

PARTISIPASI MASYARAKAT KOTA SEMARANG DI ERA DIGITAL :

EFEKTIVITAS PROGRAM LAPOR HENDI

Bernadetta Venezia Roostam

Email : bernadettavenezia16@gmail.com

Yuwanto

Email : yuwantosaja@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Program SP4N-LAPOR! yang berawal dari inisiasi pemerintah pusat ini, kemudian diimplementasikan di sejumlah kota di Indonesia termasuk Kota Semarang. Kemudian pada tahun 2016, program ini *rebranding* menjadi Lapor Hendi yang disesuaikan dengan nama Walikota Semarang Hendrar Prihadi. Sebagai pembeda dengan sistem dari pusat, ditambahkan kanal-kanal berbasis media sosial dan kanal kedaruratan Call Center 112. Hal ini menarik untuk diteliti karena berkenaan dengan partisipasi masyarakat secara elektronik, terutama pada pengaruhnya dalam perbaikan pelayanan publik dan kinerja pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program Lapor Hendi sebagai wujud partisipasi masyarakat Kota Semarang di era digital dalam perspektif *good governance*. Teori yang digunakan yaitu, *good governance* dengan indikator transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Kemudian terdapat pula teori *e-participation* dengan tingkatan *e-enabling*, *e-engagement*, dan *e-empowering*. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan sejumlah informan, Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi Dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, selaku seksi yang membawahi bidang-bidang pelaksana program Lapor Hendi, serta pegawai-pegawai P3M dan Call Center 112. Kemudian terdapat narasumber dari beberapa relawan yang berpartisipasi dalam program ini, yaitu Ubaloka Pramuka, Bankompolrestabes, FKPM Sriti, serta LSM Pattiro Semarang. Hasil penelitian menemukan bahwa, efektivitas program Lapor Hendi sebagai wujud partisipasi masyarakat Kota Semarang dilihat dari tingkat partisipasi elektronik masyarakat Kota Semarang pada program Lapor Hendi telah memenuhi semua seluruh tingkatan yaitu, *e-enabling*, *e-engagement*, dan *e-empowering*. Kemudian melihat dari konteks tiga indikator *good governance* yang ada, program ini berjalan cukup efektif. Disisi lain, Saran yang peneliti berikan antara lain yaitu, menyeragamkan format laporan di semua kanal, membuat sistem yang ramah kaum disabilitas, serta memberikan autoreply untuk semua kanal.

Kata Kunci : E-Participation, Efektivitas, Lapor Hendi

**SEMARANG COMMUNITY PARTICIPATION IN THE DIGITAL ERA: THE
EFFECTIVENESS OF THE LAPOR HENDI PROGRAM**

Bernadetta Venezia Roostam

Email : bernadettavenezia16@gmail.com

Yuwanto

Email : yuwantosaja@gmail.com

Department of Politics and Government Science

Faculty of Social Science and Political Science Diponegoro University

ABSTRACT

The SP4N-LAPOR! program was initiated by the central government and then implemented in a number of cities throughout Indonesia, including Semarang. The program was rebranded as Lapor Hendi in 2016, after the name of Semarang Mayor Hendrar Prihadi. Social media-based channels and the Call Center 112 emergency channel are added as differentiators from the central system. This is an intriguing topic to investigate because it relates to electronic public participation, specifically its impact on improving public services and government performance. The purpose of this research is to assess the effectiveness of the Lapor Hendi program as a form of public participation in the city of Semarang in the digital era from the standpoint of good governance. The theory employed e-participation, which divides it into three levels: e-enabling, e-engagement, and e-empowering. The study was carried out using descriptive qualitative methods. The data was gathered through interviews with a number of informants, including the Head of the Aspiration and Information Management Section of the Semarang City Communication, Information, Statistics, and Encryption Service, which is in charge of implementing the Hendi Report program, and related employees, including P3M admins and the coordinator of Call Center 112. Then there were resource people from the program, including Ubaloka Pramuka, Bankopolrestabes, and FKPM Sriti. There is also a representative from Pattiro Semarang. According to the study's findings, the effectiveness of the Lapor Hendi program as a form of community participation in the City of Semarang as measured by the level of electronic participation in the Lapor Hendi program by the people of Semarang City has met all levels, namely e-enabling, e-engagement, and e-empowering. On the other hand, the program itself analyzed by the three existing indicators of good governance was quite effective. Among the suggestions made were uniform reporting formats across all channels, the development of a system that was accessible to people with disabilities, and the provision of autoreply for all channels.

Keywords: E-participation, Effectiveness, Lapor Hendi

A. PENDAHULUAN

Pada masa lalu, masyarakat dihadapkan pada sejumlah cara konvensional seperti mendatangi langsung instansi terkait, mengirimkan surat, menelepon, dll. Hal ini, terutama di perkotaan tentunya menjadi penghambat karena masyarakat kota cenderung memiliki kehidupan yang lebih dinamis dan waktu yang lebih sedikit untuk dihabiskan dengan membuat aduan ke pemerintah. Maka dari itu, pada pencapaian digitalisasi 3.0, dihadirkan sejumlah kanal-kanal non-konvensional sebagai suatu revolusi dalam memberikan laporan kepada pemerintah dengan cara praktis. Kanal non-konvensional adalah jenis kanal yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Pelaporan oleh masyarakat tersebut merupakan suatu tanda dari adanya partisipasi, yang dimana pada konteks ini disebut sebagai partisipasi elektronik atau *e-participation*.

