



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 1544-1554

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Inovasi Program “Sapa Mas Pj” Sebagai Kanal Layanan Pengaduan Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto

Andina Ardana Ramadhani^{1✉}, Lukman Arif²

UPN “Veteran” Jawa Timur

Email: 22041010108@student.upnjatim.ac.id^{1✉}

Abstrak

Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Namun ternyata masih ditemukan hambatan dan tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang masih belum dikelola secara efektif yang mengakibatkan banyaknya kasus pengaduan yang tidak tertangani. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana program Sapa Mas Pj dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan pengaduan bagi masyarakat Kota Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, studi kepustakaan berdasarkan jurnal-jurnal dan website yang relevan dengan penelitian ini, serta laporan dan dokumentasi pribadi peneliti. Peneliti menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Rogers dengan lima indikator yaitu: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi kanal pengaduan Sapa Mas Pj telah berjalan dengan baik yang terlihat dari indikator keuntungan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Akan tetapi masih terdapat hambatan dan tantangan pada indikator kerumitan.

Kata Kunci: *Inovasi, Layanan Pengaduan, Pelayanan Publik, Sapa Mas Pj*

Abstract

Public services are people's rights that must be fulfilled by the government. However, it turns out that there are still obstacles and challenges in implementing public services that have not been managed effectively, resulting in many complaints not being handled. This research aims to determine the extent to which the Sapa Mas Pj program has improved the efficiency, effectiveness, and accessibility of complaint services for the people of Mojokerto City. This research uses a qualitative descriptive research method with data collection techniques through interviews, literature studies based on journals and websites relevant to this research, and the researcher's reports and documentation. Researchers use Rogers' theory of public service innovation with five indicators, namely: relative advantage, coincidence, complexity, the possibility of being tried, and ease of observation. The results of this research show that the implementation of the Sapa Mas Pj complaint channel innovation has gone well as seen from the indicators of relative profitability, desirability, possibility of being tried, and ease of observation. However, there are still obstacles and challenges in complexity indicators.

Keywords: Innovation, Complaint Service, Public Service, Sapa Mas Pj

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi di era digital saat ini, berpengaruh pada peningkatan kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang akurat, cepat dan transparan. Peran teknologi dan komunikasi sangat dimanfaatkan dengan baik oleh manusia bahkan berjalan beriringan dengan setiap kegiatan yang dilakukan oleh manusia mulai dari sektor kehidupan sehari-hari tidak terkecuali sektor pemerintahan. Pesatnya perkembangan teknologi tersebut, telah menciptakan peluang baru bagi pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah memiliki peran penting dalam pemberian pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang berisi bahwa pemerintah daerah baik pemerintah Kabupaten/Kota memiliki kewenangan dalam lingkup otonomi daerah untuk memaksimalkan pelayanan yang berbasis kesejahteraan masyarakat (Silvia Maya dkk, 2023).

Menurut Mahmudi dalam (Muslimin B Putra, 2020) pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, pemerintah sebagai pemberi layanan harus memberikan kualitas pelayanan publik yang maksimal sebagai salah satu tuntutan reformasi agar timbul rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pemberian pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh pada pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan melihat seberapa efektif dan efisien pelayanan yang

dilakukan dengan lancar (Bambang Suprianto, 2023). Apabila semakin akurat dan cepat maka kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin baik, sehingga hak masyarakat dapat terpenuhi dengan memperoleh kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud dari pemberian pelayanan publik yang aman dan nyaman bagi masyarakat.

Salah satu bentuk perwujudan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yaitu dengan berinovasi menggunakan sistem informasi yang dikenal dengan istilah Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau lebih sering disebut e-government. Penerapan SPBE ini berdasarkan pada Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Menurut (Haykal et al., 2020) e- government adalah suatu upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas dan transparansi pemerintahan untuk melayani masyarakat secara lebih cepat dan akurat. E-government menjadi salah satu terobosan inovasi dari pemerintah dalam mengelola pengaduan pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan pelaporan atau pengaduan melalui kanal non konvensional secara mudah dan praktis. Dalam hal itu, pemerintah telah mengatur sistem pengelolaan pelaporan pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Laporan atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau yang sudah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) (Wulandari, 2023).

