

## **PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) MELALUI “LAPOR” HENDI DI KOTA SEMARANG**

**Odilo Yanuar Wisnu Sembodo, Drs. Yuwanto, M.Si., Ph.D.**

**Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP UNDIP Semarang**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui proses pengelolaan laporan dalam LAPOR HENDI Kota Semarang yang dilaksanakan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. Pengelolaan Laporan ini merupakan upaya P3M dalam menjawab dan mengatasi setiap laporan yang masuk yang meliputi, pengaduan, penyampaian aspirasi dan permintaan informasi.

Tipe penelitian yang dijalankan adalah penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang diperoleh dari penelitian ini merupakan hasil dari wawancara dengan narasumber serta mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *puposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan wawancara, telaah dokumen dan observasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Pemerintah Kota Semarang melalui Program LAPOR HENDI yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Semarang, melalui P3M yang berada dibawah naungan Diskominfo Kota Semarang, terdapat suatu proses pengelolaan laporan yang nantinya akan ditindaklanjuti sebagai upaya penyelesaian laporan, dimulai dari Penerimaan, Penelaahan dan pengklasifikasian, Disposisi pengaduan, Pelaksanaan pemantauan pengaduan yang sudah didisposisi, penyelesaian pengaduan (apabila pengaduan dapat diselesaikan di P3M tidak perlu diteruskan ke OPD dan/BUMD).

Terdapat alur dalam proses pengelolaan laporan seperti yang sudah disebutkan diatas, dalam proses pengelolaannya terdapat juga faktor pendukung dan penghambat yang dapat mempengaruhi keberhasilan pengelolaan laporan yang masuk, seperti hal nya faktor pendukung yang berasal dari struktur birokrasi yang tidak terlalu rumit, disposisi yaitu adanya kesepahaman antara pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan, selain faktor pendukung terdapat juga faktor penghambat dalam pengelolaan laporan yaitu adalah Ketersediaan sumber daya manusia, dalam hal ini perlu adanya penambahan personel untuk meringankan beban pelaksanaan tugas yang sebelumnya.

*Kata kunci: Lapor Hendi, P3M, Pengelolaan Laporan*

## PENDAHULUAN

Otonomi daerah sebagai hasil kebijakan desentralisasi memiliki pengaruh bagi pemerintah daerah, khususnya dalam hal kewenangan untuk mengurus & mengatur sendiri urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakatnya, undang-undang pasca reformasi yang mengatur mengenai pemerintahan daerah yaitu UU No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah yang mana dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa kewenangan yang diberikan kepada daerah otonom mencakup seluruh bidang pemerintahan, kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan dan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, serta agama.

Terdapat beberapa alasan mengapa UU No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah diganti dengan UU No. 32 Tahun 2004, pada dasarnya suatu undang-undang tidak dapat diterapkan dalam waktu yang panjang, namun harus mengikuti dengan perkembangan zaman, dalam UU No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah terdapat beberapa pasal yang menimbulkan penafsiran ganda, salah satunya yaitu pasal 4 ayat 2 yang menyebutkan bahwa masing-masing daerah berdiri sendiri dan tidak memiliki hubungan hierarki satu sama lain, hal ini dalam pelaksanaannya sering menimbulkan ketidakharmonisan antara Gubernur dengan Bupati/ Walikota. Alasan

lainya yaitu hubungan antara kabupaten dengan desa maupun hubungan antar daerah provinsi dengan kabupaten/ kota saling bebas, terlebih lagi camat merupakan kepala administratif bukan merupakan perangkat daerah yang memiliki lingkungan kerja tertentu, hal ini tentunya menimbulkan rentang kendali Bupati terhadap desa bersifat langsung dan terlalu luas.

Mulai berlakunya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, sebenarnya antara Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tidak terdapat perbedaan yang principal karena keduanya menganut asas desentralisasi, namun yang menjdikannya berbeda diantara keduanya adalah dalam hal urusan pembagian urusan pemerintahan, yang mana dalam UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang hanya menyebutkan urusan Pemerintah Pusat dan juga Urusan Pemerintah Daerah yang dibagi ke dalam urusan wajib dan urusan pilihan, lain halnya dengan UU No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang lebih rinci menyebutkan pembagian urusan antara pusat dengan daerah, dalam UU No 23 Tahun 2014 terdapat tiga urusan pemerintah yaitu urusan absolut, konkuren dan umum, urusan pemerintahan absolut merupakan urusan yang sepenuhnya menjadi kewenangan dari pemerintah pusat, sedangkan urusan konkuren

merupakan urusan yang dibagi antar pemerintah pusat dengan pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota. Sedangkan urusan pemerintahan umum merupakan urusan yang menjadi kewenangan presiden.