PBB mendefinisikan *e-participation* sebagai, “*the process of engaging citizens through ICTs in policy, decision-making, and service design and delivery so as to make it participatory, inclusive and deliberative*”. (PBB dalam Le Blanc, 2020 : 4) Pernyataan tersebut dapat diartikan secara singkat sebagai penggunaan teknologi informasi komunikasi dalam melibatkan masyarakat secara inklusif dari proses pembuatan hingga implementasi kebijakan. Selain kemudahan, masyarakat juga perlu memastikan bahwa keterlibatannya dianggap sama pentingnya dengan stakeholder lainnya. Seringkali saat keran partisipasi itu telah terbuka, tidak ada jaminan mengenai aspirasi mereka akan diproses. Teknologi digital kemudian menjadi solusi bagi pemerintah untuk dapat selalu menginformasikan kemajuan dari partisipasi masyarakatnya. Selain itu interaksi menjadi tidak terbatas hanya di satu tempat saja dan bahkan dapat menghemat dana untuk kedua belah pihak.

Berangkat dari konsep partisipasi elektronik dalam bentuk aduan, secara mandiri dengan adanya sistem desentralisasi, sejumlah pemerintah daerah mulai meluncurkan sejumlah terobosan program yang diyakini dapat mengatasi sejumlah permasalahan yang ada apalagi di tengah era digital ini. Pemerintah kota Semarang salah satunya, dimana pada tahun 2016, dirilis program pengaduan bernama Lapor Hendi. Program ini mencoba untuk mengintegrasikan layanan aduan kedalam satu pintu untuk memudahkan masyarakat agar tidak perlu kebingungan dalam menentukan OPD atau instansi mana yang harus dipilih. Program ini mengambil nama dari walikota Semarang yang sedang menjabat yaitu Hendrar Prihadi. Program ini memiliki sejumlah kanal yaitu twitter menggunakan hastag #laporhendi dengan mention ke akun @hendrarprihadi dan @pemkotsemarang, website lapor.go.id, mengirim pesan singkat ke nomor 1708 dengan format LAPORHENDI (spasi) aduan yang ingin disampaikan atau nomor

WhatsApp +62 812-1500-0512, kirim pesan Telegram ke Pemerintah Kota Semarang, aplikasi Laporkan Pak Wali yang bisa diunduh di aplikasi mobile, dan Call Center 112.

Kemudian partisipasi elektronik sendiri merupakan turunan konsep dasar dari partisipasi masyarakat. Pemenuhan partisipasi masyarakat dianggap sebagai salah satu hal yang dapat mewujudkan *good governance*. World Bank (dalam Addink, 2019 : 50) mendefinisikan *good governance* sebagai pemerintahan yang terbuka, dapat diprediksi, dan rasional. Beberapa prinsip lain yang harus dipenuhi selain partisipasi, antara lain transparansi yang merujuk pada keterbukaan informasi dan akuntabilitas yang merujuk pada bentuk pertanggungjawaban. Laporan Hendi dan program-program sejenis lainnya, bisa dikatakan menjadi suatu usaha pemerintah untuk dapat memberikan citra pengelolaan pemerintahan melalui pelayanan publik yang baik untuk masyarakat. Maka dari itu, seperti yang telah dijabarkan di awal, peneliti tertarik untuk meneliti partisipasi elektronik masyarakat Kota Semarang dalam efektivitas program Laporan Hendi.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif yang terdiri dari: wawancara dan dokumentasi.

C. PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang ada di lapangan akan diuraikan dan dianalisis untuk kemudian dicari kesesuaian antara fakta yang ditemukan dengan teori yang digunakan sehingga dapat diketahui bagaimana efektivitas program Laporan Hendi sebagai wujud partisipasi masyarakat Kota Semarang di era digital. Bab ini akan terbagi dalam beberapa sub bab berikut:

3.1. Pengelolaan Laporan Hendi

Secara teknis Laporan Hendi dikelola oleh Diskominfo Kota Semarang dibawah seksi pengelolaan aspirasi dan informasi. Administrator dipegang oleh bagian Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M), sedangkan untuk bagian kanal call center 112 dipegang oleh unit call center 112. Pegawai yang berada pada posisi tersebut berasal dari golongan non-ASN. Status non-ASN ini dibahas sebagai kekurangan dalam inovasi program Laporan Hendi pada penelitian Ady Purwanati dan Hariani (2019). Sedangkan, menurut peneliti hal tersebut tidak memiliki pengaruh yang cukup signifikan. Hal tersebut dikarenakan para pegawai yang dipilih sudah diberikan deskripsi jobdesk dan pelatihan SOP. Unit-unit ini kemudian ditempatkan pada

situation room. Penempatan ini ditujukan untuk membangun integrasi pengelolaan kota Semarang berbasis teknologi informasi komunikasi untuk membentuk big data analytics. Dilansir dari video pengenalan Laporan Hendi yang diunggah pada kanal youtube resmi milik Pemerintah Kota Semarang, big data analytics akan digunakan sebagai dasar penyusunan arah kebijakan kota Semarang.

Admin P3M memiliki beberapa jobdesk seperti yang dijabarkan secara singkat oleh Dicky Proklamanto P, selaku admin P3M (selanjutnya disingkat menjadi Dicky yaitu,

“Menerima laporan, memverifikasi laporan, meneruskan atau mendisposisikan ke OPD terkait, memantau pengaduan, dan membuat laporan secara berkala perminggu, bulan, dan tahun”.(Wawancara, 27 Desember 2021).

Pada sejumlah jobdesk tersebut terdapat tahapan verifikasi laporan. Febri, nama panggilan dari Riski Febri Riswati yang merupakan admin P3M, kemudian menjelaskan maksud dari proses verifikasi tersebut,

“Verifikasi artinya laporan telah diterima aja atau diterima tapi sedang didiskusikan. Biasanya itu ada jalan-jalan yang bukan wewenang kota Semarang. Jadi, dinas yang saya disposisikan, diskusi dulu ke Kasi atau Kabidnya”. (Wawancara, 27 Desember 2021).

