengan SAPA MBAK ITA ada rules-rules baru yang dirasa ribet. Namun terlepas dari kedua narasumber tersebut, penulis menemukan bahwa empat narasumber yang lain mengatakan bahwa menggunakan SAPA MBAK ITA cukup mudah karena hanya perlu masuk ke kanal resmi saja.

Sehingga pada indikator kedua teori kepuasan yaitu kemudahan penggunaan layanan pemerintah ini, mendatangkan respon yang kurang memuaskan bagi SAPA MBAK ITA, dilihat dari penjelasan komentar-komentar diatas bahwa hanya ada satu komentar positif yang penulis temukan, komentar yang lain cenderung mengeluh maupun mengkritik susahny melakukan laporan di kanal SAPA MBAK ITA. Oleh karena itu ekspektasi masyarakat terhadap kemudahan menggunakan SAPA MBAK ITA berbeda dengan realitanya, sehingga muncul rasa kecewa dan ketidakpuasan.

4.3 Waktu Pelayanan

Dalam teori kepuasan indikator ketiganya adalah Waktu Pelayanan, indikator ini tidak kalah pentingnya dengan indikator teori kepuasan yang lain. Berapa lama waktu yang digunakan pemerintah untuk menanggapi aduan dari masyarakatnya akan sangat diperhatikan, karena masyarakat mengandalkan pemerintah untuk menyelesaikan laporan yang mereka kirimkan, sehingga kecepatan pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan maupun tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dari data laporan yang masuk di SAPA MBAK ITA dalam kurun waktu satu tahun yaitu tahun 2023, masih ada laporan-laporan dari masyarakat yang sudah ditanggapi, sedang ditanggapi, maupun belum ditanggapi. Meskipun sebagian besar laporan tersebut sudah ditanggapi dan diselesaikan, tidak menutup fakta bahwa masih ada 41 laporan yang belum ditindaklanjuti, dan 1.097 laporan yang masih dalam proses penyelesaian. Dari data tersebut akan muncul berbagai macam tanggapan dari masyarakat Kota Semarang yang telah melakukan laporan di SAPA MBAK ITA yang mengomentari kecepatan penanganan laporan yang masuk ke SAPA MBAK ITA.

Setelah melakukan riset di instagram @sapambakita, penulis menemukan enam komentar dimana tiga diantaranya merupakan komentar positif dan tiga diantaranya merupakan komentar negatif, beberapa komentar tersebut mengatakan bahwa melakukan laporan di SAPA MBAK ITA penanganannya gerak cepat (gercep). Seperti komentar yang dituliskan dibawah ini

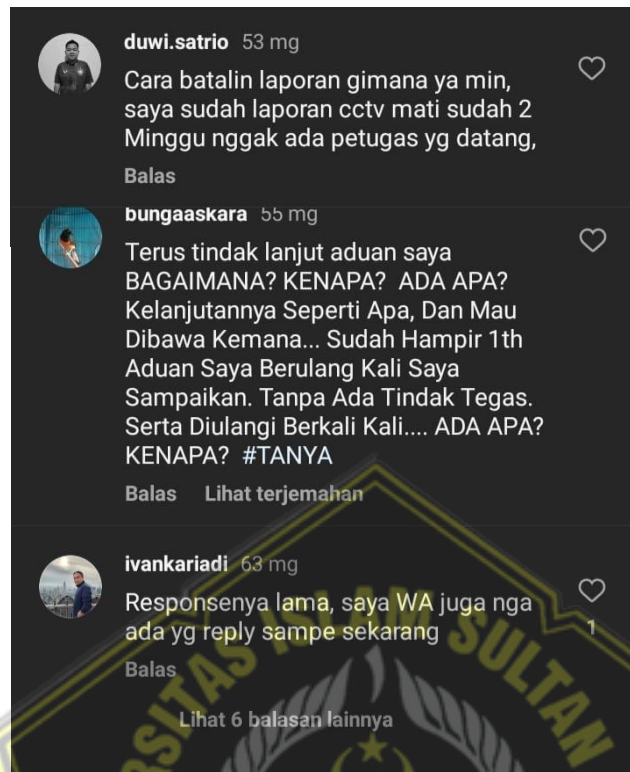


Gambar 10 Komentar SAPA MBAK ITA

Sumber : Instagram @sapambakita

Tiga komentar diatas merupakan contoh komentar positif yang ditemukan oleh penulis ketika melakukan riset di instagram @sapambakita, dimana komentar diatas menilai bahwa SAPA MBAK ITA tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menanggapi dan mengeksekusi laporan-laporan yang masuk ke kanalnya, hal ini juga dibuktikan dengan data laporan terselesaikan di tahun 2023 SAPA MBAK ITA yaitu sebanyak 4.958 laporan dari total 6.113 laporan. Sehingga tidak heran bahwa masyarakat Kota Semarang merasa bahwa kinerja SAPA MBAK ITA memang cepat dan sat set.