Dalam urusan pemerintahan konkuren masih dibagi lagi menjadi dua yaitu urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan, urusan wajib merupakan urusan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah, sedangkan urusan pemerintah pilihan merupakan urusan yang wajib dilaksanakan pemerintah daerah sesuai dengan potensi yang ada di wilayahnya. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa urusan wajib merupakan urusan yang harus dilaksanakan yaitu meliputi pelayanan dasar dan non pelayanan dasar. Untuk dapat melaksanakan amanat dari UU maka diperlukan penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang tujuannya untuk mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga tentunya menjamin adanya pelayanan publik yang berkualitas yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintah yang baik, serta menjamin perlindungan setiap warga Negara dari tindakan penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik, maka diterbitkanlah UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut pelayanan

publik merupakan kegiatan maupun rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam menjalankan amanat Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Semarang meluncurkan aplikasi Lapori guna memfasilitasi masyarakat Kota Semarang dalam hal penyampaian aduan, penyampaian aspirasi maupun permintaan informasi, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang ada, tujuannya tidak lain adalah untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di Kota Semarang.

Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara pemerintahan yang ada di daerah wajib memberikan pelayanan yang baik terhadap warganya tanpa pandang bulu dan status yang melekat pada orang tersebut. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan juga diperlukan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai tolok ukur pemberian suatu pelayanan, SPM merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh warga secara minimal (Ratminto dan Atik, 2006: 258).

Untuk dapat mewujudkan pelayanan dasar maupun non pelayanan dasar tersebut diperlukan penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau biasa disebut dengan *good governance*, penyelenggaraan

pemerintahan yang baik merupakan bagian dari agenda reformasi yang tujuannya untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih yang meliputi profesionalitas, akuntabilitas, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi, dan efektivitas, supremasi hukum dan bervisi strategis. Pelaksanaan konsep pemerintahan yang baik dan bersih dapat dilihat dalam pelayanan publik, pelayanan publik yang baik tentunya akan memberi nilai positif kepada pemerintah, jika pemerintah dapat menciptakan suatu kondisi yang kondusif melalui pelayanannya maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Adanya teknologi informasi dan komunikasi tentunya semakin mempermudah pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Menurut Horby dalam Jimung (2005:103) istilah *good governance* memfokuskan diri pada tindakan, fakta atau tingkah laku *governing*, yakni mengarahkan atau mengendalikan maupun mempengaruhi masalah publik dalam suatu negara. Oleh karena itu perlu adanya perubahan tingkah laku dalam memberikan pelayanan kepada publik melalui program-program yang telah dibuat oleh pemerintah. Berhasil tidaknya suatu program pemerintah tidak dapat dilepaskan dari partisipasi masyarakat. Dalam hal ini Pemerintah Kota Semarang berusaha untuk dapat memberikan pelayanan

yang baik terhadap warganya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, LAPOR HENDI saat ini menjadi sarana pemerintah untuk dapat menjawab keluhan masyarakat, khususnya masyarakat Kota Semarang mengenai pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu pilar yang penting dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik, dalam hal ini Pemerintah Kota Semarang melakukan sosialisasi secara masif untuk membantu meningkatkan partisipasi masyarakat. Dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat Pemkot Semarang melalui LAPOR HENDI berusaha untuk menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah daerah dengan masyarakat. Berbagai macam sosialisasi dilakukan oleh Pemkot Semarang salah satunya yaitu melalui berbagai baliho dan informasi mengenai LAPOR HENDI yang tersedia di banyak sudut jalan Kota Semarang. Selain sosialisasi secara fisik, media sosial juga dimanfaatkan dalam mengenalkan LAPOR HENDI, hal ini dapat dilihat dari tingkat responsivitas Walikota di akun sosial medianya yang juga membantu dalam mengundang partisipasi masyarakat.

Penting bagi pemerintah daerah untuk mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta melakukan pengaduan serta penanganan pengaduan yang baik. Sejalan dengan hal tersebut Walikota Semarang Hendrar Prihadi memiliki tujuh program (sapta program)

prioritas untuk membangun Kota Semarang agar setara dengan metropolitan lainnya salah satunya adalah dengan melibatkan masyarakat dalam pembangunan Kota Semarang dengan pembuatan aplikasi Lapori Hendi yang didasarkan pada Peraturan Walikota no 34 tahun 2017 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik. Aplikasi tersebut dapat diunduh melalui smartphone, Lapori Hendi merupakan aplikasi mobile sebagai media bagi warga untuk menyampaikan aspirasi kepada walikota. Setiap warga Kota Semarang bisa menjadi agen perubahan kotanya dengan turut serta aktif melaporkan permasalahan kota baik kritik maupun saran lewat aplikasi tersebut. Dengan memanfaatkan teknologi berbasis sistem informasi dan teknologi, memungkinkan untuk mempermudah kerja pemerintah dengan menerapkan *electronic government*.

