

**KAJIAN IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NOMOR 34
TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI KOTA SEMARANG**

SYAFRIYAN FAIS

(ILMU PEMERINTAHAN FISIP UNDIP, SEMARANG)

ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis implementasi Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 yang telah diimplementasikan sejak pertengahan tahun 2017 hingga sekarang dan sejauh mana implementasi tersebut dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan yakni terwujudnya pengelolaan pengaduan masyarakat agar lebih dapat terkoordinasi dan memberikan akses kepada masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam menyampaikan pengaduan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif analitis melalui pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan berupa data primer yang berasal dari hasil wawancara mendalam terhadap informan penelitian dan data sekunder berupa arsip dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*.

Hasil penelitian menemukan bahwa dalam implementasinya perwal ini efektif dalam meningkatkan peran aktif partisipasi masyarakat Kota Semarang di tahun 2017 dalam menyampaikan pengaduan dikarenakan masifnya sosialisasi yang gencar dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang. Sumber input laporan dari masyarakat paling banyak menggunakan sarana pengaduan melalui SMS, Twitter dan Web laporhendi. Jenis kategori aduan diklasifikasikan menjadi 3 tipe laporan ringan, sedang dan berat setelah melalui tahapan verifikasi dan klarifikasi P3M sebelum laporan didisposisikan ke OPD teradu. Sementara beberapa hal yang menjadi penghambat adalah jika ada laporan pengaduan masyarakat yang melibatkan banyak OPD dan tidak termasuk dalam perencanaan serta anggaran di tahun tersebut, serta masih adanya prosedur penanganan tiap OPD yang berbeda.

Rekomendasi yang penulis berikan untuk Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kota Semarang adalah agar setiap respon jawaban dari OPD perlu mencantumkan kontak person yang bisa dihubungi untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin bertanya lebih jauh terkait permasalahan yang diadukan dan Menampilkan tambahan fitur gambar pada sistem sebelum dan sesudah dari hasil pelaporan melalui gambar agar lebih kredibel.

Kata kunci : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Kebijakan, Implementasi.

**IMPLEMENTATION REVIEW OF MAYOR REGULATION NUMBER 34 YEAR
2017 ABOUT COMPLAINTS MANAGEMENT PACKAGE IN SEMARANG
CITY**

**SYAFRIYAN FAIS
(SCIENCE GOVERNMENT FISIP UNDIP, SEMARANG)
ABSTRACTION**

This study aims to analyze the implementation of Mayor Regulation No. 34 of 2017 which has been implemented since mid-2017 until now and the extent to which the implementation can achieve the established goal of realizing the management of public complaints to be more coordinated and provide access to the community to participate actively in submit complaints

Type of research used in this research is analytical descriptive research type through qualitative approach. Sources of data used in the form of primary data derived from the results of in-depth interviews of research informants and secondary data in the form of archives and documentation. The technique of selecting informants using purposive sampling.

The results of the study found that in the implementation of this Mayor Regulation is effective in increasing the active participation of Semarang City community participation in 2017 in conveying complaints due to the massive socialization conducted by the Semarang City Government. Sources of input reports from the public most use the means of complaints via SMS, Twitter and Web laporhendi. Types of categories of complaints are classified into 3 types of mild, moderate and severe reports after passing the verification and clarification stage of P3M before the report is disposed to the integrated OPD. While some of the obstacles are if there are reports of public complaints involving many WSS and are not included in the planning and budget of the year, and there are still procedures for handling different OPDs.

The recommendation that the author gives to the Complaints Management in Semarang City is that Each response answer from the OPD needs to include contact person who can be contacted to facilitate the community who want to ask more questions related to the problem and displays additional image features on the system before and after the results of reporting through images to make it more credible.

Keywords: Community Complaints Management, Policy, Implementation.