Dijelaskan bahwa laporan yang masuk pada hari libur, baru akan diproses pada hari kerja. Pengelolaan yang dilakukan P3M dilakukan oleh dua administrator saja. Berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia tersebut, Dicky menyampaikan,

“Kita total ada dua pegawai dan kita merasa cukup. Hanya saja bila ingin ditambah juga boleh”.(Wawancara, 27 Desember 2021).

Pernyataan tersebut mengindikasikan kesanggupan pengelolaan laporan pada Laporan Hendi, terlepas dari jumlah SDMnya yang sedikit. Namun demikian, pada penelitian Dzakiyati, Nugroho, & Warsono (2018), jumlah tersebut dianggap terlalu sedikit dan menjadi sebuah kelemahan dimana laporan yang masuk tidak seluruhnya akan dapat didisposisikan dan ditindaklanjuti. Sedangkan pada fasilitas sendiri, disediakan komputer untuk masing-masing administrator beserta dengan koneksi internet melalui wifi. Program yang digunakan untuk mengelola laporan dibuat bersama dengan pihak ketiga, yaitu Tower Bersama Grup (TBG). Kerja sama ini sudah mulai dilakukan sejak tahun 2018.

Kemudian untuk call center 112, Koordinator yang bernama Muhammad Rifky Adhiputranto (selanjutnya dipanggil Rifky) menjelaskan jobdesk yang harus dilakukan oleh sejumlah pegawainya antara lain,

“Menerima telepon, mengelola laporan, mengoordinasikan kepada OPD terkait, dan memonitoring proses sampai selesai”. (Wawancara, 27 Desember 2021).

Jumlah SDM yang dimiliki adalah delapan pegawai dengan status non-ASN. Selanjutnya dalam menunjang kinerja call center 112, dihadirkan pula sejumlah relawan yang bergabung sejak tahun 2019 untuk ikut membantu baik di situation room maupun di lapangan.

Seperti yang dijelaskan oleh Rifky,

“(partisipasi relawan) Diminta oleh diskominfo, kita butuh mereka untuk jadi tim di lapangan. (pemilihan anggota) Itu terserah dari organisasi mereka, pokoknya kita minta ada yang piket dari sini dan nanti ada yang di lapangan. Organisasinya yang kemudian menunjuk”.(Wawancara 27 Desember 2021)

Organisasi relawan yang bergabung antara lain ialah Bankompolrestabes, FKPM Sriti, MIK Sigap, dan Ubaloka Pramuka. Jumlah relawan per organisasinya dalah empat orang. Sehingga saat ini petugas yang bertugas secara keseluruhan adalah 20 orang. Sebagai sebuah layanan laporan 24 jam, terdapat pembagian shift seperti berikut,

“Dibagi kedalam tiga shift untuk hari biasa dan empat shift untuk hari libur. Pembagiannya waktunya dimulai dari jam 07.00 sampai jam 15.00 untuk shift biasa dan dimulai dari 07.00 sampai jam 13.00” (Wawancara 27 Desember 2021)

Pada bagian fasilitas penunjang, senada dengan keterangan dari administrator P3M, koordinator call center 112 merasa fasilitas seperti komputer, jaringan internet, dan alat penerima telekomunikasi telah cukup membantu. Selain fasilitas penunjang tersebut, sistem yang dimiliki pun dirasakan sudah bekerja dengan baik. Sistem tersebut dibuat oleh Diskominfo dengan pihak ketiga yaitu PT. Jasnita. Rifky lebih jauh menjelaskan,

“Pembaruan sistemnya per tahun, bedanya di interface laporan pada pembuatan tiket laporan. Selain itu, sistem terbaru yang kita pakai sekarang memiliki tambahan fitur untuk meneruskan panggilan secara otomatis ke nomor 119 (hotline vaksinasi covid-19) dan 110 (polri)”.(Wawancara 27 Desember 2021)

Beberapa tambahan fitur ini jelas memudahkan call taker dalam memaksimalkan pekerjaannya. Interface ini juga dilengkapi dengan *smart script* untuk setiap kategori laporan yang masuk. *Smart script* berguna dalam memberikan arahan pertanyaan untuk call taker kepada pelapor, sehingga call center 112 dapat menerima informasi yang lengkap. Kemudian laporan melalui kanal non-darurat akan mendapatkan *autoreply* berisi link untuk dapat memantau progres laporan, kecuali twitter, instagram, dan aplikasi Lapor Pak Wali.

Kemudian untuk pengecekan di lapangan, terdapat relawan dari organisasi yang terpilih. Relawan yang piket di call center 112 akan menginformasikan kejadian kepada relawan di lapangan. Sebagaimana dinyatakan oleh Benediktus Fernandito Ekky Anggoro (selanjutnya ditulis hanya Ekky), Relawan Bankompolrestabes (wawancara, 27 Desember 2021),

“Membantu mengecek laporan benar terjadi atau tidak. Semisal terjadi, kita akan mengkoordinasikan untuk bertemu dinas terkait”.