Dengan adanya pemanfaatan *electronic government* tentunya akan semakin memudahkan pemerintah khususnya Pemerintah Kota Semarang untuk mengetahui permasalahan yang selama ini belum bisa dilakukan penyelesaian yang maksimal dan juga dapat mengetahui apa kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dan tentu saja kepala daerah semakin mudah untuk mengontrol instansi, lembaga, maupun birokrat yang ada di lingkungan pemerintahan Kota Semarang, melalui pemantauan laporan yang masuk ke dalam

instansi atau dinas tertentu, apakah laporan tersebut sudah mendapatkan tindak lanjut atau tidak. Dengan penerapan sistem online Lapori Hendi diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan dimanapun dan kapanpun, karena tidak lagi harus melewati proses birokrasi yang berbelit-belit. Perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan melibatkan partisipasi masyarakat dengan melakukan pengaduan, bagaimana pengaduan tersebut diterima, diproses, ditindaklanjuti, dan diselesaikan, hal inilah yang menjadi tugas Pemerintah Kota Semarang agar Lapori Hendi menjadi efektif sebagai suatu sarana pengaduan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang dijalankan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang diperoleh dari penelitian ini merupakan hasil dari wawancara dengan narasumber serta mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan wawancara, telaah dokumen dan observasi. Terdapat 2 narasumber dalam penelitian ini yaitu Ibu Istiqomah selaku Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi dan Bapak Dicky Proklamanto. P selaku Admin P3M. Lokasi penelitian dilakukan di lingkungan

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Semarang, Khususnya P3M Kota Semarang.

## **PEMBAHASAN**

### **Tata kelola dan Pelaksanaan “LAPOR HENDI”**

Dalam sub bab ini dipaparkan mengenai, proses tata kelola dan pelaksanaan LAPOR HENDI, Melalui Laporan Hendi Pemerintah Kota Semarang berusaha untuk dapat menjawab persoalan-persoalan yang ada yang berkaitan dengan pelayanan publik, Laporan Hendi sendiri disosialisasikan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui berbagai macam media, di titik baliho di Kota Semarang, belakang bus brt (bagian kaca belakang), di kelurahan-kelurahan berupa banner, ada juga viquity di PIP, DPMPTSP, di media sosial juga dan juga sosialisasi di Kelurahan-kelurahan dengan bekerjasama dengan LSM Pattiro. Laporan Hendi merupakan program yang dikelola secara langsung oleh Pemerintah Kota Semarang, program ini muncul agar pemerintah dapat semakin dekat dengan masyarakat sesuai dengan Inpres Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Karena dengan adanya kemajuan teknologi yang ada semakin membuka peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, Laporan Hendi dalam hal ini muncul sebagai wujud pengimplementasian Inpres tersebut.

Karena pengelolaannya berada ditangan pemerintah daerah maka jika terdapat kendala dapat dikomunikasikan bagaimana penyelesaiannya, kaitannya dengan laporanyang masuk, jika terdapat lapora yang belum ditindaklanjuti maka akan ada pembahasan lebih lanjut, untuk pengendalian pengelolaan pengaduan itu ada 2 yaitu untuk admin yang ada disetiap OPD, admin pengendaliannya lewat Monev (Monitoring evaluasi) yang diselenggarakan setiap 3 bulan sekali oleh Dinas Kominfo, kemudian untuk OPD dipimpin langsung oleh walikota dalam kegiatan TEPRAsetiap satu bulan sekali, disampaikan mana OPD yang baik dan mana OPD yang nakal dalam hal ini responnya lambat, bahkan juga melalui apel terpusat, walikota langsung menyentil Kepala OPD yang responnya lambat. Melalui forum tersebut dapat dilihat bahwa ada keseriusan dari pemerintah Kota Semarang untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, tujuan adanya pembahasan dalam forum tersebut tidak lain adalah untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik karena salah satu unsur pelayanan publik yang tidak boleh diabaikan yaitu adalah kepuasan masyarakat, masyarakat yang puas tentunya akan meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja pemerintah dan mulai mengikis paradigm pelayanan yang lambat dan juga berbelit-belit yang telah lama melekat pada birokrasi.

### **Alur Pengaduan dan Pilihan Kanal**

Alur pengaduan yang disediakan dalam P3M meliputi pengaduan secara langsung maupun tidak langsung, penyampaian pengaduan secara langsung dapat dilakukan melalui telepon ke nomor (024) 3561717 atau tatap muka langsung dengan petugas P3M dalam hari kerja di gedung Pusat Informasi Publik (PIP) Adapun mekanisme pengaduan secara langsung yaitu:

- 1). Pengadu menyampaikan permasalahan ke P3M
- 2). P3M mengelola aduan untuk disampaikan kepada perangkat daerah
- 3). Perangkat Daerah Menjawab pengadu dengan tembusan ke P3M
- 4). Apabila pengaduan untuk kasus tertentu, dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan ke lapangan.
- 5). Perangkat Daerah memberikan tanggapan kepada pengadu dengan tembusan P3M

Sedangkan Alur pengaduan secara tidak langsung adalah sebagai berikut:

- 1). Pengadu menyampaikan permasalahan kepada P3M dan Perangkat Daerah
- 2). P3M dan Perangkat Daerah menerima dan memverifikasi permasalahan serta memberikan jawaban kepada pengadu

3). Apabila pengaduan untuk kasus tertentu, dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan lapangan

4). Perangkat Daerah memberikan tanggapan kepada pengadu dengan tembusan P3M.