Jika tiga komentar positif diatas menunjukkan bukti data bahwa sebagian besar laporan yang masuk ke SAPA MBAK ITA sudah diselesaikan, selanjutnya penulis akan menampilkan temuan penulis saat melakukan riset di instagram SAPA MBAK ITA yang menjadi bukti bahwa masih ada laporan dari kanal SAPA MBAK ITA yang belum terselesaikan dalam kurun waktu 2023. Berikut beberapa komentar tersebut:



Gambar 11 Komentar SAPA MBAK ITA

Sumber : Instagram @sapambakita

Ketiga komentar diatas merupakan komentar yang memiliki konteks sama, yaitu mengeluhkan tentang respon SAPA MBAK ITA terhadap laporan yang mereka berikan lama, bahkan @bungaaskara mengklaim bahwa laporan yang dia tujukan ke SAPA MBAK ITA sudah hampir satu tahun dan tidak ada respon lebih lanjut hingga dirinya bertanya-tanya sebenarnya ada apa sampai laporan yang dia berikan tidak ditangani bahkan dirinya juga mengklaim bahwa dirinya telah menyampaikan laporan yang sama berulang-ulang kali. Selain komentar dari @bungaaskara ada juga komentar dari @duwi.satrio yang memilih untuk membatalkan laporannya karena sudah dua minggu tidak segera ditindaklanjuti. Kemudian yang terakhir ada komentar dari @iwankariadi yang

mengatakan bahwa respon SAPA MBAK ITA lama, di aplikasi Whatsapp juga belum ada jawaban dari laporan yang diberikan.

Dari uraian komentar-komentar diatas, dimana ada komentar negatif dan juga komentar positif dimana keduanya tentu saja memberikan penilaian yang berbeda terhadap kecepatan waktu pelayanan SAPA MBAK ITA. Oleh karena itu, pada indikator waktu pelayanan ini, masyarakat sudah cukup puas dengan waktu pelayanan SAPA MBAK ITA, dibuktikan dengan jumlah komentar positif dan negatif yang penulis temukan sama, dan apabila di korelasikan dengan data laporan yang sudah diselesaikan maupun belum di selesaikan oleh SAPA MBAK ITA juga berkesinambungan karena meskipun sebagian besar laporan sudah diselesaikan, tapi lebih dari 2000 laporan masih belum selesai dikerjakan oleh SAPA MBAK ITA.

Selain dari data-data diatas, penulis juga melakukan triangulasi sumber kepada salah satu narasumber yang menuliskan komentarnya diatas, dan beberapa narasumber lain. Bunga Askara Meilani pernah membagikan pengalamannya menggunakan SAPA MBAK ITA dimana laporannya tidak kunjung ditindaklanjuti, dan hal tersebut yang mendorong bunga untuk membagikan pengalamannya melalui kolom komentar, dimana saat diwawancarai Bunga mengaku bahwa waktu pelayanan SAPA MBAK ITA lama, tidak langsung dieksekusi. Sedangkan narasumber lain memberikan pengertiannya kepada SAPA MBAK ITA, karena mengelola laporan yang berjumlah ratusan memang membutuhkan banyak waktu, sehingga wajar jika tindak lanjut SAPA MBAK ITA memerlukan lebih banyak waktu.

4.4 Partisipasi Masyarakat

Melibatkan masyarakat dalam tata pemerintahan merupakan salah satu bentuk implementasi dari ideologi demokrasi, dimana pemerintah melibatkan rakyat dalam menjalankan suatu daerah/negara. Melibatkan rakyat untuk turut berpartisipasi dalam pemerintahan biasanya diwujudkan dalam berbagai cara. Salah satunya adalah SAPA MBAK ITA, dimana kanal ini melibatkan masyarakat Kota Semarang untuk melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas publik atau layanan Kota Semarang karena pemantauan yang dilakukan pemerintah tentu saja terbatas dalam memantau fasilitas-fasilitas tersebut, sehingga dibutuhkan kerjasama dengan masyarakat untuk saling berkontribusi menciptakan Kota Semarang yang semakin hebat.

