

PENGELOLAAN LAPOR HENDI DI KOTA SEMARANG TAHUN 2017

KAJIAN SUMBER DAYA KEBIJAKAN

Muhamad Shulkhan Muzaki, Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP , M.Si.

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosisial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Muhamdshulkhan@gmail.com , dgmanar@gmail.com

Abstrak

Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan

Studi Ombudsman menjelaskan minimnya aduan bukan karena kinerja pelayanan publik baik, justru masyarakat enggan mengadu karena dianggap tidak membawa perubahan apapun pada pelayanan publik. Pemerintah pusat membuat kebijakan LAPOR / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, berbasis aplikasi elektronik, dengan target pada tahun 2017 seluruh Lembaga/ Kementerian/BUMN/D/ Pemda dapat terintegrasi dalam program LAPOR agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada tahun 2016 Pemkot Semarang mulai mengimplementasikan kebijakan LAPOR dengan nama Lapor Hendi. Kebijakan ini dikategorikan sebagai penggunaan fasilitas elektronik oleh pemerintah/ *e-government* dalam bidang pelayanan publik, spesifiknya bagian pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan mengetahui proses berjalannya Lapor Hendi sebagai kebijakan publik yang bersifat elektronik dari sisi sumber daya kebijakannya, menggunakan teori sumber daya kebijakan dari kajian *Harvard JFK School Of Government*, yaitu dari aspek *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Diteliti dengan metode kuantitatif deskriptif, dengan cara pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan dari sisi *support*, sudah ada dukungan dari adanya peraturan wallikota yang mengatur Lapor Hendi, komitmen dalam bentuk pembahasan laporan secara rutin, adanya alokasi infrastruktur fisik sebagai sarana dan prasarana kegiatan, serta telah dilaksanakannya sosialisasi Lapor Hendi secara tidak langsung pada masyarakat. Dari sisi *capacity*, keuangan program Lapor Hendi telah dialokasikan pada APBD, kelembagaan, SDM pengelola dan pelaksana beserta infrastruktur teknologi telah disediakan untuk program ini. Dari sisi manfaat, ada 3 pihak yang mendapat dari manfaat kebijakan Lapor Hendi,

yaitu masyarakat baik Kota Semarang maupun luar Kota Semarang yang memanfaatkan fasilitas Kota Semarang, Pemkot Semarang, dan Organisasi Profit.

Kata kunci : pelayanan publik, Laporan Hendi, sumber daya kebijakan publik, *Support, Capacity, Value*.

Abstract

Management Of Lapor Hendi in Semarang City 2017 Review Of Policy Resources

The Ombudsman study explains the lack of complaints not because of the performance of public services either, in fact people are reluctant to complain because it is considered not to bring any changes to the public service. The central government develops the LAPOR / Aspirations and Online People's Complaint Service, based on electronic applications, targeting in 2017 all Institutions / Ministries / BUMN / D / LGs can be integrated into the LAPOR program in order to improve the quality of public services. In 2016 the city government of Semarang began to implement the LAPOR policy with the name of Lapor Hendi. This policy is categorized as the use of electronic facilities by government / e-government in the field of public services, specifically the public service complaints management section.

The objective of this research is to know Lapor Hendi process as public policy which is electronic from the side of its policy resources, using theory of policy resources from Harvard JFK School Of Government study, that is from Support, Capacity and Value aspect. Researched with descriptive kuaitatif method, by way of data retrieval through interviews, observation, and literature study.

The result of the research shows that from the support side, there is support from the regulation of mayor that regulate Lapor Hendi, commitment in the form of routine report discussions, the allocation of physical infrastructure as the facilities and infrastructure of the activity, and also the socialization of Lapor Hendi indirectly to the community. In terms of capacity, the financial program of Lapor Hendi has been allocated to APBD, institutional, human resources managers and implementers along with technology infrastructure has been provided for this program. In terms of benefits, there are 3 parties who get from the benefits of Lapor Hendi policy, the community both Semarang City and outside the city of Semarang that utilize the facilities of Semarang City, Semarang City Government, and Profit Organization.

Keywords: public service, Lapor Hendi, public policy resources, Support, Capacity, Value.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era global dan digital ini, kualitas kehidupan masyarakat di dunia yang meningkat tidak terlepas dari peningkatan kinerja di sektor swasta, namun tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepincangan dalam standard kualitas pemberian pelayanan. Tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi. Salah satu pilar pelayanan publik yang bisa mempercepat proses kinerja pemerintahan agar responsif adalah dengan adanya serapan masukan, saran, kritikan dari berbagai pihak terkait dengan permasalahan-permasalahan yang ada di lingkungan daerah. Namun proses penyerapan dan pengadopsian usulan masih rendah, hal ini dibuktikan dengan rendahnya jumlah aduan yang masuk di Indonesia masih rendah jika dibandingkan dengan jumlah masyarakatnya.

Tabel 1.1.
Jumlah Pengaduan yang masuk dari beberapa negara Tahun 2014

Negara	Jumlah Pengaduan	Populasi
Australia	28.154	25.000.000
Swedia	7.143	9.453.000
Malaysia	4.503	30.000.000
Indonesia	6.800	230.000.000

Sumber : menpan.go.id tahun 2014

Studi perbandingan oleh Ombudsman Inggris dalam pelayanan kesehatan di Inggris, sebagian besar masyarakat mereka yang tidak puas dengan pelayanan tidak mengeluh, persentasenya sampai 66 %, sedangkan sisa sebagian kecil melakukan keluhan, dari fakta tersebut menjelaskan bahwa minimnya jumlah aduan / komplain yang dilakukan oleh masyarakat tidak menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Berangkat dari data-data Ombudsman tersebut maka di Indonesia, hal ini menunjukkan partisipasi yang rendah dalam pengaduan masyarakat, sehingga perlu adanya media baru yang bisa memberikan ruang gerak yang mudah bagi masyarakat agar mau membangun daerahnya dengan cara mengadu, sehingga

pemerintah juga dituntut menjadi responsif dan peka terhadap aduan yang disampaikan.

Salah satu wujud pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang dapat mendukung pemerintahan yang responsif adalah penggunaan *electronic government (e-Government)*. Pada penelitian ini yang dimaksud *e-government* adalah LAPOR ! pada Kota Semarang. Sesuai dengan deskripsi tentang pemerintahan responsif berbasis digital yang dimaksud dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi / *e-government* lebih detail tentang berjalannya pengaduan dan aspirasi online masyarakat, yang dituangkan dalam LAPOR!.