Proses penanganan pengaduan dapat melalui pelaporan langsung (lisan maupun tertulis) baik kepada P3M maupun kepada instansi yang terkait dan juga dapat melalui kanal kanal yang sudah disediakan, adapun alur setiap pengaduan memiliki proses yang berbeda-beda.

Syarat untuk telapor secara tertulis adalah melengkapi data berupa nama, alamat lengkap, yang dilengkapi dengan fotocopy, identitas dan nomor kontak yang dapat dihubungi serta uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi dengan data pendukung. Sedangkan untuk lisan maupun melalui via telpon pelapor melengkapi data berupa data pelapor, data terlapor, lokasi kasus, dan materi pengaduan, rinciannya yaitu menyebutkan nama, alamat lengkap, nomor identitas, dan nomor kontak yang dapat dihubungi, uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi dengan data pendukung.

Proses penanganan pengaduan melalui pelaporan tidak langsung lebih mudah karena melalui media social yang tidak memerlukan material fisik seperti halnya kertas, melalui media social pihak pelapor tidak perlu jauh-jauh datang ke instansi yang mendapatkan laporan

berupa aduan maupun hal lainnya, seperti penyampaian aspirasi dan permintaan informasi, dengan adanya keajuan dalam bidang teknologi komunikasi dan informatika tentunya sangat menguntungkan pemerintah, khususnya Pemerintah Kota Semarang dalam menjalin komunikasi maupun hubungan yang baik dengan masyarakat Kota Semarang.

Mekanisme Penanganan pengaduan dalam LAPOR Hendi meliputi penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut, dan pelaporan. Pada tahap penerimaan pengaduan dibagi menjadi:

- 1). Penerimaan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
- 2). Penelaahan dan pengklasifikasian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi.
- 3). Disposisi pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada OPD dan/atau BUMD teradu.
- 4). Pelaksanaan pemantauan pengaduan yang sudah didisposisi.
- 5). Apabila pengaduan dapat diselesaikan di P3M tidak perlu diteruskan ke OPD dan/BUMD.

Apabila dalam proses penyelesaiannya melalui disposisi P3M ataupun langsung ke OPD/BUMD maka terkait poin 1 dan 2 sama. Namun yang berbeda ada di poin nomor 3 yaitu terkait dengan penyelesaian pengaduan yang meliputi penyempaiian penyelesaian kepada pejabat terkait dalam lingkungan penyelenggara melalui LAPOR Hendi. Memberikan informasi kepada pelapor mengenai penyelesaian laporan dan juga melaporkan penyelesaian pengaduan kepada P3M.

Dalam bagian pemeriksaan OPD maupun BUMD terlapor melakukan telaah mengenai aduan dan jangka waktu yang diberikan untuk melakuak telaah paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak disposisi diterima OPD dan/BUMD. Pengaduan yang sebelumnya telah di telaah kemudian diklarifikasikan kepada peelapor, pengaduan yang berkaitan dengan substansi aduan dapat dilakukan pemeriksaan lapangan

Pada tahap penyelesaian laporan admin penghubung OPD maupun BUMD menyusun tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat. Tanggapan atas laporan dapat disusun terlebih dahulu dan dilakukan pengecekan ke lapangan. Tanggapan atas laporan tersebut dikirim kepada pelapor melalui sistem LAPOR atau dapat juga melalui surat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke admin

penghubung OPD ataupun BUMD tersebut. Admin penghubung OPD maupun BUMD yang terdisposisi bertanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan masuk OPD ataupun BUMD teradu wajib memberikan informasi mengenai perkembangan penyelesaian.