Keterlibatan para relawan ini dikarenakan adanya masalah dari segi cara masyarakat memanfaatkan layanan nomor panggilan darurat tersebut. Ekky menerangkan bahwa,

“Awal mulanya karena Call Center 112 sering menerima telepon prank, kemudian dari dinas (Diskominfo) melihat relawan-relawan termasuk dari Bankom akhirnya digabungkan untuk mengecek kebenaran dari laporan tersebut”. (Wawancara 27 Desember 2021)

Selain kerja sama dengan para relawan terkait dengan pengelolaan laporan, kerja sama

juga dilakukan dengan LSM untuk penguatan dari sisi masyarakat agar dapat berpartisipasi dengan maksimal. LSM yang telah lama bersinergi dengan Diskominfo terkait Lapor Hendi adalah Pattiro Semarang. Syofii nama panggilan dari Muhammad Syofii menjelaskan bahwa,

“Keterlibatan kita dalam proses menilai layanan lapor hendi, memberi masukan bagaimana semestinya dan seharusnya baik ke pemerintah dan masyarakat untuk menggunakan kanal-kanal tersebut. Jadi kita di satu sisi memberi masukan ke pemerintah dan menguatkan ke masyarakat untuk mampu menggunakan kanal dengan baik dan benar”. (Wawancara Muhammad Syofii, Bagian Program Pattiro, 13 Januari 2022)

Keterlibatan tersebut telah dilakukan oleh Pattiro Semarang bahkan sebelum program ini rebranding menjadi Lapor Hendi, tepatnya pada tahun 2014. Mereka fokus dalam usaha untuk mendorong pemerintah memperbaiki pelayanan publiknya serta menjadi perwakilan suara dari masyarakat. Usaha tersebut kemudian mendorong Diskominfo Kota Semarang untuk mengajak kerja sama Pattiro Semarang. Kemudian untuk sumber pendanaan sendiri, berasal dari sumbangan sejumlah lembaga pendonor.

Selain dari Pattiro Semarang, sosialisasi dilakukan pula oleh organisasi relawan yang bekerja sama dengan Call Center 112, seperti yang dijelaskan oleh Rifky,

“Kan kita sering sosialisasi bareng sama mereka (relawan). Jadi, pas kejadian misalnya ‘mas, ini ada kebakaran, panggil damkar gimana caranya?’ panggil 112 aja bu. Atau kalau ada kecelakaan, panggil ambulansnya gimana, mereka akan suruh panggil 112 aja”(Wawancara 27 Desember 2021)

Organisasi-organisasi ini memiliki peran penting agar disatu sisi pemerintah dapat terus berbenah dalam memberikan pelayanan dan disisi lain menambah keikutsertaan masyarakat dan menjadi suara masyarakat dalam proses tata kelola pemerintahan. Masyarakat pun mendapatkan jaminan bahwa laporan serta aspirasi dapat terkelola oleh pemerintah dalam pengawasan para organisasi tersebut.

3.2. Efektivitas Lapor Hendi dalam Kerangka *Good Governance*

Teori yang digunakan dalam melihat efektivitas program tersebut adalah indikator good governance dari Sedarmayanti. Pertama yaitu, transparansi yang dimaksud adalah jaminan bahwa pemerintah selalu menyediakan informasi, masyarakat dapat mengakses informasi secara mudah, serta kepercayaan masyarakat meningkat. Kemudian terdapat partisipasi dimana pemerintah memahami maksud dari partisipatif, terjadi peningkatan kualitas dan kuantitas laporan, kepedulian masyarakat akan pembangunan meningkat, serta partisipasi meningkat. Sedangkan akuntabilitas merujuk pada penyusunan laporan pertanggungjawaban, pemberian sanksi bagi yang lalai, dan bekerja menurut pada SOP (Sedarmayanti 2007 : 22-23).

Melihat pembahasan pada subbab 3.1, pada segi pengelolaan Lapor Hendi, transparansi dibuktikan dengan adanya informasi mengenai kanal apa saja yang tersedia, cara memanfaatkannya, dan informasi sederhana mengenai jumlah laporan masuk dan terproses, serta dikirimkannya link untuk dapat memantau sejauh mana progres laporan dijalankan. Namun demikian, mengenai autoreply link masih terdapat kekurangan terkait dengan sistem yang dimana belum tersedia pada semua kanal, seperti yang dijelaskan oleh Wulan Asih Setyarini, Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik yang selanjutnya dipanggil sebagai Wulan berikut ini,

“Sedangkan untuk aduan melalui twitter tidak dapat diberikan respon secara langsung, walaupun demikian setiap laporan yang ada akan masuk ke sistem secara otomatis. Lain halnya jika melalui instagram, aduan harus diinput secara manual dan harapannya masyarakat melapor melalui kanal-kanal yang lebih resmi”. (Wawancara 27 Desember 2021)

Selain itu, aplikasi Lapor Pak Wali juga tidak menyediakan *autoreply*, namun disediakan kolom komentar yang dapat langsung dibalas beserta dengan bukti foto maupun dokumennya (jika ada) oleh instansi terkait. Kemudian, untuk kemudahan akses informasi terkait Lapor Hendi dan progres laporan yang telah ditangani juga dapat dirasakan oleh masyarakat umum non-pelapor sekalipun. Penanganan dapat dilihat pada post instagram Lapor Hendi, post instagram walikota Semarang Hendrar Prihadi, telegram Pemerintah Kota Semarang, dan Aplikasi Lapor Pak Wali. Kepercayaan meningkat dapat dilihat dari jumlah laporan yang setiap tahunnya bertambah. Walaupun terdapat argumen bahwa jumlah laporan yang meningkat merupakan tanda masalah – masalah yang muncul semakin banyak, namun bila tidak ada rasa kepercayaan terhadap pemerintah maka masyarakat pun akan enggan untuk melapor. Mereka akan merasa bahwa pemerintah tidak mampu menyelesaikan permasalahan yang ada dan cenderung akan bergerak sendiri.