Dalam penelitian ini, Penulis tertarik terhadap adanya LAPOR, dimana sejak dari sejarah keluarnya jika ditelisik dari kebijakan yang ada, selain termasuk dalam kategori *e-government*, juga merupakan bentuk kebijakan publik responsif berisikan maksud partisipasi dan pengaduan masyarakat dan dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat yang merupakan salah satu fungsi pelayanan publik sesuai poin pada pasal 8 UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan adanya manajemen pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan publik untuk masyarakat.

LAPOR diinisiasikan dan dikembangkan oleh UKP4 / Unit Kerja Presiden bidang Pengawasan Pengendalian Pembangunan dan sejak tahun 2011, berdasarkan data Maret 2017, kini terhubung dengan 34 kementerian, 54 lembaga, 24 Pemerintah Provinsi, 83 kabupaten, 28 pemkot, 131 perwakilan luar negeri, 116 BUMN, 111 Perguruan tinggi, dan 14 kopertis/ Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta. Melalui media sosial *LAPOR!* masyarakat Indonesia kini bisa melakukan pengaduan, menyampaikan aspirasi dan berkomunikasi langsung dengan pemerintah.

Potensi pengguna LAPOR berdasarkan data penggunaan Internet Kominfo November 2016 lalu, bahwa di Pulau Jawa ada 132,7 juta orang, dari populasi sekitar 250 juta penduduk Indonesia, 86,3 Juta atau tepatnya 86.339.350 diantaranya merupakan pengguna Internet, lebih spesifik lagi di Kota Semarang ada 8 *Internet Service Provider*, paling banyak se Jawa Tengah, dibandingkan kota-kota lain se Jawa Tengah yang hanya satu dua ISP saja. Tentu saja dengan ISP

sebanyak itu tidak mungkin penggunanya sedikit jika dilihat dari presentase 65% pengguna Internet di Indonesia berada di Jawa Tengah, maka Semarang sebagai kota besar di Jawa Tengah tentunya menjadi pusat utama pengguna internet. Tentu dengan jumlah tersebut potensi penggunaan LAPOR sangat besar bila melihat penggunanya saja sudah mencapai lebih dari setengah jumlah total penduduk di Jawa tengah, khususnya di Semarang .

Untuk di Kota Semarang, Sistem LAPOR dinamai Lapor Hendi dapat diakses melalui laporhendi.semarangkota.go.id/. Sebagai identitas, dengan LAPOR pusat di daerah lain. Masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui *website* dengan membuat akun, atau sms ke nomor 1708 dengan format “Laporhendi” spasi aduan atau melalui Twitter caranya dengan tweet aduan_ anda kemudian tambahkan hashtag #LaporHendi dan mention ke @PemkotSMG. Selain itu aplikasi ini dapat diunduh bagi pengguna *android*, IOS dan *blackberry*,. Laporan yang telah tervalidasi di dalam LAPOR! Lalu didisposisikan ke kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang relevan untuk selanjutnya ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada. Sehingga tidak hanya tersedia informasi dari masyarakat, namun masalah yang ada pada masyarakat dapat terselesaikan.

Penulis tertarik terhadap proses keberjalanan LAPOR pada Pemkot Semarang melihat sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa tengah, dimana di Jawa Tengah ada 35 Kabupaten/ Kota, di harapkan dengan penelitian ini, dapat berkontribusi agar daerah lain bisa melihat, mempelajari dan mengimplementasikan kebijakan LAPOR dengan baik dari sisi sumber daya kebijakan di Kota Semarang, sebagai salah satu indikator kesiapan pemkot Semarang, dan sebagai acuan data pemerintah kabupaten/ kota di Jawa tengah yang lain dalam perencanaan penggunaan LAPOR kedepannya di wilayah masing-masing. Lebih rincinya, Penulis ingin mengeksplorasi mengenai kebijakan LAPOR pada pemkot Semarang dari sisi sumber daya kebijakan yang digunakan, menggunakan pendekatan *JFK Harvard School Of Government* dalam kajian *e-goverenment*-nya, diantaranya yang pertama perihal dukungan, terdiri atas *political will*, kesepakatan konsep *e-governement*

dalam membangun Kota Semarang, alokasi sumber daya, dibangunnya infrastruktur dan superstruktur kebijakan, dan disosialisasikannya kebijakan secara menyeluruh, konsisten dan berkelanjutan. Kedua , kapasitas yang terdiri dari kapasitas keuangan, SDM, dan infrastruktur teknologi informasi. Sedang yang ketiga merupakan nilai, dimana suatu kebijakan akan bermanfaat apabila memang mengandung nilai yang di pedomani dalam masyarakat serta mempunyai manfaat yang nyata dimasyarakat. Sehingga Penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017, Kajian Sumber Daya kebijakan“.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sumber Daya Kebijakan Lapor Hendi Kota Semarang

Kajian sumber daya *e-government* yaitu hasil riset pada *JFK Harvard School of Government*, yaitu perihal *Support*, *Capacity* dan *Value*.

3.1 *Support* / dukungan

3.1.1. *Political Will* / asal mula kebijakan Lapor Hendi

Untuk aktor yang ikut andil dalam proses pembuatan kebijakan yaitu perwal no 34 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik, digodok oleh Pemerintah Kota Semarang, bersama masyarakat lewat keterwakilan pada LSM, aktor-aktor tersebut diantaranya yaitu Pemkot Semarang , LSM seperti PATTIRO, KP2KKN, LP2K, Komisi Informasi, Semarang setara dan lembaga Ombudsman, kemudian ada juga dari akademisi berlatar pendidikan hukum dari Unika dan Unissula. Proses pembahasan ada kurang lebih 10 kali.

Karena pada tahun 2016 ada penataan ulang OPD di Kota Semarang, dalam hal ini P3M yang tadinya dikelola oleh bagian Organisasi Sekretariat Daerah beralih ke bagian Kominfo, sehingga pada tahun 2017 munculah Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan

Masyarakat Kota Semarang dimana berisikan bahwa P3M berada di naungan Dinas Kominfo Kota Semarang.

Sedangkan untuk integrasi dengan sistem LAPOR! SP4N, baru dimulai awal tahun 2016, namun untuk secara kepastian hukumnya efektif pada tahun 2017 dimana diatur dalam Perwal no 34 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik dimana berisi penjelasan bahwa P3M sebagai pelaksana LAPOR! SP4N, serta alur pengaduan di Kota Semarang menggunakan sistem LAPOR! pusat.