Dalam merealisasikan Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N-LAPOR! tersebut, salah satunya telah dilakukan oleh pemerintah Kota Mojokerto yang kini dikenal masyarakat dengan sebutan "Sapa Mas Pj". Inovasi layanan pengaduan Sapa Mas Pj ini dinaungi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto sebagai respon untuk memanfaatkan hubungan komunikasi dengan masyarakat sebagai sarana menyerap pendapat, aspirasi, masukan, serta kritik dan saran masyarakat sebagai bentuk pengawasan dan pengembangan pelaksanaan pemerintahan (Rachman, 2022) Program Sapa Mas Pj merupakan kanal layanan pengaduan dan aspirasi online bagi warga kota Mojokerto yang diluncurkan semenjak Pj Walikota Mojokerto menjabat di bulan Desember tahun 2023. Sapa Mas Pj merupakan artian dari sapa yang berarti menyapa dan Mas Pj akronim dari Masalah Akan Selesai Pas Jawabannya. Sapa Mas Pj telah memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai sarana informasi dan komunikasi dengan memiliki delapan kanal pengaduan yang tersedia, diantaranya SMS,

Instagram, Facebook, X, Website lapor.go.id, Whatsapp, laman saramaspj.mojokertokota.go.id hingga pelayanan secara langsung di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.

Usaha untuk menerapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang *good governance*, masih ditemukan beberapa tantangan seperti respon dari pemberi pelayanan publik yang lambat maupun dari masyarakat itu sendiri yang masih belum paham bagaimana hak mereka untuk mengakses informasi. Selain itu pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap lembaga penyelenggara daerah di Indonesia ada yang belum terintegrasi dan dikelola secara efektif. Bahkan masing-masing lembaga penyelenggara tersebut mengelola pengaduan pelayanan publik secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Pada akhirnya hal tersebut mengakibatkan adanya suatu pengaduan yang tidak ditangani oleh satupun lembaga penyelenggara pengelola pengaduan pelayanan publik serta terjadinya duplikasi penanganan pengaduan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana program Sapa Mas Pj mampu meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan efektivitas layanan pengaduan bagi masyarakat Kota Mojokerto. Penelitian ini mengacu pada teori inovasi pelayanan publik oleh Rogers (2003) yang berfokus pada lima dimensi untuk menjawab penelitian ini, antara lain *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan untuk diuji coba), dan *observability* (kemudahan untuk diamati). Dengan menggunakan pendekatan tersebut akan digunakan untuk menyelesaikan keluhan masyarakat dibandingkan metode konvensional, mengidentifikasi keunggulan relatif program, kemudahan penggunaan inovasi sejauh mana masyarakat dapat menguji coba program ini, tingkat kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat, serta dampak nyata yang dapat diamati oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan memberikan rekomendasi dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik yang lebih inklusif dan responsif serta pengelolaan layanan pengaduan masyarakat yang efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Tabrani, 2023) penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa lisan orang-orang atau kata kata dalam bentuk tulisan dan perilaku yang diamati. Pemilihan deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian ini bertujuan agar peneliti memahami suatu fenomena berdasarkan fakta yang ditemukan