Hal tersebut berkaitan dengan faktor yang kedua yaitu, partisipasi. Dengan merilis program Lapor Hendi saja, pemerintah Kota Semarang dianggap dapat mengerti konsep dari partisipatif. Pemerintah sadar bahwa mereka tidak akan mampu bergerak sendirian dan tujuan jadi tidak dapat tercapai. Dalam faktor partisipasi, jumlah laporan meningkat yang sebelumnya disinggung pada bagian transparansi juga menjadi penentu efektivitas program tersebut. Selain dari segi masyarakat umum, partisipasi pada program ini juga didukung oleh sejumlah organisasi relawan seperti Bankompolrestabes, FKPM Sriti, MIK Semar, dan Ubaloka Pramuka. Selanjutnya pada segi penguatan pada masyarakat terdapat LSM seperti Pattiro Semarang dan IDEA Jogjakarta. Kemudian terdapat pula pihak swasta yang digandeng dalam memaksimalkan sistem yang digunakan, yaitu PT.Jasnita dan PT. Tower Bersama Grup sejak tahun 2018. Walaupun demikian, penggandengan pihak swasta ini menurut Dzakiyati, Nugroho, & Warsono

(2018) akan menyulitkan di saat sistem sedang error, karena pengelola harus menunggu teknisi dari pihak luar memperbaiki. Namun demikian, tidak ditemukan kesulitan oleh pengelola P3M dan Call Center 112. Bahkan untuk aplikasi Lapor Pak Wali sendiri, diciptakan oleh pihak Diskominfo Semarang tanpa bantuan pihak ketiga, sebagai strategi apabila terjadi error tidak perlu memanggil teknisi luar.

Terakhir pada faktor akuntabilitas, unit P3M dan Call Center 112 telah dibekali oleh SOP yang mendukung kegiatan operasional dalam mengelola Lapor Hendi. Selain itu sanksi secara lisan berbentuk teguran juga diimplementasikan kepada instansi dan pegawai yang lalai. Sedangkan pada mekanisme laporan pertanggungjawaban telah dibentuk rapat bulanan Tepra untuk Walikota dan untuk jajaran pegawai diberlakukan laporan mingguan per hari Senin jam 9 pagi. Laporan pertanggungjawaban yang dibuat telah mengikuti format yang berlaku karena telah dilakukan otomatis melalui sistem dashboard Lapor Hendi. Sedangkan untuk pelapor sendiri, terdapat link untuk tracking progres pada beberapa kanal tertentu saja.

Sehingga, secara keseluruhan program Lapor Hendi menurut teori good governance telah berjalan cukup efektif, hanya saja terdapat kekurangan pada penyediaan autoreply yang tidak dimiliki oleh beberapa kanal seperti telegram, instagram, twitter, dan aplikasi Lapor Pak Wali. Selain itu, laporan melalui kanal instagram tidak dapat selalu terlihat oleh admin untuk kemudian diinput secara manual oleh admin P3M. Hal ini berkaitan dengan dua indikator yaitu transparansi dan akuntabilitas.

3.3. *E-Participation* Masyarakat Kota Semarang dalam Memanfaatkan Lapor Hendi

Kanal-kanal yang disediakan tersebut sebagian besarnya merupakan kanal berbasis teknologi informasi dan komunikasi, seperti aplikasi Lapor Pak Wali, twitter dengan hastag #laporhendi, nomor whatsapp, instagram melalui kolom komentar akun instagram Walikota Hendrar Prihadi, website lapor.go.id, dan SMS ke 1708. Ada juga website laporpakwali.semarangkota.go.id atau yang dulunya dianggap sebagai aplikasi Lapor Hendi yang kemudian diteliti oleh Kristanto (2018). Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi tersebut hanya berfungsi menjembatani antar link dan membutuhkan waktu yang lama untuk loading. Sehingga, pada saat ini informasi kanal-kanal yang dapat digunakan baik melalui media sosial maupun sosialisasi tidak lagi menyertakan nama website tersebut. Sedangkan untuk aduan yang sifatnya kedaruratan, masyarakat diberikan kanal nomor panggilan darurat 112. Namun, demikian masih disediakan pula cara pengaduan nonelektronik seperti yang dikatakan oleh Wulan.

“Kita juga masih menyediakan yang konvensional seperti datang langsung atau bersurat. Cuma kan memang setelah saya tanya ke petugas itu udah jarang banget yang datang langsung dan kirim surat apa lagi telepon (ke P3M) juga nggak

ada”.(Wawancara 27 Desember 2021)

Sehingga terlihat jelas bahwa masyarakat lebih memilih untuk memanfaatkan kanal yang berifat non konvensional. Sebagai ibukota provinsi, tentu masyarakatnya memiliki sejumlah aktivitas yang lebih dinamis ketimbang daerah-daerah lain. Menurut laporan tahunan Lapor Hendi tahun 2019 hanya terdapat tiga aduan lewat tatap muka, 56 aduan lewat surat kabar, dan satu aduan lewat surat. Kemudian pada tahun 2020 dan 2021, cara-cara tersebut tidak lagi digunakan atau dapat dikatakan sepi peminat. Bahkan jika saat ini terdapat aduan yang dilakukan secara tatap muka, pelapor akan diarahkan untuk melakukan aduan melalui kanal lain seperti whatsapp contohnya, agar aduan dapat diverifikasi secara otomatis.

Kemudian dalam melakukan aduan pada Lapor Hendi, dengan penyediaan berbagai macam kanal ternyata dapat memudahkan dan mampu menjangkau lebih banyak demografi masyarakat. Walaupun demikian kemudahan yang ditawarkan tersebut pada beberapa kesempatan masih belum mampu untuk meyakinkan masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mengadu. Pattiro Semarang sebagai lembaga swadaya masyarakat dibidang pengawasan pelayanan publik menurut Syofii, melihat alasannya justru datang dari masyarakat sendiri,

“Justru kalo dari masyarakat dari yang kami lihat itu problemnya datang dari mereka sendiri saat mereka tidak berani melakukan aduan. Kita sampaikan tidak apa-apa melakukan aduan karena sudah dijamin oleh undang-undang. Kita dorong untuk berani saja dan nanti juga ditanggapi dan itu menjadi prnya” (Wawancara 13 Januari 2022).