Setelah melakukan riset, penulis menemukan komentar-komentar positif untuk indikator partisipasi masyarakat. Penulis menemukan empat komentar dimana semuanya memberikan ujaran positif kepada pemerintah karena telah menciptakan kanal SAPA MBAK ITA, sehingga masyarakat dapat turut berpartisipasi dalam pemerintahan Kota Semarang, dengan begitu munculnya rasa percaya kepada pemerintah juga dapat terjadi apabila pemerintah memprioritaskan masyarakat.

Komentar yang penulis temukan, yang pertama adalah komentar dari akun instagram @redoakbars_ "*Mantapp min sat set untuk memberikan solusi dan kerja nyata untuk pelapor*", dimana dari komentar tersebut dapat dilihat bahwa mereka merasa puas dengan adanya SAPA MBAK ITA, karena SAPA MBAK ITA memberikan solusi dan kerja nyata bagi masyarakat Kota Semarang.

Selanjutnya komentar dari akun @nurdinalex69 *“wah mantaap ini sub programnya semoga masyarakat bisa terbantu dengan acara ini”* komentar tersebut memberikan dukungan terhadap program dari SAPA MBAK ITA, selain itu dirinya juga menuliskan harapan agar masyarakat Kota Semarang dapat semakin terbantu dengan adanya SAPA MBAK ITA.

Partisipasi masyarakat Kota Semarang yang diwujudkan dengan melakukan laporan di SAPA MBAK ITA menjadi salah satu bukti bahwa pemerintah Kota Semarang membuka laporan, kritik, maupun saran bagi masyarakat Kota Semarang, dilihat dari data jumlah pelapor dari tahun ke tahun mengalami kenaikan yang signifikan, oleh karena itu banyaknya laporan yang masuk ke SAPA MBAK ITA adalah bentuk partisipasi masyarakat Kota Semarang demi menciptakan Kota Semarang yang semakin maju, aman dan nyaman bagi semuanya.

Dua komentar terakhir menuliskan mengenai kenaikan jumlah laporan yang terjadi tiap minggu di SAPA MBAK ITA, seperti yang dituliskan oleh @abdul_janah *“Semakin hari semakin banyak nih yang laporan, itu artinya kita peduli dengan lingkungan sekitar kita bisa segera selesai permasalahannya, Semarang semakin hebat”* selain itu ada komentar dari @naufaldzulfikar24 *“Banyak laporan masuk tiap minggu, semakin banyak laporan dari masyarakat untuk kemajuan kota semarang”*, kedua komentar tersebut menegaskan bahwa semakin banyaknya laporan yang masuk ke SAPA MBAK ITA menjadi bukti bahwa partisipasi masyarakat yang peduli dengan kemajuan Kota Semarang semakin banyak dari hari ke hari.

Setelah melakukan wawancara ke enam narasumber, penulis menemukan bahwa keseluruhan narasumber sepakat bahwa adanya SAPA MBAK ITA merupakan bentuk implementasi dari ideologi demokrasi di Kota Semarang, mereka mengaku dengan adanya SAPA MBAK ITA, mereka merasa partisipasi masyarakat dibutuhkan oleh pemerintah, sehingga hal tersebut justru memberikan perasaan bahwa pemerintah mengelola Kota Semarang demi kebaikan masyarakat bersama.

4.5 Biaya Layanan

Sebagai ibukota Jawa Tengah, Kota Semarang memiliki beragam penduduk dengan tingkat ekonomi yang bervariasi. Mulai dari ekonomi bawah, menengah, hingga atas. Keragaman ekonomi tersebut lah yang membuat pemerintah Kota Semarang perlu memperhatikan biaya layanan yang mereka berikan kepada masyarakatnya. Karena tentu saja masyarakat mengharapkan layanan terbaik dari pemerintah yang tidak memberatkan bagi masyarakat, atau dengan kata lain masyarakat tidak perlu mengeluarkan banyak uang apabila ingin menikmati atau menggunakan layanan dan fasilitas dari pemerintah Kota Semarang.

Sebagai salah satu bentuk layanan dari pemerintah Kota Semarang, SAPA MBAK ITA merupakan layanan bebas biaya, dimana masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya sepeserpun untuk melakukan laporan di SAPA MBAK ITA. Sebaliknya, SAPA MBAK ITA justru kerap kali memberikan mercendise sebagai bentuk apresiasi kepada masyarakat yang telah berkontribusi untuk memberikan laporan demi kemajuan Kota Semarang.

Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya komentar yang menyinggung mengenai biaya dalam menggunakan SAPA MBAK ITA, baik komentar positif maupun komentar negatif tentang indikator kelima teori kepuasan ini. Sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator biaya layanan tidak bermasalah bagi masyarakat Kota Semarang, dan masyarakat merasa puas dengan gratisnya kanal ini.

Pendapat dari penulis ini diperkuat dengan ungkapan dari narasumber-narasumber yang telah penulis mewawancarai, dimana mereka mengatakan bahwa untuk menggunakan SAPA MBAK ITA mereka tidak perlu memikirkan biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan laporan, mereka hanya perlu menyiapkan paket data/jaringan untuk dapat mengakses SAPA MBAK ITA. Karena SAPA MBAK ITA merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh pemerintah Kota Semarang, sehingga dalam operasionalnya pun SAPA MBAK ITA dibiayai oleh dana pemerintah.

4.6 Keamanan dan Ketertiban

Sebagai kanal pengaduan bagi masyarakat Kota Semarang, SAPA MBAK ITA perlu memperhatikan kerahasiaan dari identitas pelapor, karena hal ini menyangkut privasi dan juga nama baik seseorang. Sering kali, orang-orang melakukan laporan mengenai hal-hal sensitif seperti parkir liar, atau begal, dsb. Sehingga apabila identitas dari pelapor ini sampai bocor bahkan hingga diketahui pihak yang dilaporkan maka masalahnya akan menjadi lebih panjang.

Pada indikator ke enam teori kepuasan ini membahas mengenai keamanan dan ketertiban, dimana maksud dari keamanan dan ketertiban ini adalah

setiap masyarakat mengharapkan layanan yang aman dan tertib. Dimana aman berarti layanan tersebut dapat merahasiakan identitas penggunanya.

Pada indikator ini penulis menemukan fakta bahwa beberapa orang mengaku bahwa identitas mereka bocor setelah melakukan laporan melalui kanal SAPA MBAK ITA. Pernyataan ini mereka sampaikan melalui kolom komentar di instagram, dimana penulis menemukan empat komentar yang mengeluhkan bocornya identitas mereka. Berikut diantaranya



Gambar 12 Komentar SAPA MBAK ITA

Sumber : Instagram @sapambakita

Empat komentar diatas merupakan komentar yang semuanya merupakan komentar negatif dimana keempatnya mengeluh kalau identitas mereka tidak dilindungi atau dibocorkan kepada pihak yang dilaporkan, bahkan mereka juga menuliskan akibat yang mereka terima setelah identitasnya bocor, ada yang mengklaim bahwa mereka justru dimarahin oleh pihak yang dilaporkan, ada yang mengklaim bahwa mereka sekeluarga sampai dipermalukan banyak orang karena telah melakukan laporan.

Oleh karena itu, indikator ke enam dari teori kepuasan ini dapat penulis simpulkan bahwa masyarakat kurang puas karena masih terjadi kasus bocornya identitas pelapor. Sehingga SAPA MBAK ITA perlu melakukan evaluasi terkait keamanan identitas dari pelapor.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dari dua narasumber yang pernah menuliskan komentar mengenai pengalaman identitas mereka bocor ke pihak yang dilaporkan, sehingga mereka mendapatkan dampak buruk atas insiden tersebut. narasumber tersebut adalah bapak Kokoh Prakoso dan Ailia Uswatun Khasanah, dimana mereka mengaku kapok untuk melakukan laporan ke SAPA MBAK ITA lagi karena pernah mengalami pengalaman buruk seperti dipermalukan warga sekitar atau kena marah dari pihak yang dilaporkan. Namun terlepas dari pengalaman mereka berdua, narasumber lainnya yang penulis wawancarai justru mengatakan bahwa identitas mereka aman dan tidak terbocorkan sehingga pada indikator ini mereka mengatakan baik.