Sedangkan dari sisi komitmen, dibuktikan berdasarkan yang pertama kampanye penggunaan Lapor Hendi pada lingkungan internal dan eksternal pemerintah Kota Semarang. Kedua, evaluasi keberjalanan Lapor Hendi minimal setiap bulan sekali. Pembahasan laporan dari pengaduan publik pada rapat koordinasi. Mekanisme ini cukup efektif sebagai pengawasan di dalam memastikan langkah tindak lanjut satuan kerja di Pemkot Semarang terhadap laporan-laporan yang masuk. Ketiga, Walikota Semarang juga menggunakan akun khususnya di LAPOR! serta di akun sosial media pribadinya untuk memantau setiap pengaduan publik dan respon aparatur di instansinya. Hasilnya, 89% dari rata-rata laju tindak lanjut pelaporan di Lapor Hendi dapat dilakukan dalam waktu yang cukup baik yaitu sekitar 5 hari. Terhitung hanya 11% dari seluruh pelaporan yang direspon melebihi waktu tersebut.

3.1.2. Disepakatinya kerangka *e- Government* sebagai salah satu kunci sukses Kota Semarang dalam mencapai visi dan misi Pemerintah Kota Semarang.

Kerangka Lapor Hendi sebagai *e-government* di dalam jajaran Pemerintah Kota Semarang menjadi salah satu kunci sukses dalam pencapaian Visi dan Misi Pemerintah Kota Semarang, lebih jelasnya menjadi kunci sukses dalam pencapaian pelayanan publik di Kota Semarang yaitu pada misi ke dua dengan bunyi “*mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik*”.

Dengan adanya Lapor Hendi maka aduan, aspirasi, dan usulan dari masyarakat yang masuk menjadi suatu bahan pertimbangan bagi pimpinan daerah dalam memutuskan dan menetapkan setiap kebijakan yang ada, pemerintah selalu diberi masukan oleh masyarakat, sehingga evaluasi yang terus menerus secara berkala terjadi, ibarat kuda yang di cambuk, apabila ada banyak keluhan dan permasalahan serta penanganan yang lambat maka akan ditegur sebagai bentuk sanksi serta sebagai cambuk semangat terutama bagi lima besar OPD terlupakan, dari poin itu jelas bahwa Pemerintah Kota Semarang selalu bergerak untuk menangani setiap keluhan masyarakat di kota Semarang.

3.1.3. Alokasi sumber daya

Pertama, SDM keanggotaan tim pengelolaan pengaduan ada 10 orang yang terdiri dari Walikota, Wakil Walikota, Sekda, Kabid Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Diskominfo, Kasi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Diskominfo, Asisten Administrasi Pemerintahan Sekda, Inspektur Kota, Kepala Bappeda, Kepala Bagian Organisasi Setda. Sedangkan untuk Tim P3M nya, dalam hal ini yang bekerja secara teknis ada 3 non PNS orang sebagai admin pusat P3M. Sedangkan admin pengawas ada 2 orang, penghubung OPD berjumlah 66 orang, berasal dari OPD masing-masing.

Kedua dari sisi finansial atau keuangannya, Untuk dana yang tersedia dalam pelaksana Lapor Hendi yaitu P3M Kota Semarang pada tahun 2017 sejumlah 750 Juta. dan dengan jumlah tersebut dituturkan menurut Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Kota Semarang selaku Sekretaris Tim Lapor Hendi cukup dalam pelaksanaannya dan tidak ada halangan yang berarti kalau dari sisi keuangan yang disediakan untuk menjalankan Lapor Hendi.

Dari segi waktu keberjalanan pengelolaan pengaduan sudah cukup lama, yaitu sejak 2005 silam, namun untuk Lapor Hendi sudah ada sejak 2014/2015 dan berdasar kurun waktu tersebut khususnya pada tahun 2017 lalu, menurut Ibu Diah Selaku Wakil Ketua Tim Lapor Hendi, keberjalanan Lapor Hendi sudah cukup

efektif dan baik, hal tersebut juga didukung dengan pengakuan salah satu admin P3M yaitu Sdr. Aldi bahwa Pemerintah Kota Semarang mendapat penghargaan dari berdasar penilaian kemenpan RI. Selain itu Semarang yang sebelumnya di jadikan pilot project Lapor versi 2 juga rencana akan dicalonkan menjadi pilot project versi 3. Pemerintah Kota Semarang meraih penghargaan Pembina Pelayanan Publik dengan kategori sangat baik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai kota dengan pelayanan publik yang memuaskan.

Berdasarkan data tahun 2017, Kota Semarang mendominasi berdasarkan jumlah aduan dan aduan yang terselesaikan, hal tersebut juga menjadi bukti atas keberhasilan Lapor Hendi dibanding dengan pengaduan di kota lain. Jumlah aduan yang diterima pada Lapor Hendi untuk tahun 2017 mencapai 9354, sedangkan pada Lapor Kota Bandung berkisar 2222 laporan saja, Pemerintah Kota Semarang mencapai rata-rata 780 laporan per-bulannya. Sebagai perbandingan, di Kota Bandung jumlahnya masih berkisar di angka 185 laporan per-bulannya. Padahal jumlah penduduk Kota Semarang (1.658.552 jiwa) cukup jauh lebih sedikit di bandingkan Kota Bandung (2.395.000 jiwa).

Hal tersebut membuktikan partisipasi publik pada program LAPOR di Kota Semarang lebih tinggi jika dilihat dari jumlah aduan yang masuk dibandingkan dengan Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat partisipasi publik dalam pemerintahan di Kota Semarang cukup merata dan berada di tingkat yang cukup baik.

Pemerintah Kota Semarang sudah mengalokasikan berbagai sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan kebijakan Lapor Hendi, dari SDM pengelola 10 dan admin pelaksana 5, admin OPD 66 orang, sisi keuangan sebanyak 750 juta, telah berjalan kurun waktu dengan nama Lapor Hendi dari tahun 2015, jadi kurang lebih sudah 2 tahunan, dengan adanya alokasi sejumlah sumber daya, maka proses pengelolaan pengaduan masyarakat pada program Lapor Hendi sudah bisa dilaksanakan.

3.1.4. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur.

Infrastruktur adalah fasilitas-fasilitas fisik yang dikembangkan atau dibutuhkan oleh agen-agen publik untuk fungsi-fungsi pemerintahan dalam penyediaan air, tenaga listrik, pembuangan limbah, transportasi dan pelayanan-pelayanan similar untuk memfasilitasi tujuan-tujuan sosial dan ekonomi.

Kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Semarang dilakukan di bagian P3M di dalam gedung Pusat Informasi Publik Kota Semarang yang beralamat di Jalan Pemuda No.148, Sekayu, Semarang Tengah, Jawa Tengah. Secara infrastruktur fisik dilaksanakan di Gedung PIP Semarang, jadi sumber daya penunjang secara fisik dalam hal ini adalah bangunan sudah cukup memadai. Sedangkan secara sarana atau alat dan peralatan penunjangnya mulai dari 1 loker, 1 almari, 1 meja, 2 meja panjang sekakigus pembatas, 5 kursi, 1 tempat minum, 1 tempat sampah, 1 telepon, 1 fax, 1 printer, 1 mesin finger bersama dalam satu gedung, 1 vas bunga, 1 pewangi, 2 komputer, instalasi listrik, jaringan internet, 2 router wifi, sudah tersedia.

Berdasarkan paparan data infrastruktur di atas maka dapat dikatakan pengelolaan pengaduan dalam Lapor Hendi ini sudah tersedia untuk cakupan sumber daya infrastrukturnya, mulai secara kegiatan fisik berada dalam gedung PIP, artinya sudah ada gedung operasional kegiatan pengaduan, untuk berbagai macam peralatan penunjang juga sudah tersedia. Selanjutnya untuk ketersediaan infrastruktur termasuk dalam kategori kondusif dimana secara materill sudah sudah terpenuhi dan ada wujudnya semua.

Untuk segi superstruktur Lapor Hendi sudah dibuat dasar hukum pelaksanaannya pada Perwal no 34 tahun 2017, Jadi dasar pelaksanaan Lapor Hendi sudah jelas ada secara legal formalnya. Payung hukum yang menaungi Lapor Hendi ini menjadi bukti nyata keseriusan Pemerintah Kota Semarang dalam menanggapi pengelolaan pengaduan masyarakat. Jadi secara superstruktur kebijakan Lapor Hendi ini sudah tersedia dan memadai.

3.1.5. Disosialisasikannya Kebijakan Lapor Hendi

Dalam penerapan sosialisasi Lapor Hendi yang dilakukan, berdasarkan pernyataan dari banyak narasumber, ada dua aktor yang menjadi sasaran sosialisasi kebijakan Lapor Hendi, yaitu masyarakat dan lingkungan Pemerintah Kota Semarang .

Sosialisasi secara langsung yang telah dilakukan oleh Pemkot Semarang baru sampai pada lingkungan pemerintahan saja, itupun hanya sekitar dua kali, yaitu kepada semua OPD dilingkungan Pemerintah Kota Semarang yang peneliti lihat di pembagian tugas P3M ada 66 admin penghubung. Sedangkan untuk sosialisasi secara langsung dengan sasaran masyarakat, dari Pemkot Semarang belum dapat dilaksanakan untuk tahun 2017, hal tersebut terjadi karena memang Dinas Kominfo ini baru, jadi anggarannya banyak untuk pengadaan, dan masih meraba-raba berapa ideal kebutuhan dananya, dan memang belum ada anggaran yang teralokasi untuk sosialisasi dengan masyarakat. Untuk sosialisasi secara pasif atau tidak langsung banyak dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang, misal melalui *website*, media sosial, papan reklame, baliho, pamflet, papan informasi Kota Semarang, di bus Trans Semarang, dan radio. Sedangkan sosialisasi yang bersifat penitipan, artinya sosialisasi dilakukan tidak secara langsung oleh P3M, namun oleh pihak lain seperti sosialisasi produk hukum yang dititipkan kepada semua kecamatan di Kota Semarang untuk disosialisasikan ke kelurahan.

Berdasarkan sosialisasi yang telah dilakukan maka Pemerintah Kota Semarang bisa dikategorikan belum melakukan sosialisasi secara merata, kontinyu, dan konsisten, dengan berbagai macam cara. Karena kekurangannya terletak pada tidak adanya bentuk sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.

3.2 *Capacity / Kapasitas*

3.2.1. Ketersediaan Sumber Daya Finansial.

Untuk ketersediaan finansial yang dialokasikan Diskominfo pada pelaksana Lapor Hendi yaitu pada P3M Kota Semarang yaitu sejumlah 750 juta untuk tahun anggaran 2017, dana tersebut sebelumnya dialokasikan pada saat masih berada di

bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Semarang, namun realisasinya dilaksanakan oleh Diskominfo, sebagai proses peralihan tugas, wewenang, dan tanggung jawab Lapori Hendi. Dengan lahirnya sebuah dinas, seperti Diskominfo pasti butuh banyak pengadaan-pengadaan sarana dan prasarana, peralatan kantor, meja, kursi, instalasi listrik, jaringan internet, dan sampai sumber daya manusianya. Sebagai contoh karena peneliti juga magang di Diskominfo Kota Semarang sehingga mengetahui bahwa di tahun 2017 ada rekrutmen besar-besaran di Diskominfo, Termasuk dalam Lapori Hendi sebagai contoh tahun anggaran 2017 juga baru ada pengadaan 2 personal komputer baru, dan 1 sumber daya manusia sebagai admin Lapori Hendi dimana sebelumnya di tahun 2016 hanya ada 2 admin saja.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, menurut Ibu Istiqomah selaku Sekretaris Tim Lapori Hendi dengan dana itu sudah cukup efektif walaupun memang sebenarnya baru bisa maksimal efektifnya adalah tahun 2018 karena tahun anggaran 2017 ini masih baru, juga sebagai pembelajaran untuk melihat idelanya berapa anggaran yang harus disusun ditahun 2018, berkaca dari tahun anggaran 2017 yang merupakan masa kelahiran Diskominfo sekaligus masa pemindahan tanggung jawab pelaksanaan pengaduan masyarakat.

Dengan penjelasan tersebut, walau dengan umur yang hitungannya baru tahun pertama sekaligus sebagai pemegang bagian pelayanan pengaduan, Lapori Hendi dalam Diskominfo Kota Semarang ini sudah berjalan dengan baik dan dengan anggaran sebanyak 750 Juta, kegiatan kebijakan Lapori Hendi sudah dapat dilaksanakan tanpa banyak kendala dan kekurangan yang berarti dalam hal keuangan, mengingat ini juga hitungannya sebagai tahun pembelajaran awal Diskominfo Kota Semarang.

3.2.2. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi Yang Memadai

Infrastruktur teknologi informasi yang menjadi ukuran kapasitas pendukung dalam Lapori Hendi ini menjadi 50% kunci keberhasilan penerapan konsep Lapori Hendi dimana merupakan salah satu jenis *e-government*.