1. Pendahuluan

Pemerintah kota Semarang merupakan salah satu dari lima pemerintah daerah yang menjadi daerah percontohan di dalam Rencana Aksi Keterbukaan Pemerintah Open Government Indonesia (Renaksi OGI) 2016-2017. Di dalam Rencana Aksi ini, Pemerintah Kota Semarang memiliki 5 komitmen utama yakni: penyusunan regulasi dan pengembangan Satu Data Semarang, penguatan keterbukaan informasi publik, peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat dengan mengintegrasikan sarana prasarana yang ada dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), dan peningkatan keterbukaan informasi DPRD.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Cuher Santoso (2017), di Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang merupakan daerah yang paling banyak mendapatkan aduan dari masyarakat. Berikut data aduan yang masuk dalam rentang waktu bulan Januari – Mei 2017 Kabupaten/Kota se Jawa Tengah pada portal lapor.go.id. dapat diperoleh informasi bahwa terjadi fluktuatif jumlah laporan pengaduan yang diterima dari laporan masyarakat yang sedang diproses dan telah selesai dari setiap kategori pelaporan yang diajukan. Hal tersebut menandakan adanya aduan yang belum terkelola dengan baik. Sedangkan aduan yang seharusnya dapat direspon dalam tenggat waktu penanganan pengaduan hari sesuai dengan prosedur pada P3M Kota Semarang berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional mengenai mekanisme penanganan pengaduan.

Pemerintah Kota Semarang terus berupaya melakukan perbaikan pelayanan publik dalam hal pengelolaan pengaduan dengan menerbitkan regulasi Peraturan Walikota Nomor 34 tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. Dalam Perwal ini terdapat substansi yang mengatur pengelolaan pengaduan masyarakat dan mekanisme penanganan tahapan pengaduan, pemeriksaan, konfirmasi, klarifikasi, disposisi dari pelapor ke terlapor dan status selesai pengaduan serta kelembagaan admin penghubung dari tim pengelola pengaduan pemerintah kota Semarang dan yang terakhir dibahas bagaimana hak dan kewajiban pelapor serta sanksi dan larangan dari penyelenggara.

Perumusan Perwal Nomor 34 Tahun 2017 dilatarbelakangi oleh dorongan masyarakat sipil yang menginginkan adanya perbaikan kualitas layanan publik dalam hal masyarakat bisa mengakses dan ikut berpartisipasi pada peningkatan kualitas layanan publik. Pemerintah kota Semarang telah memiliki Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dan memerlukan kontrol pengawasan dari masyarakat, salah satu LSM di Kota Semarang yang bergerak dalam pengawasan pemerintah dan peningkatan pelayanan publik adalah LSM Pattiro. Berdasarkan pasal 39 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Peran Serta Masyarakat dijelaskan : (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada

Ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.¹

2. Landasan Teori

2.1 Kebijakan publik

Kebijakan merupakan keputusan politik yang dikembangkan oleh badan dan pejabat pemerintah. Karena itu, karakteristik khusus dari kebijakan publik adalah bahwa keputusan politik tersebut dirumuskan oleh apa yang disebut David Easton sebagai “otoritas” dalam sistem politik, yaitu: “para senior, kepala tertinggi, eksekutif, legislatif, para hakim, administrator, penasehat, para raja, dan sebagainya”. Easton mengatakan bahwa mereka-mereka yang berotoritas dalam sistem politik dalam rangka memformulasikan kebijakan publik itu adalah orang-orang yang terlibat dalam urusan sistem politik sehari-hari dan mempunyai tanggungjawab dalam suatu masalah tertentu dimana pada satu titik mereka diminta untuk mengambil keputusan dikemudian hari kelak diterima serta mengikat sebagian besar anggota masyarakat selama waktu tertentu.²

2.2 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Menurut Lester dan Stewart, implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (*output*) maupun dampak (*outcome*). Misalnya, implementasi dikonseptualisasikan sebagai suatu proses, atau serangkaian keputusan dan tindakan yang ditujukan agar keputusan-keputusan yang diterima oleh lembaga legislatif bisa dijalankan.³

2.3 Ketepatan Kebijakan

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang, pengukuran pelaksanaan mengacu pada 5 indikator yang dikemukakan oleh Riant Nugroho⁴, yaitu: (1) Ketepatan Kebijakan; (2) Ketepatan Pelaksanaan; (3) Ketepatan Target; (4) Ketepatan Lingkungan; dan (5) Ketepatan Proses.

¹ Lihat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

² Budi Winarno. 2008. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: MedPress.

³ Budi Winarno. 2008. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: MedPress.

⁴ Nugroho, Riant. 2011. *Publik Policy*. Yogyakarta: Elex Media Komputindo.

1. Ketepatan Kebijakan

Ketepatan kebijakan dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang, melihat apakah kebijakan yang telah dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat melalui P3M sudah dapat menyelesaikan masalah yang ada, dengan melihat dari tujuan-tujuan yang telah tercapai.