di lapangan serta mendapatkan wawasan dan pemahaman melalui pernyataan penelitian yang dijawab oleh pegawai Bidang Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik selaku admin Sapa Mas Pj.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Pengambilan data primer pada penelitian ini melalui wawancara dengan narasumber admin Sapa Mas Pj yang dilakukan selama 2 hari (13 Desember dan 30 Desember) dengan proses klasifikasi data dan transkrip wawancara yang mengacu pada teori inovasi pelayanan publik oleh Rogers (2003) dalam (Yogi Suwarno, 2008). Sedangkan pengambilan data sekunder pada penelitian ini menggunakan studi kepustakaan dari jurnal-jurnal yang relevan dengan penelitian ini, *website* yang kredibel, laporan, dan dokumentasi pribadi peneliti. Peneliti memilih studi kepustakaan sebagai pengambilan data primer dengan cara menelusuri atau menelaah berbagai jurnal, dokumen elektronik, serta informasi maupun sumber-sumber data yang dianggap relevan dengan penelitian untuk dianalisis dan selanjutnya diinterpretasikan ke dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan teknologi informasi di era digital saat ini merupakan suatu fakta yang akan terus berkembang. Dalam situasi pelayanan publik, sangat dibutuhkan inovasi untuk meningkatkan pelayanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Pendapat Khairul Muluk dalam (Putri & Pambudi, 2018) inovasi pelayanan publik memberikan alternatif dan tawaran yang penting untuk meningkatkan kualitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu inovasi juga dimanfaatkan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat khususnya untuk mengatasi kebijakan yang belum memberikan hasil memuaskan sebelumnya.

Suatu inovasi akan diterima oleh pihak yang mengintegrasikan inovasi ke dalam aktivitas mereka jika memiliki sifat yang baru sekaligus mampu memberikan manfaat dan nilai lebih bagi pihak tersebut. Untuk memperjelas mengenai penggunaan pelayanan pengaduan Sapa Mas Pj, pembahasan akan dilakukan dengan menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui kanal pengaduan program Sapa Mas Pj yang mengacu pada teori inovasi pelayanan publik dari Rogers (2003) sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif mengacu pada tingkat dimana inovasi lebih efisien, produktif, lebih murah atau bahkan lebih baik dibandingkan praktik yang ada. Inovasi harus memiliki

keuntungan yang dapat dirasakan oleh instansi sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan mengintegrasikan inovasi ke dalam mekanisme pelayanan publik, maka akan mempermudah proses dan memiliki manfaat yang berdampak pada kepercayaan publik terhadap penyedia layanan. Menurut Rogers (2003) keunggulan relatif dalam inovasi merujuk pada sejauh mana inovasi dianggap lebih unggul dibandingkan dengan ide yang akan digantikannya, dalam artian keuntungan relatif mencerminkan nilai kebaruan yang melekat pada inovasi yang menjadi karakteristik pembeda dari inovasi sebelumnya.

Program Sapa Mas Pj yang dinaungi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto merupakan suatu inovasi pelayanan publik yang telah memberikan sejumlah keuntungan relatif. Dalam perspektif nilai ekonomi, program ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan tanpa perlu membayar. Hanya dengan menggunakan perangkat elektronik seperti handphone yang terhubung dengan internet, masyarakat sudah dapat menyampaikan pengaduan ataupun aspirasinya tanpa mengeluarkan biaya tambahan. Dengan adanya program pengaduan ini, dapat meningkatkan efektivitas dan efisien pelayanan publik, sebab masyarakat tidak perlu menghabiskan biaya dan waktu untuk datang langsung ke kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.

Delapan kanal komunikasi yang disediakan dalam layanan pengaduan Sapa Mas Pj membuat masyarakat merasa dimudahkan untuk memilih dalam menyampaikan pengaduan yang fleksibel. Masyarakat dapat melihat secara langsung bagaimana respon pemerintah terhadap pengaduan mereka, dan sebaliknya pemerintah juga bisa memantau lewat masyarakat melalui kanal pengaduan tersebut. Program Sapa Mas Pj ini telah dirancang dengan baik untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dapat melacak status pengaduan mereka dengan harapan pemerintah pemberi layanan pengaduan Sapa Mas Pj memberikan respon cepat terhadap pengaduan masyarakat. Dengan perancangan sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat, kanal pengaduan Sapa Mas Pj tersebut telah memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan maupun mempermudah pemerintah dalam mengelola pengaduan masyarakat sebab telah terintegrasi dalam satu sistem yang mudah diakses.

Secara keseluruhan, program Sapa Mas Pj tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat akan tetapi juga bagi pemerintah. Masyarakat merasa diuntungkan dengan pelayanan pengaduan Sapa Mas Pj yang artinya pemerintah telah memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Program Sapa Mas Pj telah memberikan kemudahan dalam

pelayanan publik menjadi lebih responsif, sehingga tercapai kesesuaian antara masyarakat sebagai pengguna layanan dengan pemerintah sebagai pemberi layanan. Adanya umpan balik langsung dari masyarakat, program ini dapat memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah melalui komunikasi dua arah. Ketika pemerintah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, akan tetapi ketika melihat nilai kepuasan masyarakat yang tidak sebanding hal tersebut dijadikan sebagai penyeimbang pemerintah dalam kinerjanya yang dinilai dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Kesesuaian (*Compability*)

Menurut Rogers, inovasi sebaiknya memiliki sifat yang kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang akan diganti sebelumnya. Kesuaian inovasi akan memudahkan proses pembelajaran dan adaptasi terhadap inovasi itu secara cepat (Solong & Muliadi, 2021). Selain itu, kesesuaian inovasi tidak serta merta mengganti inovasi sebelumnya dengan membuang begitu saja, namun dijadikan proses transisi ke inovasi yang baru. Pentingnya kesesuaian inovasi ini untuk mempertahankan elemen-elemen dari sistem inovasi yang lama dengan tujuan agar proses transisi dapat berlangsung secara efisien.

Penerapan inovasi program Sapa Mas Pj telah sesuai prinsip kesesuaian yang menciptakan transisi inovasi tanpa mengganti inovasi sebelumnya. Program Sapa Mas Pj dirancang untuk melengkapi mekanisme pengaduan-pengaduan yang sudah ada dengan tetap mempertahankan elemen-elemen dari sistem pengaduan sebelumnya. Untuk memenuhi kebutuhan aspirasi masyarakat, pemerintah Kota Mojokerto memanfaatkan peran teknologi informasi untuk berinovasi dalam layanan pengaduan online Sapa Mas Pj sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pada mulanya, layanan pengaduan dilaksanakan hanya melalui website lapor.go.id dengan kerumitan dalam pengisian uraian laporan pengaduan. Kemudian setelah tahun 2020, terdapat inovasi jika pelayanan pengaduan dapat dilakukan melalui delapan kanal yang tersedia.

Perancangan sistem pengaduan menjadi delapan kanal tersebut merupakan bentuk transisi inovasi untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan dan mempercepat proses adopsi oleh pengguna layanan. Kesesuaian inovasi ini bukan hanya sebagai bahan pendukung keberhasilan implementasi Sapa Mas Pj, tetapi juga dengan harapan akan meningkatkan kualitas secara keseluruhan dari pelayanan publik yang diberikan. Sehingga masyarakat merasa bahwa mereka memiliki pilihan yang lebih baik untuk menyampaikan aspirasi atau aduan mereka.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan merupakan nilai yang dapat diukur melalui kemudahan dalam memahami, mempelajari, menggunakan, serta memiliki sifat fleksibel (Hariani et al., 2019). Kerumitan dalam inovasi dapat dilihat dari inovasi yang berhasil yang merupakan implemementasi dan kreasi dari produk layanan, proses, dan metode pelayanan baru yang menunjukkan hasil pengembangan nyata dalam hal efektivitas, efisiensi dan kualitas hasil. Dengan artian, suatu inovasi memiliki tingkat kerumitan yang berbeda dengan inovasi sebelumnya, bisa jadi lebih tinggi ataupun lebih rendah.

Berdasarkan wawancara penelitian ini, kerumitan dalam inovasi pelayanan publik melalui kanal pengaduan Sapa Mas Pj mencerminkan tantangan dalam implementasi SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan pengaduan. Ketika proses pengaduan dilakukan sesuai SOP, inovasi kanal pengaduan ini tidak akan rumit, walaupun masih ditemukan hambatan dari masyarakat yang masih kurang lengkap dalam memberikan informasi pengaduan yang diberikan. Hal ini, biasanya disebabkan rasa malas dari masyarakat untuk mengisi data mulai dari nama pengadu, lokasi, hingga uraian kronologi laporan pengaduan. Dalam hal ini, peran operator penerima aduan menjadi krusial, sebab admin Sapa Mas Pj harus menanyakan kepada pengadu untuk membantu melengkapi informasi yang dibutuhkan agar dapat ditindaklanjuti.

Setiap pengaduan yang diterima oleh admin Sapa Mas Pj telah memberikan pelajaran tersendiri bagi admin sebagai tenaga operator penerima laporan aduan masyarakat. Tidak semua pengaduan ada yang dapat diselesaikan dengan mudah, setiap situasi laporan pengaduan memiliki kompleksitas dan karakteristik yang berbeda-beda terlebih keterbatasan tenaga operator admin Sapa Mas Pj. Oleh karena itu, penting bagi pegawai tenaga operator admin Sapa Mas Pj untuk beradaptasi dan belajar melalui setiap pengaduan masyarakat kemudian diselesaikan dengan menggunakan pendekatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Prosedur layanan pengaduan Sapa Mas Pj menunjukkan bahwa fleksibilitas dalam menghadapi berbagai macam pengaduan sangat dibutuhkan untuk mencapai hasil yang optimal jika sesuai dengan SOP. Meskipun SOP telah ditetapkan dalam prosedur layanan, pada kenyataannya masih sering ditemukan hambatan dari masyarakat sebagai pengguna layanan yang menganggap jika prosedur layanan pengaduan yang rumit.

Dalam sistem Sapa Mas Pj, telah disediakan fitur anonim yang merupakan salah satu solusi untuk menghadapi kerumitan dalam layanan pengaduan. Fitur anonim ini memberikan jaminan untuk merahasiakan identitas pelapor agar masyarakat berani

menyampaikan keluhannya tanpa rasa takut akan konsekuensi. Mengingat beberapa pengaduan yang bersifat sensitif dan diperlukan kehati-hatian dalam menangani pengaduan tersebut. Dengan demikian, ketika semua prosedur diikuti dengan taat sesuai SOP, maka tidak ada yang namanya kerumitan dalam inovasi pelayanan pengaduan Sapa Mas Pj. Keberhasilan program inovasi sangat bergantung pada kepatuhan SOP serta kemampuan tenaga operator sebagai penerima aduan untuk beradaptasi terhadap aspirasi masyarakat.

4. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Definisi kemungkinan dicoba dalam inovasi pelayanan publik adalah kemudahan untuk mencari cara dalam menggunakan suatu produk inovasi dan sejauh mana inovasi dapat dilakukan uji coba. Program Sapa Mas Pj ini merupakan kelanjutan dari program sebelumnya yaitu "Curhat Ning Ita" yang memiliki kesamaan sebagai wadah saluran pengaduan bagi masyarakat. Sapa Mas Pj ini diluncurkan pada Desember 2023 hingga kini (selama masa jabatan Pj Walikota Mojokerto) yang dirancang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka.

Uji coba program Sapa Mas Pj dilakukan pada tahap awal-awal program tersebut hadir dengan melakukan sosialisasi melalui media sosial sebagai langkah strategis dalam memperkenalkan program Sapa Mas Pj kepada masyarakat. Pelaksanaan uji coba dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat merupakan hal penting yang dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai perubahan sementara kanal pengaduan yang baru. Dari sosialisasi tersebut, menjadikan banyak masyarakat yang mengetahui terkait kanal pengaduan Sapa Mas Pj yang berdampak pada peningkatan jumlah laporan pengaduan.