Infrastruktur teknologi informasi didefinisikan sebagai sumber daya teknologi bersama yang menyediakan platform untuk aplikasi sistem informasi perusahaan yang terperinci. Infrastruktur teknologi informasi meliputi investasi dalam piranti keras, piranti lunak, dan layanan seperti konsultasi, pendidikan, dan pelatihan yang tersebar di seluruh perusahaan, atau tersebar di seluruh unit bisnis dalam perusahaan. Terdiri atas sekumpulan perangkat dan aplikasi piranti lunak yang dibutuhkan untuk menjalankan suatu perusahaan besar secara keseluruhan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa infrastruktur teknologi informasi tersebut terdiri dari perangkat keras dan lunak. dan secara sederhana dalam penelitian ini, infrastruktur teknologi informasi yang tampak dalam Laporan Hendi dalam ruang P3M di dalam gedung PIP ini adalah seperti mesin finger, router wifi, LAN, jaringan internet, printer, mesin fax, telepon, instalasi listrik, komputer (dengan sistem operasi windows 10). Dalam hal ini untuk infrastruktur teknologi informasi yang peneliti lihat secara fisik ada 1 mesin finger, 2 router wifi, instalasi listrik, jaringan internet berbasis kabel / LAN, 1 printer, 1 mesin fax, 1 telepon, 2 Unit Komputer dengan sistem operasi Windows 10.

Dari banyaknya jenis infrastruktur teknologi informasi yang terlihat secara kasat mata, yang menjadi kendala dan hambatan utama dalam keberjalanannya pengaduan masyarakat di Kota Semarang oleh admin pusat P3M adalah dari jumlah komputer yang tersedia, jumlahnya ada 2 sedangkan tugas sudah dibagi menjadi tiga orang, masing-masing mempunyai tugas secara individu. Jika yang dua orang bekerja menanggapi aduan, kemudian yang satu seperti apa. Meski tidak semuanya setuju menjadi suatu kekurangan, tetapi dipandang dari sisi sumber daya kebijakan menjadi suatu kekurangan dimana salah satu alat operasional penunjang kinerja pelaksana jumlahnya tidak sesuai dengan jumlah pekerja pelaksana.

Sedangkan dari sisi pusat datanya/ *Data centre* yaitu server yang digunakan dalam Laporan Hendi ini pada Laporan Hendi.semarangkota.go.id, server yang digunakan menggunakan server yang mempunyai kapasitas penyimpanan data *unlimited* dengan maksimal aplikasi yang terpasang sebesar 1 Tera Bytes/ 1000 Giga Bytes, ukuran yang cukup besar dari segi kapasitas penyimpanan aplikasi.

Cukup aman karena kapasitas penyimpanan datanya *unlimited*/tidak terbatas, jadi sampai serusak-rusaknya perangkat itu batasannya. Sedangkan untuk aplikasi Laporan Hendi yang terinstal di server berukuran kurang dari 400 mb / 309,88mb saja, tentu masih sangat lega dari segi kapasitasnya

Dari hasil wawancara dengan Sdr. Eko selaku *System Admin Data Centre Kota Semarang* juga menuturkan kapasitas *bandwidth*/ kecepatan internet Pemerintah Kota Semarang mencapai 1000 *Mbps*/ 1 *Gbps*. Tentu itu ukuran yang besar dari segi kecepatan internet rata-rata keseharian. Sedangkan pemakaian internetnya kecepatan yang dipakai sementara baru mencapai 230,51 *Mbps* untuk *download*, dan 17,47 *Mbps* untuk *upload*.

Sedang dari sumber daya *power electric*, yaitu instalasi listrik juga bisa dibilang sudah memadai, walaupun ada mati daya dari PLN, diruang server sudah ada UPS atau semacam alat yang *membbackup* listrik otomatis ketika alian listrik dari PLN mati, disana ada 2 UPS kecil dan 1 UPS sedang dimana untuk UPS kecil mampu bertahan hingga 15 menit, UPS sedang bisa sampai 30 menit serta ada 1 UPS besar dengan daya tahan 10 Jam untuk satu gedung PIP, belum ditambah generator. Jadi dari sumber daya listriknya bisa dikatakan aman. Mengingat infrastruktur teknologi server memang harus selalu on 24 jam seminggu 30 hari secara terus menerus.

Dari paparan berbagai infrastruktur teknologi informasi yang tersedia pada penerapan Laporan Hendi di atas, maka bisa disimpulkan sesuai konsep teori analisis, bahwa 50% kunci sukses pengelolaan Laporan Hendi sudah tersedia dari sisi sumber daya infrastruktur teknologi.

3.2.3. Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Untuk SDM dalam Laporan Hendi sudah dialokasikan, lebih tepatnya untuk keanggotaan tim pengaduan ada 10 orang terdiri dari Walikota, Wakil Walikota, Sekda, Kabid Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Diskominfo, Kasi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Diskominfo, Asisten Administrasi Pemerintahan Sekda, Inspektur Kota, Kepala Bappeda, Kepala Bagian Organisasi

Setda. Sedangkan untuk Tim P3M nya, dalam hal ini yang bekerja secara teknis ada 5 orang sebagai admin pusat P3M, terdiri dari 2 PNS dan 3 non PNS. Sedangkan admin penghubung OPD berjumlah 66 orang, berasal dari OPD masing-masing.

Pelaksana terdiri dari 5 orang admin pusat tim P3M yaitu Ibu Yayuk Sukawati, S.E. latar belakang pendidikan sarjana ekonomi, selaku pengolah data pada Diskominfo Kota Semarang, dan Bapak Agung Budiono, A.Md. , latar belakang pendidikan D3 IT selaku pranata komputer pada Diskominfo Kota Semarang. Kedua orang tersebut merupakan PNS yang kesehariannya lebih bekerja sebagai tenaga adminstratif dalam Lapor Hendi, melakukan pengecekan dan pemantauan atas pelaksanaan Lapor Hendi yang dilaksanakan oleh Sdri. Benedita Yuni S., Sdr. Dicky Proklamanto P, dan Sdr. Aldi Rizky Yusditira selaku pelaksana Lapor Hendi / tenaga operasional pada P3M Diskominfo Kota Semarang. ketiga orang tersebut statusnya non ASN yang bertugas melakukan pekerjaan teknis pengelolaan pengaduan masyarakat di loket P3M.

Untuk latar belakang pendidikan dari Sdri. Benedita Yuni S. adalah lulusan S1 Manajemen, Sdr. Dicky Proklamanto P lulusan SMA dan sedang kuliah jurusan hukum , dan Sdr. Aldi Rizky Yusditira lulusan SMA. Syarat latar belakang pendidikan tenaga pelaksana Lapor Hendi ini memang minimal SMA, jadi sudah memenuhi kriteria.

Sedangkan dari segi kapabilitas/ kemampuan kinerjanya semuanya bisa mempelajarinya, artinya segala sesuatu mengenai alur, teknis pelaksanaan disini tidak membutuhkan keahlian khusus yang sulit, karena memang bisa dipelajari dengan mudah, minimal bisa *ICT* atau secara sederhananya bisa mengoperasikan komputer.

Untuk kecakapan bertugas semuanya juga telah dilatih dengan pembekalan mengenai tupoksi dan batasan-batasan masing-masing OPD yang ada, sehingga dalam melaksanakan tugas keseharian, terutama dalam mendisposisikan laporan tidak akan salah, karena sudah mengetahui mengenai wewenang-wewenang setiap

OPD. Dari kemampuan melek teknologinya ketiganya mampu dan mahir untuk mengoperasikan komputer dan aplikasi.

Jadi yang melakukan input dan disposisi laporan adalah 3 orang tersebut. Sedangkan untuk admin penghubung berada pada masing-masing OPD sejumlah 66 admin. Admin OPD merupakan orang internal OPD terkait yang diberi tanggung jawab sebagai penghubung OPD nya kepada admin sistem Lapor Hendi.

Dari jumlah SDM terutama pelaksana menurut Wakil ketua tim Lapor Hendi Ibu Diah, ini sudah cukup, karena sejauh ini semua laporan dapat tertangani semua. Sedangkan dari rerata aduan / laporan yang masuk, menurut hasil wawancara dengan 3 pelaksana Lapor Hendi, dalam satu hari bisa mencapai 100 aduan per penanggung jawab/ perorang, artinya 100 dikali dengan 3 pelaksana, jadi mencapai angka 300 laporan perhari yang masuk. Dimana semua laporan itu harus mereka tangani semua baik kategori ringan, sedang, berat, untuk direduksi menjadi fokus topik laporan / trend topik utama untuk didisposisikan ke OPD terlapor melalui admin OPD terkait. Dari sisi manajerialnya 3 orang pelaksana tersebut menangani hal teknis mengenai input laporan maupun disposisi laporan.

Adanya 3 orang sebagai SDM admin utama Lapor Hendi ini sebenarnya masih kurang karena laporan yang masuk banyak, dan ternyata beberapa kanal lain yang bukan Lapor Hendi, seperti kanal provinsi Jawa Tengah juga dipegang disini, hal tersebut menjelaskan bahwa laporan yang masuk dari kanal utama yaitu sistem Lapor Hendi saja sudah banyak ditambah beberapa tugas tambahan lain yang menjadi tanggung jawab admin P3M ini, jadi pada intinya untuk segi kualitas SDM Lapor Hendi ini sudah cukup mumpuni, hanya saja dari segi kuantitas harus memaksimalkan yang ada sehingga dirasa kurang dan berat, untuk pembagian tugas setiap tahun diacak agar tidak terjadi kebosanan.

3.3 *Value / Nilai*

Manfaat yang bisa diambil dari aduan berdasarkan kisah sukses Lapor Hendi yaitu dari kisah penertiban anak jalanan penjual koran di Tugu Muda. Keberadaan anak jalanan memang menjadi PR pemerintah, anak-anak yang muda

tidak seharusnya bekerja sebagai penjual koran di jalan raya, diusia mereka seharusnya bisa melakukan kegiatan yang lebih produktif lagi, laporan tersebut dikirimkan oleh salah seorang warga, dengan harapan Pemkot Semarang bisa membina anak-anak tersebut agar mempunyai masa depan yang lebih baik. Evaluasi bagi Pemkot Semarang tersebut kemudian ditanggapi oleh Pemkot Semarang lewat Dinsos Kota Semarang, alhasil selang beberapa waktu, dilakukan penjarangan terhadap mereka, orangtuanya dipanggil, diberi arahan dan peringatan agar tidak mempekerjakan anak-anak mereka sebagai penjual koran. Orangtua mereka mempekerjakan anak dengan alasan ekonomi, akhirnya mereka diberikan pembinaan sosial serta pembekalan melalui pelatihan perbengkelan, dengan harapan bisa memperoleh kemampuan untuk bekerja dan tidak lagi bekerja di jalanan yang bisa membahayakan.

Dari kisah tersebut jelas manfaat yang dirasakan dari kebijakan Lapor Hendi di Kota Semarang yaitu pertama, terlihat mengenai responsivitas Pemkot Semarang, dimana Pemerintah menjadi lebih responsif karena adanya aduan selain sebagai informasi juga sebagai evaluasi kinerja pemerintah, bahwa adanya anak jalanan merupakan indikasi perbaikan yang harus dilakukan Pemkot Semarang. Kedua, dari sisi masyarakat, adanya LAPOR! memudahkan masyarakat untuk memberitahukan permasalahan dimana saja dan kapanpun, dalam kasus ini orang yang berkendara yang melihat fenomena anak jalanan di Tugu Muda tidak harus meluangkan waktu di hari kerja, tenaga, dan biaya yang tinggi untuk datang secara konvensional ke Pemkot Semarang, melainkan cukup lewat sms / aplikasi Lapor Hendi. Ketiga, dari hasil laporan tersebut, ada respon pemerintah serta koordinasi didalamnya sehingga memacu Pemkot Semarang agar lebih giat dalam menangani anak jalanan di Tugu Muda, penanganan melalui pemberian peringatan kepada orang tua mereka agar tidak mempekerjakan mereka sebagai penjual koran di jalanan karena selain dari sisi sosial kurang etis juga membahayakan nyawa mereka. Berdasarkan jawaban dari orang tua mereka, karena kebutuhan ekonomi anak mereka diperintah untuk berjualan koran. Disini Pemkot Semarang mengambil solusi agar masyarakat tetap berdaya, namun tidak membahayakan dan

tetap etis kedepannya, maka anak-anak tersebut diberikan pelatihan keterampilan bengkel sepeda motor, dengan harapan bisa membantu orangtuanya kedepannya.

Contoh tersebut merupakan salah satu contoh nyata serta manfaat yang bisa diambil dari kebijakan Lapor Hendi Kota Semarang. Untuk secara lebih luasnya maka Penulis menjabarkan manfaat yang diperoleh dari Lapor Hendi dengan beberapa penjelasan yang lebih luas dan spesifik, yaitu berdasarkan pihak yang memperoleh manfaat, karena setiap permasalahan mempunyai karakteristik berbeda.

Manfaat yang didapat oleh masyarakat, pertama mereka merasa menjadi lebih dekat dengan pimpinan karena akses komunikasi ke pak walikota menjadi lebih singkat. Kedua masyarakat menjadi merasa dihargai karena suara mereka didengar. Ketiga, adanya kenaikan derajat partisipasi publik Kota Semarang semakin meningkat sehingga tingkat keaktifan masyarakat Kota Semarang juga menunjukkan kualitas masyarakat yang baik dan partisiasif. Keempat, banyaknya aduan yang masuk, menunjukkan bahwa masyarakat menjadi semakin peduli dengan Kota Semarang, Kelima, masyarakat tentu menjadi bangga karena bisa mengambil peran dalam membangun Kota Semarang. Keenam, masyarakat juga terindikasikan menjadi semakin kritis atas permasalahan-permasalahan di Kota Semarang.

Sedangkan Pemerintah Kota Semarang, manfaat yang didapat dari pengelolaan pengaduan ini yaitu yang pertama, meningkatkan performa pelayanan publik. Kedua, meningkatkan kinerja Pemerintah Kota Semarang. Ketiga, Pemerintah Kota Semarang menjadi semakin responsif, secara informasi maupun secara tindak penyelesaian masalah. Keempat, keterbukaan pelayanan publik, Kelima, mendapat bahan pertimbangan putusan secara cuma-cuma. Keenam, menjadi lebih dekat dengan masyarakatnya.

Sedangkan dari pihak lain yaitu dalam hal ini *Profit Organization* seperti PLN, Telkom, Bank Jateng. Untuk manfaatnya, yaitu suatu kebanggaan menjadi mitra Pemerintah Kota Semarang, sekaligus mengenalkan produk mereka mereka. Tanggung jawab sosial Perusahaan dalam bentuk sumber daya ekonomi yang

diberikan kepada Pemerintah Kota Semarang, jadi sasaan *CSR/ corporate social responsibility* mereka tepat sasaran.

Tabel 3.1. Matrik Sumber Daya Kebijakan Laporan Hendi

No	Aspek Sumber Daya	Indikator Kerja	Penjelasan
1	<i>Support</i>	<i>Political Will</i>	Inisiatif Wali Kota Semarang (Perwal No 34 Tahun 2017)
		Aspek kesepakatan konsep <i>E-government</i> sebagai kunci sukses visi, misi pemkot Semarang	Menjadi salah satu kunci sukses, dalam mencapai misi kedua Pemkot Semarang : “ <i>mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik</i> ”. Memadai.
		Alokasi Sumber Daya kebijakan Laporan Hendi	Terdapat alokasi kelembagaan (P3M), 3 SDM Operasional, finansial :750 juta, waktu berjalan 2 tahun. Disimpulkan Memadai
		Infrastruktur dan superstruktur	Infrastruktur Fisik (Loket P3M dalam gedung PIP) dan Payung Hukum Perwal No 34 Tahun 2017. Disimpulkan memadai
		Sosialisasi	Sosialisasi kepada internal Pemkot secara langsung dan tak langsung Sosialisasi pada masyarakat secara tidak langsung, secara langsung belum terlaksana. Kekurangan pada sosialisasi aktif pada masyarakat.
2	<i>Capacity</i>	Sumber Daya Manusia	3 orang pelaksana, 2 lulusan SMA dan 1 S1, memahami tugasnya. Secara kualitas cukup, kuantitas perlu dinaikan berdasarkan titik tertentu pada kenaikan jumlah laporan yang masuk.
		Ketersediaan infrastruktur Teknologi informasi yang memadai	1 mesin finger, 2 router wifi, instalasi listrik, jaringan internet berbasis kabel / LAN maksimal 1000 <i>Mbps</i> , 1 printer, 1 mesin fax, 1 telepon, 2 Unit Komputer , server lokal 1 <i>Tb</i> , 4 UPS, 1 <i>Generator</i> . Kekurangan pada 1 PC operasional. Infrastruktur IT cukup Memadai
		Sumber Daya Dana	Cukup secara keseluruhan operasional, kurang untuk sosialisasi pada Masyarakat, dan 1 unit PC. Belum ditargetkan efektif

			anggaran tahun 2017. Target efektif anggaran tahun 2018
3	<i>Value</i>	Manfaat	Manfaat didapat oleh Masyarakat, Pemkot dan Organisasi Profit. Memadai
		Masyarakat	Partisipasi masyarakat cukup banyak dibanding kota lainnya, sejumlah 9354 Laporan. Memadai

PENUTUP

4.1 Simpulan

Dari segi dukungan, pemerintah Kota Semarang cukup serius untuk melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Laporphendi, terbukti atas adanya inisiatif pembuatan kebijakan yang mengatur pengelolaan pengaduan masyarakat, kesepakatan pencapaian visi dan misi Kota Semarang menggunakan Laporphendi dengan sifat elektroniknya, sudah dialokasikannya sejumlah sumber daya untuk pelaksanaan Laporphendi, adanya infrastruktur fisik dan payung hukum yang menjadi dasar pelaksanaan, dan telah dilaksanakannya sosialisasi terkait kebijakan Laporphendi. Meski ada sedikit kekurangan terkait sosialisasi secara aktif/ tatap muka langsung kepada masyarakat yang belum terlaksana, baru terlaksana secara pasif saja lewat media cetak maupun elektronik, namun dari seluruh aspek dukungan bisa disimpulkan sudah mencukupi dalam hal dukungan yang dibutuhkan dalam melaksanakan suatu kebijakan.

Dari sisi kapasitasnya, Pemerintah Kota Semarang telah mengalokasikan siapa yang bertanggungjawab atas pengelolaan pengaduan masyarakat, sejumlah anggaran, infrastruktur teknologi informasi, serta sumber daya manusianya. Dalam hal ini dari segi kapasitas Pemerintah Kota Semarang bisa disimpulkan dalam keadaan yang cukup karena semua sumber daya tersebut sudah terpenuhi.

Suatu kebijakan publik tidak mungkin akan diterapkan ataupun bertahan jika tidak mempunyai manfaat yang berarti. Dari segi nilai manfaat Laporphendi, diidentifikasi dari manfaat yang diperoleh secara langsung maupun tak langsung

bagi pemerintah dan masyarakat, baik masyarakat Kota Semarang maupun masyarakat luar kota Semarang yang berada di Kota Semarang, serta organisasi privat yang bekerja sama dengan Pemerintah Kota Semarang. Dari sisi nilai manfaat yang diberikan dari kebijakan Laporphendi, maka bisa dibilang sudah sangat layak atas apa yang bisa diberikan hasil dan dampak dari keberjalanan Laporphendi sampai sekarang berdasarkan nilai manfaat yang diperoleh ketiga aktor tersebut.

Dari ketiga aspek diatas bisa disimpulkan bahwa kualitas maupun kuantitas sumber daya kebijakan Laporphendi dalam kondisi yang baik dan cukup memadai, baik dari sisi dukungan, kapasitas maupun nilai manfaat yang diperoleh. Adapun kekurangan yang terdapat pada sumber daya kebijakan ini, tahun 2018 sudah direncanakan mengenai solusinya berdasar kekurangan yang terjadi pada tahun 2017.

4.2. Saran

Dari sisi aspek-aspek variabel penelitian, pertama untuk sumber daya pengelola Server Kota Semarang harapannya bisa ditambah personil mengingat kerja server yang nonstop, dimana kanal pengaduan lokal sumber dayanya berada pada server lokal Pemkot Semarang. Kedua dari sisi sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, diharapkan bisa secara aktif agar kualitas laporannya sesuai SOP yang ada penanganan lebih cepat. Ketiga dari sisi sumber daya infrastruktur teknologinya yaitu dari personal komputer operasional diharapkan tersedia sesuai jumlah pelaksana operasional kebijakan Lapor Hendi. Keempat dari sisi SDM pelaksana secara kuantitas perlu dibuat batas maksimal titik tertentu untuk menjadi acuan penambahan jumlah personil, meningkat. Kelima, bagi masyarakat pengadu diharapkan bisa memberikan feedback apabila aduannya terselesaikan. Keenam, untuk kanal yang tersedia dalam LAPOR! diharapkan untuk bisa meningkat jenis kanal yang terintegrasi secara langsung pada pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang, LAPOR! versi 2 baru sampai integrasi sms, web/aplikasi dan twitter, sedangkan kanal yang tersedia pada Pemkot Semarang sendiri untuk pengelolaan pengaduan masyarakat jauh lebih banyak, jadi setiap laporan diluar ketiga kanal tersebut, harus di input ulang dalam kanal LAPOR! pusat agar terintegrasi, dan hal

tersebut tentunya memakan waktu. Jadi diharapkan untuk aplikasi LAPOR! kedepannya bisa terintegrasi dengan berbagai macam jenis kanal lainnya. Ketujuh, untuk Admin OPD terkait laporan diharapkan ketika memberikan tanggapan kepada pelapor dengan memberikan bukti nyata tindak lanjut yang dilakukan seperti melampirkan foto dan data tertentu, jadi tidak hanya responsif secara waktu tapi juga responsible dan legitimasi secara isi pernyataan tanggapan.

Berdasarkan penelaahan terhadap hasil dan analisis penelitian, secara umum Penulis merekomendasikan yang pertama, bagi Pemerintah Kota Semarang agar bisa memanfaatkan penggunaan teknologi informasi / biasa disebut *e-government* dalam tataran pemerintah tidak hanya dalam hal pengelolaan pengaduan, tetapi juga dalam hal-hal lain berkaitan baik internal pemerintah Kota Semarang sendiri dan masyarakat, mengingat zaman sekarang merupakan era digital dan harus mengikuti perkembangan yang ada.

Kedua untuk pengalaman pengelolaan pengaduan masyarakat di kota Semarang ini harapannya bisa dibagikan ke daerah-daerah di Wilayah Jawa tengah baik daerah kota maupun kabupaten, mengingat Kota Semarang adalah Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah, sehingga bisa menjadi contoh pembelajaran dan inspirasi untuk inisiatif penggunaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang bersifat elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi

Nugroho, Riant. (2014). *Metode Penelitian Kebijakan* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Laudon, Keneeth C, Jane P Laudon.2007.Sistem Informasi Manajemen. Terjemahan oleh Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P. Jakarta. Salemba Empat. Hal 199-200.

Andrianto, N., & Wahyudi, S. (2007). *Good e-government: Transparansi dan akuntabilitas publik melalui e-government*. Malang:

Abdul Wahab, Solichin. (2012). Analisis Kebijakan : *Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Winarno. 2012. Kebijakan Publik:*teori, proses dan studi kasus*. Yogyakarta: PT Media Pressindo.

Ulber, Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT. Rafika Aditama.

Jurnal

Rewa, Sangkala. Perubahan Paradigma Administrasi Negara Dan Implikasinya Terhadap Karakter Dan Peran Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Agustus 2004 Hal. 8.

Ramadani, Indrianto Roberto. 2017. Koordinasi Dalam Pembangunan Infrastruktur Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Oleh Pt Swakarsa Sinar Sentosa Di Desa Muara Wahau Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. E-Journal Pemerintahan Integratif, 2017, 5 (1): 148-158

Website

ppid.semarangkota.go.id diakses pada 06 Maret 2018 Pukul 21.00 Wib

<https://www.menpan.go.id/publikasi/unduh-dokumen/seminar/file/5392-3-lapor> diakses pada 20 Juni 2017 pukul 13.34 Wib

<http://www.infodetik.com/2016/10/apjii-pengguna-internet-di-indonesia.html> diakses pada 26 September 2017 Pukul 11.44

<http://laporhendi.semarangkota.go.id/> diakses pada 20 Juni 2017 pukul 10.40

<http://new.opengovindonesia.org/front/detail/news/memperkuat-efektivitas-lapor-hendi-untuk-pembangunan-kota-semarang> diakses pada 03/02 2018 pukul 07.00

<https://kilasdaerah.kompas.com/semarang/read/2018/01/25/111700728/pelayanan-publik-di-kota-semarang-dinilai-memuaskan> diakses pada 06 Maret 2018 pukul 16.00 Wib

<http://data.bandung.go.id> dan <http://dispendukcapil.semarangkota.go.id/> diakses pada 03 Februari 2018 pukul 07.15 Wib

<https://kilasdaerah.kompas.com/semarang/read/2018/01/25/111700728/pelayanan-publik-di-kota-semarang-dinilai-memuaskan> diakses pada 06 Maret 2018 pukul 16.00 Wib

Dokumen

Lampiran I Keputusan WaliKota Semarang nomor 488/850 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Wali Kota Semarang No 34 Tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik.

Indografis Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia Tahun 2016