2. Ketepatan Pelaksanaan

Melihat bagaimana pengelolaan pengaduan masyarakat melalui P3M tersebut telah dilaksanakan oleh pelaksana kebijakan yang kredibel serta tepat dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada.

3. Ketepatan Target

Ketepatan target dapat dilihat bagaimana kesesuaian target yang telah direncanakan oleh implementor dan target-target yang ada dapat menerima kebijakan yang telah dibuat.

4. Ketepatan Lingkungan

Ketepatan target terkait dengan interaksi atau hubungan antara pihak-pihak yang melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Semarang serta melihat bagaimana persepsi publik tentang adanya P3M di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

5. Ketepatan Proses

Melihat bagaimana proses pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat berjalan, dari tahap awal mengapa kebijakan ini dibuat, tahap sosialisasi hingga tahap proses dimana kebijakan itu diterima atau ditolak oleh pihak yang melaksanakan kebijakan tersebut.

Dalam melakukan implementasi kebijakan publik guna untuk melihat berhasil atau tidaknya suatu implementasi kebijakan juga akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang terdapat di dalamnya. Berkaitan dengan model implementasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model implementasi yang dipaparkan oleh George C. Edward III⁵ sebagai berikut:

Variabel komunikasi, Variabel Sumber daya, Variabel Struktur Birokrasi Variable Disposisi.

2.4 Manajemen Pengaduan Masyarakat

Manajemen pengaduan menjelaskan bahwa manajemen merupakan pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien lewat perencanaan pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sumberdaya organisasi. Dalam Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik BAPPENAS (2010) menguraikan bahwa manajemen pengaduan masyarakat terdiri dari empat aspek antara lain:

1) Prinsip-Prinsip Dasar

Prinsip-prinsip dasar terdiri dari 4 elemen yaitu:

⁵ Agustino, Leo. 2006. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung : Alfabeta

- a. Prinsip dasar pertama adalah jawaban atas pertanyaan “Kepada siapa mengabdikan?”
 - b. Mengontrol sumber dan alur masuk Pengaduan.
 - c. Mengontrol *Responds* Kelembagaan
 - d. Sikap dasar dalam menerima pengaduan
- 2) Elemen Penanganan Pengaduan Elemen Penanganan Pengaduan terdiri dari beberapa aspek antara lain:
- a. Sumber atau Asal Pengaduan
 - b. Isi Pengaduan
 - c. Unit Penanganan Pengaduan
 - d. *Responds* Pengaduan
 - e. Umpan Balik
 - f. Laporan Penanganan Pengaduan
- 3) Bentuk Pengaduan
- 4) Saluran Pengaduan
- Saluran Pengaduan di bagi menjadi dua yaitu: a. Saluran Internal b. Saluran Eksternal

6. Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif analitis melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Semarang. Jenis data dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam terhadap Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, Tenaga Pelaksana Teknis Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang, Direktur dan Kepala Divisi Pelayanan Publik LSM Pattiro Semarang dan penelusuran dokumen sebagai data sekunder. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

7. Temuan dan Hasil Penelitian

7.1 Implementasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik terdapat dalam tahap implementasinya. Dengan kata lain implementasi merupakan tahap dimana suatu program dilaksanakan secara maksimal dan tercapainya tujuan dari kebijakan. Implementasi kebijakan yang baik adalah berdasarkan proses pelaksanaan, tepat target, tepat lingkungan dan tepat prosesnya. Ruang lingkup mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat dalam Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 meliputi :Penyampaian pengaduan; Disposisi pengaduan; Pemeriksaan pengaduan; Penyelesaian atau tindak lanjut pengaduan; Pelaporan; dan Pengarsipan.⁶ Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat adalah tahapan – tahapan yang meliputi penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut, dan pelaporan.

⁶ Lihat Bab IV Pasal 4 Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017

Tabel 7.1

Sumber Input Laporan Masyarakat Tahun 2017 di P3M

NO	SUMBER LAPORAN	JUMLAH
1	Android	137
2	email instansi	28
3	Facebook	69
4	Ios	3
5	Pos surat	1
6	site instansi	17
7	Sms	6873
8	Surat Kabar	324
9	Tatap muka	63
10	Telepon	51
11	Twitter	894
12	Web	1047
JUMLAH		9497

Sumber : Data Internal P3M Kota Semarang 2017

Berdasarkan keterangan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa dari sumber input laporan tahun 2017 dari laporan masyarakat yang masuk, SMS menempati urutan tertinggi dari beberapa kanal sarana pengaduan yang bisa digunakan dalam melapor atau mengadu dikarenakan efisien dan tanpa biaya serta peran sosialisasi yang masif dengan hanya menampilkan konten sarana pengaduan yang terintegrasi dari sms, twitter dan web laporphendi.