### **Pilihan Kanal**

Adapun kanal yang tersedia dapat melalui nomor telepon (024) 35617117, fax (024) 3561717 selain itu dapat juga melalui Facebook Pengelolaan Pengaduan Pemkot Kota Semarang dan dapat juga melalui akun Instagram pribadi Walikota Semarang yaitu Bapak Hendrar Prihadi, selain itu dapat juga melalui twitter P3M Kota Semarang @P3Mkotasmg dan juga twitter Walikota Semarang @hendrarprihadi, dapat juga melalui Whatsapp (081 215 000 512) selain melalui kanal-kanal yang telah disebutkan masyarakat dapat juga melakukan pelaporan melalui mekanisme secara langsung yaitu dengan datang langsung ke P3M tepatnya di gedung Pusat Informasi Publik (PIP) atau dapat juga melalui mekanisme secara tidak langsung yaitu dengan mengisi surat aduan yang kemudian dikirimkan kepada P3M Kota Semarang.

dalam alur pengaduannya mengacu pada sop yang sudah ditetapkan, sebagaimana yang kita

tahu bahwa permasalahan yang ada di dalam pelayanan publi adalah kurangnya responsivitas dari penyelenggara pemerintahan, kurang mau mendengar keluhan/ saran maupun aspirasi dari masyarakat, namun dengan munculnya LAPOR HENDI kini masyarakat semakin dekat dengan Pemerintah, dan hal inipun menunjukkan adanya komitmen dari pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik ada. Pilihan kanal yang tersedia juga semakin variatif hal ini semakin mempermudah masyarakat untuk dapat menyampaikan aduan maupun aspirasinya.

### **Pengelolaan Laporan**

Pelayanan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh pemerintah, namun pada kenyataannya masih ada penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal, untuk mengatasi hal tersebut maka Pemerintah Kota Semarang membuat suatu kanal pengaduan LAPOR hendi yang tujuannya adalah untuk mengakomodasi laporan-laporan tersebut.

Proses pengelolaan laporan dimulai saat Laporan masuk melalui melalui kanal yang telah disediakan, yang nantinya melalui sistem laporan tersebut akan dikelola oleh petugas teknis yaitu admin P3M, tahap pengelolaan laporan dimulai dari penerimaan laporan atau pencatatan laporan yang kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan laporan dengan

mengidentifikasi apakah laporan tersebut benar adanya atau hanya fiktif belaka, setelah laporan teridentifikasi langkah selanjutnya adalah melakukan konfirmasi terhadap pelapor terkait dengan laporan yang telah dikirimkan, langkah berikutnya yaitu klarifikasi yaitu proses tindak lanjut atau memberikan penjelasan terkait dengan permasalahan, setelah laporan terklarifikasi maka akan ada disposisi yaitu admin P3M melanjutkan laporan tersebut ke instansi yang terkait dengan laporan tersebut dan langkah terakhir adalah pelaporan status laporan yang telah tertangani oleh OPD kepada masyarakat.

Pemerintah kota Semarang telah menyertakan standar pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu yang meliputi prosedur pelayanan yang mana dimulai dari proses penerimaan laporan hingga proses penyelesaian laporan oleh instansi terkait. Dimulai dari prosedur pelayanan dimana dalam hal ini pemerintah telah menetapkan prosedur pelayanan seperti yang ada dalam Perwal No 34 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan masyarakat tentang Pelayanan Publik, selain itu ada pula waktu penyelesaian seperti yang telah diwajibkan oleh narasumber yaitu admin P3M yang mana 5 hari untuk waktu respon awal kemudian dilanjutkan dengan penyampaian perkembangan penyelesaian pengaduan dengan jangka waktu 10 hari, dan tahap terakhir adalah penyelesaian laporan

dengan jangka waktu paling lama 30 hari, proses penyelesaian dapat melebihi jangka waktu yang sudah ditentukan apabila anggaran kurang dan diluar kewenangan pemerintah daerah. Melalui Laporan Hendi tentunya akan memberikan optimisme khususnya Pemerintah karena melalui kanal pengaduan tersebut masyarakat dapat ikut serta dalam perbaikan pelayanan publik yang ada saat ini.

### **Laporan Terkelola**

Laporan terkelola merupakan laporan yang sudah ditangani atau sudah dikoordinasikan dan didisposisikan kepada OPD oleh P3M untuk kemudian ditindaklanjuti dengan format dan data yang jelas. Jika melihat laporan yang masuk dari tahun 2017 hingga tahun 2018 terjadi dinamika perubahan, yang mana di tahun 2017 total laporan yang masuk sebanyak 9.354 melalui beberapa media yaitu android, email instansi, facebook, ios, pos surat, site instansi, sms, surat kabar, tatap muka, telepon, twitter dan yang terakhir adalah web. Adapun laporan yang masuk paling banyak melalui email instansi sebanyak 6803 laporan dan yang paling sedikit melalui web yaitu hanya 1 laporan.