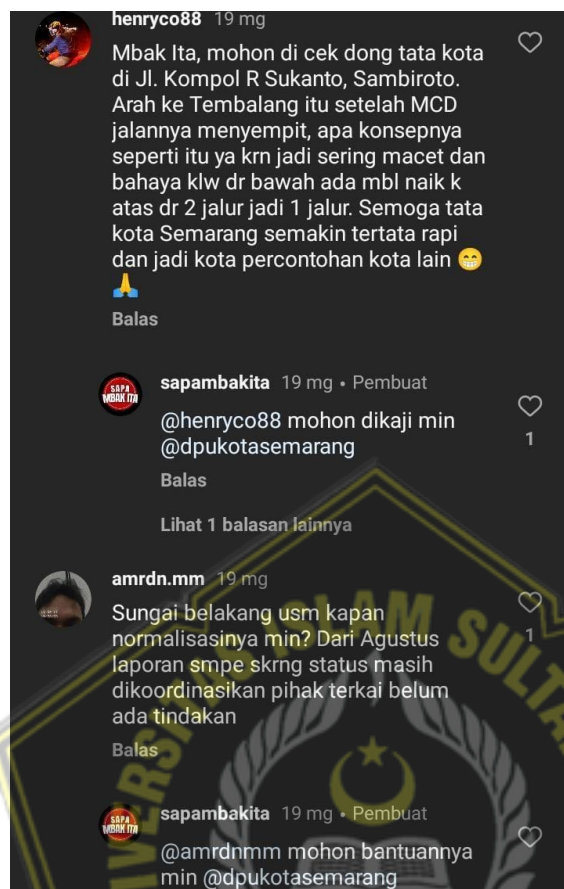
4.7 Keadilan Sosial

Keadilan sosial merupakan salah satu hal penting yang menjadi sila kelima Pancasila, dimana artinya keadilan sosial perlu diimplementasikan oleh siapa saja, tanpa terkecuali yaitu instansi pemerintahan dan segala yang ada didalamnya. Sebagai pemerintah yang bertugas untuk megayomi masyarakatnya, menegakkan keadilan menjadi salah satu kewajiban yang harus dilakukan. Pemerintah perlu menyadari adanya keadilan sosial, dimana dalam melayani masyarakat pemerintah tidak membeda-bedakan masyarakat berdasarkan kelas sosial maupun SARA.

SAPA MBAK ITA, yang merupakan salah satu produk layanan masyarakat, memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan setara kepada seluruh lapisan masyarakat di Kota Semarang, dimana SAPA MBAK ITA perlu untuk bersikap netral dalam menjalankan tugas-tugasnya, dengan cara memproses seluruh laporan yang masuk ke kanalnya tanpa membeda-bedakan latar belakang dari pelapor di SAPA MBAK ITA, tidak ada yang didahulukan maupun disepelkan, karena tujuan dari Keadilan sosial itu sendiri adalah menciptakan rasa kesetaraan masyarakat di mata pemerintah.

Bentuk keadilan sosial yang dilakukan oleh SAPA MBAK ITA, yang penulis temukan adalah menjawab segala pertanyaan, aduan, keluhan yang disampaikan masyarakat di kolom komentar dengan baik, tanpa melihat terlebih dahulu latarbelakang dari orang yang melakukan laporan tersebut. penulis menemukan banyak sekali komentar yang mendapatkan reply dari admin SAPA MBAK ITA, diantaranya sebagai berikut.





Gambar 13 Komentar SAPA MBAK ITA

Sumber : Instagram @sapambakita

Beberapa komentar diatas menunjukkan bentuk keadilan sosial yang dilakukan oleh SAPA MBAK ITA. Dengan menjawab laporan maupun keluhan melalui kolom kementar tersebut, akan membuat masyarakat merasa bahwa dirinya dihargai karena diperhatikan laporan dan keluhannya oleh pemerintah. Dengan tindakan-tindakan seperti ini dapat membuat rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kota Semarang menjadi lebih meningkat lagi, dan kepuasan dari indikator keadilan sosial dapat tercapai.

Selain itu, pernyataan tersebut juga diperkuat dengan pengalaman narasumber yang mengatakan bahwa laporan di SAPA MBAK ITA tetap diproses

sehingga mereka merasa bahwa hal tersebut merupakan bentuk keadilan sosial yang diberikan oleh layanan SAPA MBAK ITA.

Dari penjabaran ketujuh indikator teori kepuasan diatas, dapat kita lihat bahwa SAPA MBAK ITA unggul di beberapa indikator, seperti indikator ketersediaan informasi, partisipasi masyarakat, biaya layanan, dan keadilan sosial. Dari empat indikator tersebut penulis melihat bahwa masyarakat Kota Semarang merasa puas atas pelayanan dari empat indikator tersebut, dibuktikan dengan banyaknya komentar positif pada masing-masing empat indikator tersebut.

Namun SAPA MBAK ITA juga perlu untuk mengelusi lebih lanjut beberapa indikator yang mendapatkan komentar negatif dari masyarakat Kota Semarang, seperti contohnya pada indikator Kemudahan penggunaan layanan, waktu pelayanan, serta indikator keamanan dan ketertiban.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa empat dari tujuh indikator Teori Kepuasan mendapatkan komentar positif dari masyarakat Kota Semarang dan tiga dari tujuh mendapatkan komentar negatif, artinya masyarakat Kota Semarang sudah merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan SAPA MBAK ITA ini, karena sebagian besar komentar yang penulis temukan di instagram SAPA MBAK ITA adalah komentar positif, seperti ungkapan pujian, support, dan berbagi pengalaman pribadi mereka. Namun SAPA MBAK ITA perlu untuk tetap memperhatikan indikator-indikator yang masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat Kota Semarang seperti yang sudah penulis sebutkan diawal.

Hasil wawancara dari enam narasumber dimana tiga diantaranya merupakan orang yang komentarnya penulis jadikan sebagai data, dapat menjadi

bentuk keabsahan data dalam penelitian ini. Karena dari pengalaman narasumber-narasumber tersebut penulis dapat mengetahui pendapat sebenarnya dari orang-orang yang pernah menggunakan SAPA MBAK ITA sehingga penelitian ini tidak hanya di nilai secara subjektif oleh penulis tetapi juga objektif sesuai dengan kejadian dilapangan.



BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 ini terdapat 2 sub-bab yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan akan menjelaskan secara keseluruhan mengenai menyeluruh tentang temuan dan analisis atas masalah utama penelitian yaitu Kepuasan masyarakat Kota Semarang terhadap kualitas pelayanan program e-gov “SAPA MBAK ITA”. Kemudian untuk Saran, akan berisi rekomendasi-rekomendasi dari penulis berdasarkan apa yang telah ditemukan oleh penulis di bab-bab sebelumnya.

5.1 KESIMPULAN

SAPA MBAK ITA merupakan sebuah aplikasi/kanal yang menghubungkan warga Kota Semarang dengan Walikota Semarang yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Semarang. Aplikasi ini dapat digunakan warga sebagai sarana untuk menyampaikan aspirasi maupun pengaduan kepada Walikota Semarang. Program ini digagas untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan kepada pemerintah Kota Semarang, dan juga meningkatkan partisipasi masyarakat Kota Semarang dalam pembangunan Kota Semarang. SAPA MBAK ITA memiliki 5 kanal resmi , diantaranya yaitu SMS 1708, Twitter @sapambakita, Website: <https://sapambakita.lapor.go.id/> , Whatsapp: 081215000512, dan Aplikasi SAPA MBAK ITA.

Di tahun 2023 sebanyak 6.113 aduan masuk ke kanal SAPA MBAK ITA, dari 6.113 aduan tersebut, respon tindak lanjut dari SAPA MBAK ITA masih memiliki status yang berbeda-beda, diantaranya sebanyak 41 aduan belum diproses, 1.097 aduan sedang dalam proses, lalu 4.958 aduan selesai ditindak

lanjuti, dan yang terakhir sebanyak 17 aduan selesai secara bersyarat. Berdasarkan data tersebut, penulis melakukan riset di instagram “SAPA MBAK ITA” guna melihat respon dari masyarakat Kota Semarang terhadap kanal SAPA MBAK ITA melalui kolom komentar. Dari riset tersebut penulis menemukan beberapa komentar yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan SAPA MBAK ITA. Penulis mengklasifikasikan komentar-komentar tersebut berdasarkan indikator teori kepuasan yaitu Ketersediaan akses informasi, kemudahan penggunaan layanan pemerintah, waktu pelayanan, partisipasi masyarakat, biaya layanan, keamanan dan ketertiban, dan keadilan sosial.

Setelah melakukan analisis menggunakan teori kepuasan, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SAPA MBAK ITA sudah cukup memuaskan, karena empat dari tujuh indikator teori kepuasan mendapatkan banyak komentar positif dari masyarakat Kota Semarang sedangkan tiga diantaranya masih perlu untuk diperbaiki dan dievaluasi oleh SAPA MBAK ITA, diantaranya yaitu indikator kemudahan penggunaan layanan, waktu pelayanan, dan indikator keamanan dan ketertiban. Ketiga indikator tersebut mendapatkan komentar negatif dari masyarakat dimana banyak masyarakat yang membagikan pengalaman mereka kesulitan menggunakan SAPA MBAK ITA, atau waktu pelayanan yang lama bahkan sampai satu tahun belum diproses, dan banyak dari mereka yang mengklaim identitasnya pernah diberitahukan kepada pihak yang dilaporkan sehingga nama baik mereka tercemar.