7.2 Proses Pengelolaan Pengaduan

7.2.1 Penerimaan dan Pencatatan

Penerimaan dan pencatatan akan menjelaskan tahapan setelah bentuk pengaduan, tata cara dan syarat pengaduan dipenuhi oleh pelapor. Jika bentuk pengaduan lisan maka akan diterima langsung oleh P3M pada saat hari dan jam

kerja dengan menyerahkan bukti pendukung sebelum laporan di disposisikan kepada OPD teradu. Sedangkan penerimaan dan pencatatan pengaduan secara tertulis bisa diterima 24 jam oleh P3M melalui sarana kanal pengaduan masyarakat Kota Semarang diantaranya yang paling banyak digunakan adalah melalui SMS dengan format laporhendi (spasi) aduan kirim ke 1708 atau bisa melalui twitter dengan format aduan #laporhendi dan mention @hendrarprihadi dan @pemkotsmg atau bisa melalui sarana pengaduan media sosial lainnya seperti facebook dan instagram.

a. Ketepatan Kebijakan

Berdasarkan keterangan dari penelitian dapat disimpulkan dalam ketepatan kebijakan melihat bagaimana sebuah kebijakan dapat menyelesaikan masalah dan mencapai tujuan yang diinginkan. Ketepatan Kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui sistem laporhendi sudah sangat sesuai dengan tujuan Perwal, dimana sistem laporan pengaduan masyarakat laporhendi memudahkan serta mendorong masyarakat untuk mengakses informasi publik, selain itu Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui laporhendi memang suatu langkah tepat dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang bahwa masyarakat sekarang berada pada era perkembangan teknologi, semuanya dapat diakses kapan saja dan dimana saja mereka berada, dengan mudah, cepat dan biaya yang murah.

7.3 Faktor Pengaduan Tidak Terkelola

Laporan yang masuk pada kategori tidak terkelola adalah laporan yang masuk dengan format yang tidak lengkap, data laporan tidak jelas/ tidak lengkap dan berulang – ulang dan Laporan yang masuk melalui aplikasi lapor.go.id setelah dikoordinasikan dengan admin OPD terlapor dan Kepala Seksi penanggung jawab Pengelolaan Pengaduan, topik laporan yang masuk bukan kewenangan dari Pemerintah Kota Semarang atau belum terhubung dengan instansi terlapor yang dituju. Laporan kemudian dikembalikan kepada admin pusat lapor.go.id.

7.4 Laporan Pending dan Bukan Kewenangan Pemerintah Kota Semarang

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang sering menerima laporan pengaduan masyarakat yang berulang-ulang dengan topik yang sama. Laporan pending menurut mekanisme P3M adalah laporan dengan akun pelapor yang sama, konten sama dan berulang-ulang, Setelah diverifikasi dan diklarifikasi oleh P3M pelapor tidak bisa melengkapi dokumen atau persyaratan yang harus dipenuhi. Artinya bisa dikatakan kategori laporan pengaduan tersebut merupakan laporan yang belum memenuhi kelengkapan bukti pendukung maka dalam hal ini laporan tersebut dinamakan laporan pending dan dikembalikan kepada pelapor untuk kemudian disarankan melengkapi bukti pendukung dan persyaratan yang harus dipenuhi supaya laporan pengaduan tersebut bisa ditindaklanjuti dan diselesaikan.

b. Ketepatan Pelaksana

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, ketepatan pelaksana untuk mewujudkan pelayanan pengaduann masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan setiap OPD harus menindaklanjuti laporan yang masuk dari masyarakat yang sudah melalui prosedur verifikasi dan diklarifikasi oleh P3M dengan jenis kategori aduan. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan informan, seluruh Aktor pelaksana sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada, mereka sangat memahami dan mengerti dengan apa yang harus mereka lakukan, Apalagi aktor yang dalam hal ini adalah P3M dan lintas sektor OPD, sudah dipilih dan ditentukan dengan kompetensi di bidang pengelolaan aspirasi dan informasi.