Kategori laporan yang masuk tidak hanya aduan namun juga permintaan informasi maupun penyampaian aspirasi dan yang paling banyak kategori laporan tersebut adalah pengaduan yaitu sebanyak 5.213 kemudian disusul aspirasi sebanyak 572 laporan dan

yang terakhir yaitu permintaan informasi sebanyak 466 laporan. Dari total laporan yang masuk ada beberapa laporan yang telah tertangani, masih dalam proses dan belum tertangani sama sekali, hal ini dapat dilihat dari data internal P3M yaitu sebanyak 5648 telah selesai tertangani kemudian sebanyak 538 laporan masih dalam proses dan yang belum tertangani ada 65 laporan, dari total laporan yang masuk dapat dilihat bahwa banyakk laporan yang tertangani hak ini menunjukkan bahwa ada upaya yang kuat dari pemerintah untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang baik, berbeda halnya sebelum adanya kanal pengaduan, laporan cenderung diabaikan dan birokrasi cenderung ruwet dan berbelit-belit, namun dengan adanya proses pengabdiosian konsep-konsep penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pemanfaatn teknologi yang semakin maju, kini kinerja pemerintah dapat didorong menuju kearah yang lebih baik, karena dengan adanya kanal memungkinkan masyarakat untuk melaporkan kualitas yang ada di kotanya.

Perbaikan ditunjukkan pada laporan rekapitulasi di tahun 2018, dimana di tahun sebelumnya yaitu tahun 2017 jumlah laporan yang masuk dan telah tertangani sebanyak 5.648 namun di tahun 2018 menjadi 3.392 laporan dengan rincian sebanyak 338 laporan dengan kategori penyampaian aspirasi/ saran, kemudian kategori pengaduan sebanyak 2.741 laporan dan yang

terakhir adalah kategori permintaan informasi sebanyak 313 laporan, laporan yang masuk ini dirangkum dari beberapa kanal pengaduan yang telah tersedia, adapun jumlah laporan yang paling banyak masuk pada tahun 2018 adalah melalui sms yaitu sebanyak 2.875 laporan sedangkan yang paling sedikit adalah melalui sms yang langsung ditujukan ke pimpinan sebanyak 1 laporan.

Dari total laporan yang masuk melalui berbagai kanal pada tahun 2018, terdapat 3.392 laporan yang terkelola dengan rincian laporan dengan kategori penyampaian aspirasi sebanyak 338 laporan kemudian laporan dengan kategori pengaduan sebanyak 2.741 laporan dan yang terakhir kategori laporan permintaan informasi sebanyak 313 laporan. Melihat data laporan tahun 2018 jika dibandingkan dengan jumlah laporan yang masuk pada tahun 2017 terlihat bahwa jumlah laporan yang terselesaikan lebih banyak di tahun 2017, namun demikian tidak dapat dipungkiri bahwa laporan yang terselesaikan di tahun 2018 yang pada dasarnya jauh lebih sedikit dibanding tahun sebelumnya, hal ini menunjukkan adanya perbaikan pelayanan publik yang ada yang ditandai berkurangnya jumlah laporan yang masuk. Ini artinya terdapat kerjasama yang baik antara masyarakat dengan pemerintah yang mana dalam hal ini pemerintah berperan sebagai pihak yang memiliki kekuasaan untuk dapat mengelola sumber-sumber pelayanan

kepada masyarakat dalam pembangunan masyarakat Kota Semarang.

Pengelolaan laporan menjadi hal yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah sebagai penerima mandat masyarakat tentunya memiliki kewajiban untuk mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat, sebelum adanya kecanggihan teknologi, laporan yang berasal dari masyarakat kurang mendapat perhatian dan juga prosedurnya terlalu rumit dan belum tentu pula laporan tersebut ditindaklanjuti, maka dari itu diperlukan inovasi untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang terjamin akuntabilitas dan transparansinya yang dapat dilihat melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Maka dari itu untuk menunjang pelaksanaan pemerintahan yang baik diperlukan konsep pendukung yaitu *electronic government* agar dapat menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan zaman, melalui implementasi *electronic government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat.

Melalui konsep tersebut tentunya dapat meningkatkan transparansi, kontrol dari masyarakat, serta akuntabilitas dari penyelenggara pelayanan publik, selain itu dapat juga memberdayakan masyarakat sebagai mitra dari pemerintah untuk dapat ikut serta dalam proses pengambilan keputusan

dalam pembuatan kebijakan publik, oleh karena itu pemerintah Kota Semarang berusaha memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat melalui program Lapori Hendi yang menekankan pada pengelolaan laporan yang meliputi permintaan akan informasi, penyampaian aspirasi maupun penyampaian aduan, hal ini tentunya juga akan meningkatkan partisipasi dari masyarakat, yang mana kita tahu bahwa partisipasi merupakan salah satu wujud penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Tanpa adanya pengelolaan aduan yang baik maka dapat dimungkinkan pelayanan yang dihasilkan nantinya tidak sebagaimana mestinya, jika tersebut tidak ditangani dengan serius kemungkinan terburuknya adalah hilangnya rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah, karena pelayanan publik merupakan kepentingan masyarakat secara luas di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu pemerintah sebagai penyedia layanan harus memiliki responsivitas terhadap kebutuhan dan kepentingan publik, oleh karena itu Lapori Hendi muncul sebagai salah satu usaha untuk memperbaiki pelayanan yang ada saat ini.