Ketakutan itu terutama menurut penemuan di lapangan oleh Pattiro Semarang dirasakan oleh kaum perempuan, Syofii menjelaskan bahwa mereka rata-rata masih menganggap bahwa melakukan pelaporan merupakan suatu tindakan yang prosedurnya dianggap masih cukup merepotkan. Mereka belum mengetahui respon dan tindakan seperti apa yang akan mereka dapatkan. Hal ini berimbas pada jumlah partisipasi kaum perempuan dalam melapor.

Menurut data laporan tahunan Lapor Hendi tahun 2021, partisipasi perempuan lebih rendah dibandingkan dengan partisipasi dari laki-laki. Namun demikian data jumlah gender ini didapatkan hanya melalui input laporan dari kanal whatsapp, sebagai satu-satunya kanal yang meminta data diri gender pelapor. Data persentase gender pelapor sendiri baru diberlakukan mulai tahun 2021. Terdapat 1171 pelapor perempuan dan 1890 pelapor laki-laki.

Sehingga dari 3060 jumlah aduan yang masuk melalui kanal whatsapp, jumlah aduan dari pelapor berjenis kelamin perempuan hanya sebesar 38 persen. Padahal jumlah perbandingan sex ratio di Kota Semarang pada tahun 2021 menurut badan pusat statistik mencapai 98,01. Artinya terdapat total populasi 98 laki-laki per 100 perempuan. Hal ini jelas menunjukkan ketimpangan yang terjadi pada partisipasi kaum perempuan dalam memanfaatkan Lapor Hendi

untuk membuat aduan. Ketakutan tersebut hanya akan berujung pada terhambatnya partisipasi perempuan dalam membangun Kota Semarang.

Selain ketakutan, hambatan lain yang muncul khususnya dirasakan oleh masyarakat paruh baya adalah penguasaan penggunaan teknologi. Namun, menurut Syofii hal itu masih dapat diatasi. Sebagaimana yang dijelaskan olehnya,

“..untuk yang paruh baya lebih ke teknologi ke bagaimana caranya. Untungnya layanan itu kan bisa menggunakan berbagai kanal sehingga bisa disiasati”. (Wawancara, 13 Januari 2022)

Penyediaan berbagai macam kanal merupakan cara agar dapat mengakomodir sejumlah tingkatan penguasaan penggunaan teknologi masyarakat di kota Semarang. Hal ini mendorong masyarakat untuk semakin lebih fleksibel dalam membuat aduan. Tujuan daripada partisipasi adalah untuk menjangkau seluruh kalangan masyarakat tanpa terkecuali. Untungnya dalam konteks demografi masyarakat paruh baya masih terdapat kanal yang bisa digunakan untuk mengadu. Seperti yang dikatakan oleh Syofii,

“Pasti mau tidak mau whatsapp yang paling mudah digunakan. Kalo dari kita kemarin dari proses pelatihan atau sosialisasi memang lebih ke whatsapp”. (Wawancara 13 Januari 2022)

Sebagaimana yang telah dikatakan oleh perwakilan dari Pattiro Semarang tersebut, whatsapp menjadi kanal pilihan termudah yang dapat digunakan. Sehingga dalam sosialisasi yang dilakukan oleh Pattiro terhadap masyarakat, kanal yang sering diajarkan adalah whatsapp. Aplikasi bertukar pesan ini merupakan media sosial kedua terbanyak yang digunakan oleh masyarakat Indonesia selama tiga tahun berturut-turut hingga saat ini menurut laporan dari Hootsuite. Sehingga dapat dimengerti alasan whatsapp sebagai kanal non-kedaruratan yang paling banyak digunakan dalam Lapor Hendi. Menurut data laporan tahunan Lapor Hendi pada tahun 2020 dan 2021, jumlah laporan masuk terbanyak berasal dari whatsapp dengan jumlah laporan mencapai 2859 pada tahun 2020 dan meningkat menjadi 3512 tahun 2021. Pada tahun 2019 sendiri, kanal whatsapp dengan jumlah laporan sebanyak 1422, masih kalah pamor dengan kanal SMS dengan selisih jumlah laporan hanya sebesar 68 laporan.

Namun demikian, terdapat kelompok masyarakat yang diketahui masih menemukan sejumlah kesulitan dalam memanfaatkan kanal-kanal tersebut. Kelompok masyarakat tersebut ialah kaum penyandang disabilitas. Menurut data terakhir dari Dinas Sosial Kota Semarang per Oktober 2020, jumlah penyandang disabilitas di kota Semarang mencapai 3191 jiwa. Sedangkan jumlah aduan yang berasal dari kaum penyandang disabilitas menurut laporan tahunan Lapor Hendi tahun 2021 melalui kanal whatsapp hanya mencapai 53 aduan atau sekitar 0,99% saja. Jumlah yang aduan yang sangat sedikit ini mengindikasikan adanya kesulitan dalam melakukan aduan, walaupun terdapat beberapa jenis disabilitas yang masih dapat menggunakan kanal- kanal

yang ada. Beberapa jenis disabilitas yang masih dapat memanfaatkan menurut pengamatan Syofii selama melakukan sosialisasi,

“Disabilitasnya seperti low vision itu kan masih bisa melihat tapi jaraknya harus dekat banget, terus yang memang mungkin tuli atau tuna wicara itu kan masih bisa”
(Wawancara 13 Januari 2022)