5. Kemudahan diamati (*Observability*)

Kemudahan diamati merupakan keterlihatan inovasi yang dapat diukur melalui kemudahan untuk mengkomunikasikan kepada orang lain, kemudahan untuk mengobservasi dan adanya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat ataupun orang lain. Inovasi program Sapa Mas Pj telah menghasilkan pelayanan yang lebih baik, yang dapat dilihat melalui partisipasi masyarakat dalam menggunakan kanal pengaduan tersebut. Setelah melalui proses sosialisasi dari program Sapa Mas Pj, masyarakat dapat mengamati keunggulan dan kemudahan dari program ini. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah menggunakan juga merekomendasikan kanal pengaduan Sapa Mas Pj kepada orang-orang disekitarnya.

Kemudahan layanan pengaduan Sapa Mas Pj dengan menyediakan delapan kanal pengaduan sangat berguna baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Dalam pelaksanaan program ini, pemerintah dapat memantau dan mengamati masyarakat untuk memberikan saran dan kritik yang bermanfaat bagi pembangunan birokrasi dan pengembangan inovasi kanal pengaduan Sapa Mas Pj. Ketersediaan delapan kanal tersebut juga berpengaruh pada tingkat partisipasi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduan mereka. Hasil laporan pengaduan selama bulan Januari-November 2024 tercatat 849 pengaduan yang masuk, dengan indeks penggunaan SPBE sebesar 4,32 yang terus meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa masyarakat telah mudah mengamati layanan pengaduan Sapa Mas Pj berdasarkan hasil peningkatan jumlah aduan selama tahun 2024 tersebut.

SIMPULAN

Layanan pengaduan Sapa Mas Pj telah memberikan keuntungan relatif bagi masyarakat melalui pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dengan menyediakan delapan kanal layanan pengaduan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan secara fleksibel serta tanpa dipungut biaya. Selain itu, inovasi program Sapa Mas Pj juga memberikan keuntungan bagi pemerintah dengan memberi kemudahan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah terintegrasi ke dalam satu sistem yang mudah diakses. Walaupun masih ditemukan hambatan dalam prosedur pengaduan oleh masyarakat, namun secara garis besar inovasi kanal pengaduan Sapa Mas Pj sudah memberikan dampak positif bagi masyarakat maupun pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Hariani, D., Nurcahyanto, H., & Adipurnawati, D. M. (2019). Relative Advantage Dalam Inovasi Lapor Hendi Di Kota Semarang. *Conference on Public Administration and Society*, 01(01), 440–452. <https://proceedings.undip.ac.id/index.php/copas/article/view/43>
- Haykal, M., Supeno, E., & Suaedi, F. (2020). 6 in 1 Program Implementation to Improve the Quality of Public Services in the Population and Civil Service of Surabaya City.

- 421(Icalc 2019), 627–639. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200323.074>
- Muslimin B Putra. (2020). Mengenal Pelayanan Publik. Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pub. L. No. 95 (2018). <https://bkpsdm.jogjakota.go.id/detail/index/28324>
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 6(1), 69. <https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>
- Rachman, A. A. (2022). Inovasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4N-Lapor) Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Di Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah. *Asdaf Provinsi Jawa Tengah Program Studi Politik Indonesia Terapan*, 2, 1–11.
- Silvia Maya dkk. (2023). ANALISIS MANAJEMEN PENGADUAN KANAL PENGADUAN "SAPA MBAK ITA" KECAMATAN TEMBALANG Maya. *Journal of Public Policy and Management Review*, [S.l.](v. 12, n. 4), 679–699, oct. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i4.41449>
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10, 76–86. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Tabrani. (2023). Perbedaan antara penelitian Kualitatif (Naturalistik) dan Penelitian Kuantitatif (Ilmiah) dalam barbagai Aspek Tabrani. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5, 318–327.
- Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4N-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>
- Yogi Suwarno. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. STIA-LAN Press, October, 2013–2015.