7.5 Jenis Klasifikasi Aduan

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang dalam menerima laporan pengaduan masyarakat berpedoman pada jenis kategori pengaduan yang diklasifikasikan menjadi laporan ringan, sedang atau berat yang berimplikasi pada laporan masyarakat mengenai standar waktu respon, tindak lanjut antar koordinasi OPD dan penyelesaian laporan pengaduan. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam mekanisme penanganan pengaduan hingga menerima laporan yang terbagi beberapa kategori mulai dari ringan yaitu berbentuk aspirasi dan permohonan informasi, sedangkan kategori sedang adalah laporan pengaduan mengenai standar pelayanan publik yang diterima masyarakat dari penyelenggara dan laporan berat adalah laporan yang merujuk pada dugaan penyalahgunaan wewenang dan laporan pengaduan yang banyak melibatkan instansi hingga memerlukan waktu dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan tersebut.

7.6 Pelaporan pengelolaan Pengaduan masyarakat

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengeolaan Pengaduan Masyarakat di Kota Semarang adalah melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan dari OPD atau BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Pelaporan pengelolaan pengaduan yang dimaksud meliputi kategori pengaduan, jumlah pengaduan dan laju tindak lanjut yang kemudian dipublikasikan sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas.

c. Ketepatan Target

Implementasi pengelolaan pengaduan masyarakat melalui P3M di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dapat dilihat dari ketepatan target, ketepatan target ini menyangkut tiga hal yakni:

Pertama, ketepatan target sesuai dengan yang direncanakan atau yang tertulis dalam petunjuk pelaksanaan atau regulasi, dengan memilih Laporan Hendi sebagai sarana pengaduan masyarakat Kota Semarang atas pelayanan publik yang disampaikan secara *online* yang terintegrasi dengan Laporan!-SP4N. maka syarat ketepatan target yang pertama sudah terpenuhi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

Kedua, jangkauan target, apakah kebijakan ini memiliki jangkauan yang luas seperti yang telah direncanakan. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui P3M sudah menjangkau seluruh lapisan masyarakat, dapat diakses oleh siapa saja dan dimana saja mereka berada dengan bentuk mekanisme pengaduan langsung dan tidak langsung.

Ketiga, sifat kebijakan bersifat baru atau memperbaharui. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Istiqomah, kebijakan ini merupakan kebijakan baru dan merupakan *Derivate* (Program turunan) untuk menunjang pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi efektif, apalagi sekarang kota Semarang memiliki keinginan menjadi BE SMART CITY (*Based on E-government, Semarang More Accountable, Realistic and the Transparent CITY*), tentu kebijakan yang telah dijalankan oleh P3M sangat mendukung keinginan/target Pemerintah Kota Semarang.

7.7 Respon Masyarakat dalam Implementasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Suatu kebijakan akan dikatakan berhasil apabila seluruh pelaksana kebijakan siap melakukan program dari kebijakan tersebut. Dalam hal ini, masyarakat tidak hanya berperan sebagai obyek atau target dari kebijakan, namun masyarakat juga memiliki peran sebagai subyek atas kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat. Masyarakat merupakan bagian dari penerima pelaksana kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.

Dalam pelaksanaan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang termuat dalam Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ini masyarakat masih mempertanyakan kejelasan antara mekanisme dan standar operasional prosedur yang dirasa masih perlu adanya alur penjelasan mulai dari bagaimana masyarakat melapor hingga bisa melacak keberadaan laporannya tertangani dan menerima hasil laporan balik dari penyelenggara ditampilkan dalam kanal website laporhendi seperti pada tampilan laporgubjateng. Adapun yang ditampilkan di laporhendi adalah tentang mekanisme alur pengaduan belum termasuk jangka waktu setelah melapor hingga mendapat respon dan mendapatkan jawaban atas laporannya.

d. Ketepatan Lingkungan

Pelaksanaan ketepatan lingkungan kebijakan dapat dilihat dari ketepatan lingkungan kebijakan, ada dua jenis lingkungan kebijakan yaitu:

Lingkungan *Endogen* (berkenaan dengan interaksi diantara lembaga perumus kebijakan dan pelaksana kebijakan dengan lembaga lain yang terkait) : lingkungan *endogen* dari kebijakan ini dapat dilihat dari interaksi dan kerjasama serta koordinasi yang dilakukan oleh lembaga pembuat kebijakan dalam hal ini adalah P3M Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dengan LSM Pattiro Semarang sebagai pembuat regulasi pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat.

Lingkungan *Eksogen* (persepsi publik akan Kebijakan keterbukaan informasi publik melalui P3M di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang) : Jika dilihat dari pendapat publik terhadap kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui P3M ini sangat positif, masyarakat menerima dan menyambut baik apapun yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, namun disisi lain Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang harus segera menurunkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan gencar dalam mensosialisasikan kebijakan ini kepada masyarakat, khususnya Kota Semarang.

7.8 Tindak Lanjut dan Kondisi Admin Penghubung Tiap OPD

Pelaksanaan tindak lanjut dalam merespon pengaduan masyarakat di Kota Semarang dikelola oleh P3M Kota Semarang. Disusunnya Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kota Semarang ialah mengidentifikasi dan mengetahui langkah maupun pendekatan yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Semarang.

e. Ketepatan Proses

Implementasi pengelolaan pengaduan masyarakat melalui P3M yang terakhir dapat dilihat dari ketepatan proses yang terdiri atas :

Pertama, Police Acceptance, proses ini merupakan proses awal dalam pelaksanaan kebijakan yakni pemahaman Dinas atau instansi mengenai kebijakan pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat dan Penggunaan P3M sebagai sarana penunjang pengelolaan pengaduan masyarakat. Sebelum pembentukan regulasi P3M, Pemkot Semarang telah menerbitkan Perwal tanggal 2 Agustus 2017 yang mengatur mekanisme dan OPD terkait, untuk menjelaskan perihal kebijakan yang akan dilaksanakan yakni pengelolaan pengaduan masyarakat, sehingga seluruh OPD mengerti dengan isi dan amanat dari kebijakan tersebut.

Kedua, Policy Adaption, pada tahap ini implementor bukan pada tahap memahami saja akan tetapi menerima kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat. Penerimaan ini dimulai dengan mempersiapkan struktur pengelola kebijakan yakni P3M Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, melalui Tahap persiapan struktur organisasi, Tahap pembentukan susunan organisasi, dan terakhir Tahap penetapan atau legalisasi organisasi.

Ketiga, Policy readiness, pada tahap ini implementor sudah mulai melaksanakan kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui P3M di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, hal ini dibuktikan dengan sudah adanya pembagian tugas melalui P3M dari penerimaan laporan masyarakat yang masuk kemudian diklarifikasi dan verifikasi sebelum di disposisikan kepada OPD teradu pada sistem lapor.go.id.

8. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Implementasi Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017

a. Komunikasi

Komunikasi menjadi hal yang sangat penting, suatu kebijakan atau Peraturan dapat diimplementasikan dengan baik ketika masing-masing aktor atau implementor mengetahui kemana arah dari Peraturan tersebut dan bagaimana tujuan dari implementasi Peraturan dapat tercapai. Para implementor harus memiliki komunikasi yang baik satu sama lain sehingga tidak akan ada perbedaan pendapat yang berlarut-larut dan berakibat pada implementasi perwal ini.

. Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari wawancara mendalam tersebut, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam faktor komunikasi implementasi Perwal no. 34 tahun 2017 terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukungnya adalah dalam implementasi kebijakan tersebut banyak melibatkan beberapa pihak lintas sektoral antar OPD dan unsur masyarakat sipil yang bersinergi dalam menetapkan tujuan dan capaian yang dilaksanakan. Berdasarkan tujuan disusunnya Perwal No. 34 Tahun 2017 pasal 2, yang salah satunya dimaksudkan sebagai acuan bagi semua OPD dalam pengelolaan pengaduan agar lebih terkoordinasi, efektif dan efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, kemudian tujuan berikutnya adalah penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Selanjutnya mengenai kendala yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan hasil wawancara adalah masih terdapatnya kekurangan pada sistem *online* mengenai pelaporan pengelolaan pengaduan selama ini, sehingga terkadang menyebabkan ada perbedaan data yang signifikan antara yang belum, proses dan yang sudah tertangani pada publikasi tiap triwulan di website ppid.semarangkota.go.id.

b. Sumberdaya

Berdasarkan penelitian dapat dideskripsikan bahwa Sumber Daya yang dimiliki oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang sebagai pelaksana teknis kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Semarang berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 ini terhambat apabila laporan pengaduan masyarakat yang diterima sebelumnya belum masuk di dalam anggaran dan bukan kewenagannya. Terbatasnya sumberdaya masih menjadi salah satu masalah dalam dalam implementasi Perwal ini, Komunikasi

yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang selaku penanggung jawab dari Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) mulai dari tugas pokok dan fungsi tiap tim. Mulai dari tim pengelola, sekretariat hingga tim pelaksana dalam menjalankan implementasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Semarang. Dalam hal sumberdaya manusia tenaga pelaksana teknis P3M seperti contoh dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tim pelaksana P3M dalam mengelola pengaduan yang masuk dari laporan masyarakat, kurangnya pegawai terutama dari tim pelaksana teknis P3M untuk mengelola pengaduan yang masuk mengakibatkan timbulnya beban kerja yang berlebih. Berdasarkan observasi dan wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti hanya mendapatkan dua orang tenaga tenaga teknis pelaksana P3M dalam mengelola pengaduan masyarakat, walaupun tugas pembantuan sebenarnya ada pada tiap OPD / BUMD yang memeriksa laporan hingga tindak lanjut penyelesaian.

c. Disposisi

Capaian dan tujuan disposisi kebijakan menurut Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang ditujukan untuk OPD atau BUMD dalam melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat agar lebih terkoordinasi, efektif dan efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Serta penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

d. Struktur Birokrasi

Hasil penelitian mendeskripsikan bahwa Struktur Birokrasi dalam Implementasi Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat telah berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 ini melibatkan berbagai pihak sebagai implementor dan adanya penyerahan sebagian tugas kepada admin penghubung pada tiap OPD atau BUMD dinas ke kelurahan membuat kinerja Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) hanya bertugas sebagai mata rantai pengelolaan pengaduan masyarakat mulai dari menerima, mengelola, mengklarifikasi, monitoring dan mengevaluasi serta mengkonfirmasi pengaduan masyarakat. Admin penghubung hanya bertugas melaporkan pengaduan yang diterima langsung dan atau melalui P3M kepada Kepala OPD atau BUMD untuk ditindaklanjuti kemudian menyampaikan pengaduan langsung yang diterima OPD atau BUMD dan hasil penyelesaian pengaduan kepada P3M serta memberikan informasi perkembangan penyelesaian pengaduan paling lama 10 hari kerja sejak pengaduan diterima OPD atau BUMD dan menginput jawaban OPD atau BUMD atas pengaduan yang disampaikan melalui P3M. Dalam pelaksanaannya struktur birokrasi ini tidak menjadi penghambat dalam mendapatkan hasil yang maksimal dari implementasi pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat di P3M.

9. Penutup

9.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan pada wawancara serta analisis data penelitian secara kualitatif tentang Kajian Implementasi Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kota Semarang, maka dapat diambil kesimpulan :

1. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kota Semarang dimaksudkan untuk memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kota Semarang sudah berjalan dengan baik dengan maksud dan tujuan Perwal demi meningkatkan dan membuka ruang partisipasi masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan mekanisme peng
2. Selama tahun 2017 partisipasi masyarakat dalam melapor sangatlah tinggi, menurut data internal P3M tahun 2017 SMS menjadi sarana pengaduan favorit bagi masyarakat Kota Semarang dikarenakan format pengaduan yang sering ditampilkan dalam sosialisasi laporhendi hanya melalui SMS, Twitter dan Web.
3. Kategori jenis aduan ringan sangat cepat ditindaklanjuti karena hanya berupa apresiasi dan permintaan informasi yang sifatnya ringan, sedangkan kategori jenis aduan sedang merupakan laporan dengan klasifikasi penanganan tidak lebih dari 1 OPD teradu, kategori aduan berat biasanya membutuhkan waktu dalam tindaklanjut dan penyelesaiannya dikarenakan adanya dugaan penyalahgunaan wewenang dari penyelenggara dan melibatkan lintas sektoral OPD dan butuh proses perencanaan dan anggaran.
4. Selama pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Semarang berlangsung terdapat faktor pendukung dan penghambat Berdasarkan beberapa indikator yang menjadi faktor yang mempengaruhi kebijakan menurut George Edward III, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Faktor pendukung yaitu sosialisasi laporhendi yang masif dengan menggunakan baliho atau pamflet yang dipasang di pusat pemerintahan maupun pusat keramaian publik dan mendapat dukungan fasilitas sarana laporhendi yang terintegrasi dengan sistem laporan pengaduan nasional lapor.go.id yang memudahkan masyarakat dalam melacak tindaklanjut laporannya pada web. Hal tersebut juga menjadikan partisipasi masyarakat sebagai pengawas eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melalui laporan yang masuk dari masyarakat menjadi titik ukur dan perencanaan Pemerintah Kota Semarang berdasarkan laporan pengaduan yang berbentuk aspirasi. Namun terdapat juga faktor penghambat yang meliputi masih adanya keterbatasan anggaran jika laporan pengaduan masyarakat tidak masuk dalam perencanaan OPD terkait sebelumnya dan sumber daya manusia pelaksana prosedur penanganan OPD terkait dalam menindaklanjuti

aduan yang berbeda-beda. serta komunikasi baik internal maupun eksternal yang apabila tidak lekas ditangani akan menjadi boomerang bagi pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Semarang.

9.2 Rekomendasi

1. Rekomendasi yang dapat penulis berikan untuk pemerintah adalah:
 - a. Perlu adanya penghargaan (*reward*) bagi masyarakat yang sudah melaporkan hal yang memang perlu diperbaiki dan sanksi yang tegas bagi laporan dari masyarakat yang keberadaannya tidak ada (Hoax).
 - b. Kepastian waktu penanganan pengaduan harus terdefinisi secara jelas melalui regulasi dan disosialisasikan kepada masyarakat sebagai maklumat/janji pelayanan. Dengan itu masyarakat dapat secara aktif mengawasi dan mengevaluasi sendiri kinerja masing-masing OPD ketika terjadi kesalahan.
 - c. Pemanfaatan sarana pengaduan SMS dan media *online* Twitter atau yang lain sebagai kanal pengaduan harus dimaksimalkan mengingat banyaknya pengaduan yang masuk melalui sarana tersebut.
 - d. Setiap respon jawaban dari OPD perlu mencantumkan kontak person yang bisa dihubungi untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin bertanya lebih jauh terkait permasalahan yang diadukan.
 - e. Menampilkan tambahan fitur gambar pada sistem sebelum dan sesudah dari hasil pelaporan melalui gambar agar lebih kredibel.
2. Rekomendasi yang dapat penulis berikan untuk masyarakat adalah:
 - a. Masyarakat sudah diberikan ruang partisipasi publik melalui sarana pengaduan laporhendi, gunakan untuk hal positif untuk bergerak bersama demi pembangunan berkemajuan dan pelayanan publik yang berkualitas.
 - b. Masyarakat diharapkan lebih bijak dan santun dalam melaporkan setiap pengaduan, karena laporan bisa terlihat dalam ruang publik dan berpengaruh terhadap dasar hukum UU ITE yang berlaku.
 - c. Masyarakat dalam melapor hendaknya mengetahui standar operasional prosedur dan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat dan cerdas dalam menanggapi maupun memberikan respon terhadap jawaban yang diberikan oleh pemerintah.
 - d. Masyarakat harus memberi timbal balik jika laporannya diselesaikan pemerintah, setidaknya dengan melampirkan foto sebelum dan sesudah agar akuntabilitas dari laporan pengaduan tersebut benar-benar dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdul Wahab, Solichin. 2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fermana, Surya. 2009. *Kebijakan Publik: Sebuah Tinjauan Filosofis*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Indiahono, Dwijayanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Madani, Muhlis. 2011. *Dimensi-Dimensi Aktor Dalam Proses Perumusan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Manning. 1991. *Urbanisasi, Pengangguran dan Sektor Informal di Kota*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Subarsono, AG. 2015. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharto, Edi. 2011. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Wibawa, Samodra. 2011. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: MedPress.
- Zainal Abididn, Said. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba.
- Nawawi, Ismail. (2009), *Public Policy Analisis, Strategi, Advokasi, Teori dan Praktek*, PMN, Surabaya.
- Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan Edisi 5*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Aw, Suranto. (2011), *Komunikasi Interpersonal*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Morissan. (2015), *Manajemen Media Penyiaran Strategi Mengelola Radio & Televisi*, Prenadamedia Group, Jakarta.

Regulasi Pemerintah

- Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Publik Secara Nasional
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Jurnal

- Santoso, Cuher. 2017: “*Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang*, Jurnal Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Prasetya, Dimas. 2013 Ramdhana “*Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi Informatika Kota Malang)* (Jurnal Administrasi Publik (JAP,)
- Dian U., Sad. (2008), “Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 15 No. 3

Internet: ppid.semarangkota.go.id