Padahal klasifikasi disabilitas sendiri menurut data dari Dinas Sosial Kota Semarang mencapai 12 jenis. Adapun sejumlah jenis disabilitas menurut Dinas Sosial Kota Semarang terdiri dari, tunanetra, tunadaksa, tunawicara, tunarungu, tunarunguwicara, tunanetracacat, tunanetrarunguwicara, tunarunguwicaracacat, tunarunguwicaranetracacat, cacat mental, mantan gangguan jiwa, dan cacat fisik mental. Sehingga jika melihat klasifikasi disabilitas tersebut hanya beberapa jenis saja yang dapat memanfaatkan seluruh kanal, yaitu tunanetra (*low vision*), tunarungu dengan alat bantu, dan mantan gangguan jiwa. Sedangkan, sisanya seperti tunawicara, tunarunguwicara, tunanetrarunguwicara, tunarunguwicaracacat, dan tunarunguwicaranetracacat tidak dapat memanfaatkan nomor panggilan darurat Call Center 112. Kemudian, pada kanal non-kedaruratan, disabilitas yang masih dapat menggunakan adalah tunanetra (*low vision*), tunadaksa, tunawicara, tunarungu, dan tunarunguwicara. Dibutuhkan solusi agar pemanfaatan kanal – kanal yang ada dapat dilakukan oleh kalangan masyarakat lainnya. Hal ini agar dapat mendukung lebih banyak partisipasi masyarakat dalam bentuk melakukan aduan. Pemanfaatan kanal sebagai bentuk penguatan terhadap partisipasi sebagai salah satu indikator terjadinya *good governance* ini, juga kemudian menjadi tanda adanya bentuk partisipasi secara elektronik atau *e-participation*. Tanda ini diwujudkan dari adanya penurunan angka secara drastis pemanfaatan kanal yang bersifat non-elektronik dan meningkatnya jumlah partisipasi melalui pemanfaatan kanal-kanal elektronik.

Menurut salah satu pegawai P3M, Febri menerangkan bahwa selama bekerja sebagai admin Lapor Hendi, tahun 2019 menjadi titik awal dimana masyarakat mulai memberikan laporan secara tepat dengan substansi yang lebih baik juga. Sebagaimana dijelaskan oleh Febri bahwa,

“Kalo sekarang udah bener, dulu itu belum sampai tahun 2018. Mulai tahun 2019 kita ada sosialisasi kalo Lapor Hendi tuh fungsinya untuk ini sebenarnya. Mulai dari situ masyarakat mulai pintar- pintar mengadu tentang fasilitas, administrasi pelayanan gitu”
(Wawancara 27 Desember 2021)

Substansi mulai benar yang dimaksud itu adalah laporan yang setelah dikonfirmasi merupakan laporan yang benar. Hoax atau informasi palsu merupakan hal yang masih lumayan umum dilakukan dalam memberikan laporan melalui Lapor Hendi. Selain karena faktor iseng, terdapat substansi yang tidak jujur dikarenakan faktor ekonomi. Contoh-contoh *hoax* yang pernah ditemukan dalam Lapor Hendi seperti yang disampaikan oleh Febri adalah,

“Aku agak lupa tapi dulu tuh kan masih suka banyak kebakaran, kalo di twitter kan langsung ya. Tapi setelah dicek ga ada. Dan itu bentuknya tulisan sama ngasih alamat gitu lho tanpa ada foto. Sama pernah ada yang lapor anaknya sakit, setelah dicek ternyata cuman minta dana. Sebenarnya gapapa, tapi kan kayak gitu bisa ke DP3A untuk bagian anak untuk mendaftarkan anaknya itu bisa. Kalo caranya gitu kan malah jadi bingung ya” (Wawancara 27 Desember 2021).

Kemudian terdapat juga laporan yang substansinya tidak lengkap, sehingga tidak dapat ditindaklanjuti. Hal itu bisa disebabkan oleh laporan yang tidak mengikuti format yang telah diberikan atau sifatnya berulang-ulang. Data laporan tahunan Laporan Hendi menunjukkan pada tahun 2019, laporan tidak valid mencapai 939 laporan dari keseluruhan jumlah laporan (tidak termasuk call center 112) 4822. Sedangkan pada tahun 2020, dari jumlah laporan yang masuk sebanyak 5183, angka laporan tidak valid menurun ke 175. Kemudian pada tahun 2021, dibarengi dengan adanya peningkatan jumlah laporan sebanyak 6466, terdapat 416 laporan tidak valid. Pada kanal Call Center 112, terkadang masih ditemukan prank call dan ghost call atau panggilan tanpa suara penelpon yang diterima. Rifky menerangkan,

“...walaupun masih ada kurang edukasi untuk anak-anak kecil yang tidak memahami panggilan darurat. Kalau orang dewasa sendiri ada sedikit yang masih begitu, apalagi karena tau penerima teleponnya adalah perempuan. Mereka mencoba untuk menggoda dan mengajak kenalan”. (Wawancara 27 Desember 2021)

3.4. Tantangan *E-Participation* Masyarakat dalam Laporan Hendi

Sebelumnya pada teori *good governance* disinggung mengenai faktor partisipasi dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Melalui berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, partisipasi memiliki cabang konsep yaitu partisipasi elektronik atau *e-participation*. Pada penelitian ini, teori yang digunakan berasal dari Macintosh (2004) yang mengemukakan tiga tingkatan dalam *e-participation* yaitu, *e-enabling*, *e-engagement*, dan *e-empowering*. Pada tingkatan yang pertama, aksesibilitas informasi dan teknologi diberikan untuk masyarakat. Tingkatan yang kedua, masyarakat diajak ikut serta untuk memberikan pendapat dan serta berdiskusi. Terakhir, adalah tingkatan dimana masyarakat turut serta menjadi produsen dan mampu untuk berinisiatif (Macintosh, 2004 : 3).