### **Laporan Tidak Terkelola**

Laporan tidak terkelola merupakan laporan dengan format yang kurang lengkap, data yang kurang jelas serta bukan menjadi kewenangan Pemerintah Kota Semarang. Jumlah laporan yang terkelola dengan penyelesaian dan tindak lanjut sebanyak 6.251 dari

total laporan yang masuk sebanyak 9.354 laporan, jika dikalkulasi maka total laporan yang belum terkelola pada tahun 2017 sebanyak 3.103 laporan, seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa laporan yang tidak terkelola merupakan laporan dengan format maupun data yang masih

kurang, serta bukan menjadi kewenangan Pemerintah Kota Semarang, jika dibandingkan pada tahun 2018 jumlah laporan yang tidak terkelola menunjukkan adanya pengurangan, total jumlah laporan yang tidak terkelola pada tahun 2018 sebanyak 1.215 laporan.

Berkurangnya jumlah laporan yang tidak terkelola menunjukkan adanya proses perbaikan dari tahun sebelumnya, dari yang semula sebanyak 3.103 yang tidak terkelola berkurang menjadi 1.215 laporan, hal ini menandakan adanya peningkatan responsivitas dalam penanganan laporan yang masuk.

### **Faktor Pendukung**

Faktor pendukung merupakan hal yang dapat mendukung berjalannya suatu kegiatan maupun usaha yang dilakukan. Terkait dengan pengelolaan laporan yang menjadi faktor pendukung merupakan struktur birokrasi. Adapun susunan P3M sebagai pelaksanaan teknis Laporan hendi adalah sebagai berikut :

1. Walikota dan Wakil Walikota sebagai pembina

2. Sekretaris Daerah sebagai penanggungjawab
3. Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian sebagai ketua
4. Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian sebagai sekretaris.

Melihat susunan tersebut, hal ini memungkinkan pengimplementasian kebijakan dengan lebih mudah karena jabatan-jabatan yang tergabung didalamnya menunjukkan susunan pengelolaan yang tidak gendut dan ini merupakan hal yang baik untuk pelaksanaan Laporan Hendi, karena proses koordinasi antara satu sama lain tidak terlalu rumit jika dibandingkan dengan susunan pengelola yang terlalu banyak.

Dalam proses pelaksanaannya yang membawahi secara langsung Laporan hendi adalah Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi yang dibantu oleh dua admin utama sebagai pelaksana teknis Laporan hendi, dengan susunan yang tidak terlalu rumit ini maka proses plekasnaanya akan lebih mudah untuk dimonitor dan dikontrol, karena setiap posisi dalam susunan tersebut memiliki tanggungjawab masing-masing yang jelas.

Selain struktur birokrasi yang menjadi faktor pendukung dalam Laporan Hendi adalah Komunikasi, keberhasilan implementasi suatu kebijakan tidak dapat dilepaskan dari yang namanya komunikasi tujuannya tidak lain agar setiap implementor

mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, proses komunikasi ini dapat dilihat melalui pembahasan-pembahasan yang menyangkut dengan laporan yang belum terkelola, untuk pengendalian pengelolaan pengaduan itu ada 2 yaitu untuk admin yang ada di setiap OPD, admin pengendaliannya lewat Monev (Monitoring evaluasi) yang diselenggarakan setiap 3 bulan sekali oleh Dinas Kominfo, kemudian untuk OPD dipimpin langsung oleh walikota dalam kegiatan TEPRAs setiap satu bulan sekali, disampaikan mana OPD yang baik dan mana OPD yang nakal dalam hal ini responnya lambat, bahkan juga melalui apel terpusat, walikota langsung menyentil Kepala OPD yang responnya lambat. Proses yang rutin dilakukan ini tentunya dapat mendorong para pelaksana untuk dapat melaksanakan tugasnya sebagaimana mestinya selain itu dengan adanya komunikasi akan semakin memperkuat program yang sedang dilaksanakan tersebut, dan tujuan yang sebelumnya telah ditentukan tidak akan dikaburkan maknanya karena kurangnya komunikasi.

Faktor pendukung selanjutnya dalam pelaksanaan Laporan Hendi adalah Disposisi yang mana adanya kesepahaman antara pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan, kebijakan dipengaruhi oleh karakteristik atau ciri-ciri dari para aktor pelaksana dalam hal ini sikap maupun perilaku dari para aktor pelaksana harus sejalan dengan

pembuat kebijakan agar proses implementasi dapat berjalan dengan lancar. Dengan adanya MOU (Memorandum Of Understanding) atau bisa disebut kesepakatan yang mana ditandatangani oleh semua kepala OPD yang disaksikan langsung oleh walikota, wakil walikota, sekda, DPR, KemenpanRB, serta Ombudsman, dengan adanya kesepakatan tersebut menunjukkan adanya komitmen bersama untuk melaksanakan kewajibannya dalam menjawab permintaan publik, otomatis perangkat-perangkat yang ada dibawahnya juga harus komitmen untuk mengikuti semua aturan yang ada di Laporan Hendi. adanya kesepakatan yang telah dibuat tentunya akan memudahkan pemerintah daerah untuk meyakinkan tujuannya dengan pelaksana yang ada dibawahnya serta memudahkan dalam mencapai tujuan telah ditentukan sehingga dapat tercipta pelayanan yang baik.

### **Faktor Penghambat**

Faktor Penghambat merupakan hal-hal yang tidak mendukung jalannya suatu usaha ataupun kegiatan. Terkait dengan pengelolaan laporan, yang menjadi faktor penghambat dalam pengelolaan ini adalah sumber daya, sumber daya merupakan penggerak dalam suatu program maupun kebijakan, sumberdaya juga menjadi salah satu faktor keberhasilan dalam suatu kebijakan, sumber daya yang paling penting yaitu sumber daya manusia, sedangkan dalam

pengelolaan Lapori Hendi yang menjadi faktor penghambat adalah Ketersediaan sumber daya manusia, dalam pelaksanaan Lapori Hendi hanya dikelola oleh 2 admin utama, sedangkan jumlah laporan yang masuk dalam sehari dapat mencapai 100 laporan. Hambatan yang dialami itu kurangnya sumberdaya manusia yang ada, karena semakin banyaknya jumlah kanal yang digunakan dalam LAPOR Hendi, kalau di rata-rata beban tugas dalam sehari ada 100 aduan maka setiap admin LAPOR Hendi menangani masing masing 50 aduan karena dalam pengelolaannya dikelola oleh 2 admin yang ada di P3M, perlu adanya penambahan personel.

Kurangnya sumber daya manusia yang ada tentunya menjadi salah satu catatan bagi pemerintah Kota Semarang, perlu adanya penambahan personel dalam P3M agar pelayanan yang diberikan semakin maksimal, dengan adanya penambahan personel tentunya juga akan mempercepat proses pengelolaan laporan sehingga masalah yang muncul dapat terselesaikan dengan cepat juga.

#### **4.1. Kesimpulan**

Hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengelolaan Lapori Hendi sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik yaitu dengan adanya partisipasi masyarakat dalam ikut serta perbaikan pelayanan publik yang ada, selain itu terdapat pula transparansi yang ditunjukkan

dengan mudahnya prosedur pelaporan serta mudahnya memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan, responsivitas juga semakin membaik sejak adanya Lapori Hendi yang ditunjukkan dengan banyaknya jumlah laporan yang telah terselesaikan, selain itu dengan adanya penerapan konsep *electronic government* semakin mempermudah proses pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat, karena dengan adanya Lapori Hendi masyarakat dapat dengan mudah melaporkan penyelenggaraan laporan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, melalui konsep *electronic government* juga semakin memudahkan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah, khususnya pemerintah Kota Semarang.

#### **Daftar Pustaka**

##### **Sumber Buku:**

Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta

Fanar Syukri, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/TWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana.

Hasibuan, Melayu. 2005. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Ismail, M. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Ash Shiddiqy Press.
- Indrajit, Richardus E. 2004. *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju: Bandung.
- Jimung, Martin. 2005. *Politik Lokal dan pemerintahan Daerah Dalam Perspektif Otonomi Daerah*. Pustaka Nusantara : Yogyakarta.
- Kadir, Abdul. 2007. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Ratminto., Winarsih, Atik Septi. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sedarmayanti, Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik), Cetakan Kedua, Bandung: Mandar Maju, 2004.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance; Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan Cendekia.
- Sumber Jurnal :**
- Abdullah, Kasman, “Penyelenggaraan Pemerintahan Dalam Konsep Good Governance” *Jurnal Meritokrasi* Vol. 1 No.1, Fakultas Hukum Universitas Hasannudin, Makassar, 2002.
- Eko Istiyanto, Jazi., Sutanta, Edhy. “Model Interoperabilitas Antar Aplikasi E-Government”. *Jurnal Teknologi Technoscintia*. Vol.4. No.2, Februari 2012.
- Hariani,Dyah. 2008. “Manajemen Komplain dan penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik.” *DIALOGUE Jurnal Ilmu*

Administrasi dan Kebijakan Publik.  
Volume 5.Nomor 2 Mei 2008.

<http://p3m.semarangkota.go.id/visimisi.html>

Junaidi. “Dukungan E-Government dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Publik di Era Otonomi Daerah: Kasus *Best Practice* dari Sejumlah Daerah di Indonesia. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah*”.Lab-ANE Fisip Untirta.2011.

Maryam, Neneng, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Vol. 6 No.1, Politeknik Kridatama Bandung, 2016.

#### **Sumber Peraturan :**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 Tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