Selain itu, pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara penulis terhadap enam narasumber dimana tiga diantaranya merupakan orang

yang menulis komentar yang penulis masukkan dalam penelitian ini. Dimana mereka berpendapat bahwa SAPA MBAK ITA secara keseluruhan memang sudah baik tetapi masih perlu diperbaiki beberapa sistemnya, salah satunya yaitu kecepatan dalam penanganan, dan lebih memudahkan dalam pengoperasian SAPA MBAK ITA.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dari segi keterbatasan penelitian ini, peneliti masih merasa terdapat beberapa kekurangan dalam proses pengerjaan maupun dari segi fokus permasalahan yang dikaji. Keterbatasan jumlah temuan data primer dimana peneliti hanya menemukan kurang dari sepuluh komentar pada tiap indikator teori kepuasan sehingga cakupan penilaian kepuasan masyarakat Kota Semarang belum menyeluruh. Selain itu keterbatasan dalam penafsiran juga berpengaruh dalam penelitian ini karena peneliti memiliki perspektif tersendiri terhadap topik yang diteliti sehingga memengaruhi analisis dan hasil kesimpulan temuan.

5.3 SARAN

Setelah menyelesaikan penelitian yang sudah dijabarkan di bab-bab sebelumnya, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Pemerintah sebagai pengelola SAPA MBAK ITA

Digagasnya kanal pengaduan dan aspirasi Kota Semarang “SAPA MBAK ITA” merupakan sebuah inovasi yang dapat memudahkan masyarakat Kota Semarang dan juga pemerintah. Namun pengelola SAPA MBAK ITA juga perlu untuk melakukan riset terhadap kepuasan masyarakat Kota Semarang terkait kualitas pelayanan SAPA MBAK ITA, agar dapat dijadikan bahan evaluasi kedepannya. Penulis juga merekomendasikan bagi pengelola SAPA MBAK ITA

untuk memperbaiki indikator yang masih sering dikeluhkan oleh masyarakat, contohnya lebih mempermudah masyarakat yang ingin menggunakan SAPA MBAK ITA dengan cara membuah prosedur pelaporan yang lebih sederhana, kemudian pada indikator waktu pelayanan, SAPA MBAK ITA perlu untuk memperbaiki indikator ini dengan cara memproses setiap laporan yang masuk sesegera mungkin, dan apabila membutuhkan lebih banyak waktu, perlu untuk memberitahu pelapor. Yang terakhir yaitu indikator keamanan dan ketertiban, dimana SAPA MBAK ITA perlu untuk menjaga kerahasiaan identitas pelapor agar masyarakat tidak ragu untuk melakukan laporan di kemudian hari.

2. Saran kepada Universitas

Universitas sebagai tempat bagi mahasiswa untuk menimba ilmu pengetahuan, dan pengalaman. Dalam proses penyusunan skripsi pihak universitas dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa dengan menyediakan fasilitas dan kebutuhan bagi mahasiswanya seperti mudahnya akses ke perpustakaan digital, memudahkan mahasiswa dalam memperoleh data yang dibutuhkan, dan Memberikan penghargaan atau pengakuan kepada mahasiswa yang menyelesaikan skripsi dengan prestasi yang luar biasa atau membuat kontribusi yang signifikan dalam bidang studi.

3. Saran kepada peneliti selanjutnya

Sebelum melakukan penelitian disarankan untuk melakukan pra-riset yang bertujuan untuk memastikan fakta-fakta sehingga dapat memudahkan calon peneliti dalam melihat masalah penelitian. Selain itu memperbanyak wawasan

dengan membaca buku dan jurnal yang relevan dengan penelitian dapat membantu mempermudah dalam penyusunan skripsi.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Ardianto, E., Komala, L., & Korlinah, S. (2019). *Komunikasi Massa : Suatu Pengantar*. Sambiosa Rekatama Media, Bandung.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (n.d.). *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Kencana Prenada Media Group.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Ilham. (2021). *E-Government*. Penerbit Deepublish (Group Penerbitan CV Budi Utomo).
- Jefkins, Frank & Yadin, D. (2019). *Public Relations Edisi Kelima*. Penerbit Erlangga.
- Muluk, Mujibur Rahman Khairul & Nugroho, R. A. (2020). *Buku 1_Inovasi-dan-E-Governance.pdf*.
- Pradoko, A. . S. (2017). *Paradigma Metode Penelitian Kualitatif*.
- Sadat, A. (2016). *Potret Pengembangan E-Government*.
- Subiakto, H., & Ida, R. (2017). *Komunikasi Politik, Media dan Demokrasi*. Kencana Jakarta (Prenada Media Group)

Wasesa, Silih Agung & Macmara, J. (n.d.). *Strategi Public Relations*. PT Grandmedia Pustaka Utama

Wahyuni, H. I. (2018). *Kebijakan Media Baru di Indonesia*. Gajah Mada University Press.

Jurnal

Agustina, S. (2013). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. *Skripsi. Fakultas Hukum Universitas Brawijaya. Malang.*

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99.
<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>

Fazarusda, A., & Indrayani, H. (2020). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, Dan Komunikasi (IMPRESI)*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.20961/impresi.v1i1.41147>

Fitrianingsih, B., & Kholik, A. (2021). Proses Humas Diskominfo Tangerang Selatan dalam Membangun Citra Positif melalui Instagram. *AGUNA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 43–53.

Hastuti, D. A. S., & Susilowati, E. (2020). Cyber Public Relations Diskominfo Kabupaten Klaten Dalam Optimalisasi Layanan Informasi Publik. *Academic Journal of Da'wa and Communication*, 1(1), 40–57.

<https://doi.org/10.22515/ajdc.v1i1.2401>

Kawasati, R. (Ekonomi S. S. S. (2018). *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*. 21(58), 99–104.

<https://www.unhcr.org/publications/manuals/4d9352319/unhcr-protection-training-manual-european-border-entry-officials-2-legal.html?query=excom>
1989

Lestari, M. T., & Sasmita, L. A. (2020). Pemanfaatan Vlog dalam Penyampaian Informasi Publik Pemerintah Kota Semarang. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 147–164. <https://doi.org/10.15575/cjik.v4i2.8758>

Manalu, V., & Ardianto, H. T. (2020). Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Koordinasi Multisektoral pada Implementasi Layanan Nomor Darurat Call Center 112 di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 9(03), 91-100., 9(3), 1–14.

Pratiwi, D. A., & Fitriani, D. R. (2021). Government Public Relations Pada Diskominfo Kota Depok Dalam Pengelolaan Informasi Dan Komunikasi Publik Untuk Mencapai Good Governance. *AGUNA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 79–90.
<https://ejournal.amikompurwokerto.ac.id/index.php/AGUNA/article/view/1202>

Rahmawati, Ira & Larasati, E. (2018). *PROSES INOVASI PELAYANAN KOMUNITAS DIGITAL PEMERINTAH KOTA SEMARANG “SEMARANG DIGITAL KREATIF (SDK)” DI SEMARANG Oleh:*

- Roostam, B. V. & Y. (2021). PARTISIPASI MASYARAKAT KOTA SEMARANG DI ERA DIGITAL : EFEKTIVITAS PROGRAM LAPOR HENDI. *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 152(3), 28.
<file:///Users/andreataquez/Downloads/guia-plan-de-mejora-institucional.pdf>
<http://salud.tabasco.gob.mx/content/revista>
http://www.revistaalad.com/pdfs/Guias_ALAD_11_Nov_2013.pdf
<http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v66n3.60060>
<http://www.cenetec.org>
- Sadiq, Hafiz Maulana & Naryoso, A. (2022). *Peran Digital PR Diskominfo Kota Semarang Dalam Mendukung Komunikasi Publik Pada Penanganan Pandemi Covid-19*. 10(1), 1–52. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>
- Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2), 90–96. <https://doi.org/10.35475/ripteck.v16i2.157>
- Silvana, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung*, 1, 10–17.
<http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65>
<http://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864>
<http://dx.doi.org/10.1155/2015/420723>
<http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76>
- Situmorang, J. R. (2013). Pemanfaatan Internet Sebagai New Media Dalam Bidang Politik , Bisnis , Pendidikan Dan Sosial Budaya. *Jurnal Administrasi*

Bisnis, 8(2), 77–91.

Website

Budhiman, I. (2022). *8 Contoh Manfaat Penelitian Karya Ilmiah Skripsi, Makalah, Proposal, Hingga Jurnal (Teoritis Dan Praktis)*. https://berita.99.co/contoh-manfaat-penelitian/#google_vignette

Kabupaten Bandung, D. (2017). *Pengertian, keuntungan & kerugian E-government*. <https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/17777-pengertian-keuntungan-kerugian-e-government>

SAPA MBAK ITA. (n.d.). Retrieved December 31, 2023, from <https://sapambakita.semarangkota.go.id/>

SAPA MBAK ITA | Kanal Pengaduan dan Aspirasi (@sapambakita) • Foto dan video Instagram. (n.d.). Retrieved December 31, 2023, from <https://www.instagram.com/sapambakita/>