Sehingga jika kita menilik kembali pembahasan diawal dan mengkajinya dengan tingkatan *e-participation*, ditemukan beberapa hal mengenai partisipasi elektronik masyarakat Kota Semarang dalam Laporan Hendi. Pada segi *e-enabling*, pemerintah Kota Semarang mengajak partisipasi masyarakat dengan menyediakan kanal – kanal non konvensional tersebut. Informasi terkait cara pemanfaatan pun diberikan melalui berbagai media sosial resmi pemerintah dan dalam bentuk sosialisasi. Kemudian, pada tingkatan *e-engagement*, masyarakat Kota Semarang didorong untuk memberikan laporan, selain laporan bisa juga dalam bentuk apresiasi dan

permintaan informasi. Tindakan tersebut kemudian sampailah pada tingkatan terakhir yaitu, *e-empowering*. Pada tingkat ini dengan masyarakat diberikan wadah melalui Lapor Hendi untuk memberikan usulan, terbentuklah suatu program yang dapat diwujudkan sesuai dengan keinginan masyarakat Kota Semarang, sebagaimana yang dikatakan oleh Wulan,

“Sampai ke tahap ketiga (*e-empowering*) karena semula masyarakat kan hanya sebagai objek namun dengan adanya Lapor Hendi ini sudah berubah. Jadi kita manfaatkan keaktifan dan partisipasi masyarakat sehingga menjadikan mereka menjadi subjek juga, sebagai perencana pembangunan yang ada di Kota Semarang. Kalo dulu mau membuat fasilitas jalan misalnya, itu kan sistemnya proyekkan terus buat tender untuk milih vendor. Sekarang kan dari laporan based on problem, jadi jalan mana aja yang rusak itu dilist baru nanti dianggarkan. Sehingga tidak ada penyelewengan dana.” (Wawancara 27 Desember 2021)

Namun demikian, usulan-usulan yang ada masih berkuat pada penyediaan fasilitas atau infrastruktur semata seperti penyediaan wifi, cctv, taman, dan jalan. Belum ditemukan adanya produk kebijakan yang berbasis pada usulan atau aspirasi dari masyarakat. Di sisi lain masih ditemukan sejumlah hambatan yang menghalangi adanya partisipasi elektronik secara adil. Seperti kanal-kanal yang disediakan belum dapat mengakomodir pelaporan dari semua jenis kaum disabilitas. Pemerintah Kota Semarang melalui Diskominfo bekerja sama dengan IDEA dan Pattiro memang sedang mendorong partisipasi kaum disabilitas. Sayangnya, hal itu belum dibarengi dengan penambahan fitur yang dapat membantu. Selain itu, ketimpangan gender dalam berpartisipasi juga harus menjadi perhatian lebih. Rendahnya partisipasi perempuan, terlepas dari mudahnya aksesibilitas kanal-kanal yang ada harus dapat segera tertangani.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung pada penelitian ini, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Efektivitas program Lapor Hendi sebagai wujud partisipasi masyarakat Kota Semarang di era digital, dilihat dari segi partisipasi elektronik atau *e-participation* dari masyarakat Kota Semarang, semua tingkatan mulai dari *e-enabling*, *e-engaging*, *e-empowering* yang dikemukakan oleh Macintosh telah terpenuhi. Namun terdapat beberapa catatan mengenai beberapa hambatan yang muncul yaitu, sistem dan kanal yang hanya dapat mengakomodir sebagian kecil jenis disabilitas. Selain itu, respon kepada laporan tidak valid yang masih belum spesifik dan bahkan terkadang pelapor tidak mendapat respon sama sekali.
2. Kemudian pada pengelolaan Lapor Hendi, yang dianalisa menggunakan kerangka teori *good governance* telah berjalan dengan cukup baik, walaupun belum secara maksimal. Hal tersebut dapat dilihat menggunakan indikator transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Indikator yang paling menonjol pemenuhannya adalah partisipasi dimana terdapat pemerintah Kota Semarang

yang mengajak masyarakat untuk berpartisipasi menggunakan Lapor Hendi, terdapat partisipasi dengan elemen masyarakat lain seperti sejumlah relawan untuk Call Center 112 dan Pattiro Semarang serta IDEA Yogyakarta untuk sosialisasi dan penyusunan *roadmap* Lapor Hendi, dan terjadi peningkatan jumlah laporan. Namun demikian, kaum perempuan dan disabilitas masih memiliki tingkat partisipasi yang rendah. Selanjutnya, beberapa kekurangan lain terdapat pada indikator transparansi, dimana *autoreply* belum tersedia untuk semua jenis kanal Lapor Hendi. Hal ini berimbas pula pada indikator akuntabilitas, dimana masyarakat yang melapor melalui kanal instagram dan twitter akan kesulitan dalam mengetahui progres laporannya. Instansi juga akan mengalami kesulitan dalam memberikan bukti pertanggungjawaban kepada pelapor.

DAFTAR PUSTAKA

- Addink, H. (2019). *Good Governance: Concept and Context*. Oxford : Oxford University Press.
- Dzakiyati, F., Rosihan, N., & Hardi, W . (2018). *Lapor Hendi : Jembatan Pengaduan yang Setengah Hati*. Gema Publica : Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik. 3(1). 72
- Le Blanc, D. (2020). "E-participation: a quick overview of recent qualitative trends". DESA Working Paper No. 163. New York : UN.
- Macintosh, P.A., (2004). *Characterizing e-participation in policy-making*, in: 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences. IEEE
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Adminitrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama.