

**EVALUASI LAYANAN PENGADUAN KOTA SEMARANG :
STUDI PENANGANAN KASUS KERUSAKAN JALAN
PERIODE 2021-2022**

Karima Azzahra Sunaringtyas¹, Supratiwi², Dewi Erowati³

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The background to this research is the importance of evaluating the complaint management process using a case study of one of the crucial reports received through the LAPOR HENDI service during the 2021-2022 period, namely a case of road damage. The total number of road damage reports received in 2021 reached 212 reports, and in 2022 it reached 266 reports. This research uses a qualitative method with a case study approach, and uses primary and secondary data. The research location is in Semarang City, Central Java. Data collection methods include interview techniques, observation, documentation and literature study. Based on the research results obtained, the Semarang City complaint service for the 2021-2022 period has succeeded in managing complaints in handling road damage reports. This success is based on fulfilling four evaluation criteria by William N. Dunn, namely effectiveness, equity, responsiveness, and appropriateness. The recommendations given are related to the mechanism for closing reports, developing independent networks, and socializing road sections to the community.

Keywords: *Evaluation, LAPOR HENDI, Road damage*

Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Layanan pengaduan Kota Semarang pada tahun 2021 hingga 2022 dikenal dengan sebutan LAPOR HENDI. Terdapat beberapa tujuan layanan LAPOR HENDI, antara lain: OPD dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik bersama pihak penyelenggara layanan LAPOR HENDI, layanan ini dapat menjadi bukti nyata bahwa pemerintah memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan kritik dan aspirasi yang ingin diutarakan, serta sekaligus dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dasar hukum dari layanan LAPOR HENDI yaitu Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Layanan pengaduan Kota Semarang telah menerima sejumlah penghargaan sejak tahun 2019 hingga tahun 2021. Pada tahun 2019, layanan LAPOR HENDI dianugerahi penghargaan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) berupa piala Anggakara Birawa untuk Pengelola Pengaduan Terbaik dalam kategori Pengelola dengan Aspek Keberlanjutan Inisiatif Terbaik. Pada tahun 2020, Kota

Semarang berhasil masuk dalam Top 15 instansi pemerintah pada kompetisi Pengaduan Pelayanan Publik tahun 2020 dan memperoleh predikat *Outstanding Achievement* melalui layanan LAPOR HENDI (Permadi, 2020).

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan, diperlukan evaluasi untuk memberikan penjelasan mengenai hasil yang diperoleh selama proses keberjalanan kebijakan tersebut sehingga penilaian tidak hanya didasarkan pada penghargaan yang diperoleh. Evaluasi penting dilakukan karena dapat membantu menilai ketercapaian tujuan yang telah direncanakan. Selain itu, hasil evaluasi dapat memberikan analisis seputar identifikasi masalah yang dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan.

Fokus penelitian ini adalah melakukan analisis dan memberikan penjelasan mengenai proses pengelolaan pengaduan sebagai bentuk evaluasi kebijakan. Penelitian ini menggunakan studi kasus pada salah satu laporan krusial yang diterima melalui layanan LAPOR HENDI selama periode 2021-2022, yaitu kasus kerusakan jalan. Data dasar yang digunakan mencakup rekapitulasi dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerima jumlah aduan terbanyak, serta

laporan mengenai kerusakan jalan pada tahun 2021 hingga 2022.

Berikut merupakan rekapitulasi lima besar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerima jumlah aduan terbanyak pada tahun 2021.

Tabel 1. Laporan Tahunan LAPOR HENDI 2021

NO	OPD	JUMLAH
1	Dinas Kesehatan	1.217
2	Dinas Pekerjaan Umum	949
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	560
4	Dinas Sosial	472
5	Satpol PP	406

Sumber : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, 2021

Pada tabel di atas, tertera bahwa terdapat lima Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerima jumlah aduan terbanyak pada tahun 2021. Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa Dinas Pekerjaan Umum menduduki peringkat kedua dengan jumlah laporan sebanyak 949 melalui layanan LAPOR HENDI pada tahun 2021. Berikut merupakan rekapitulasi data laporan kerusakan jalan yang diterima oleh Dinas Pekerjaan Umum melalui layanan LAPOR HENDI pada tahun 2021.

Tabel 1. Rekapitulasi Laporan Kerusakan Jalan LAPOR HENDI 2021

NO.	KECAMATAN	JUMLAH LAPORAN
1.	Kec. Candisari	3
2.	Kec. Gayamsari	4
3.	Kec. Gajahmungkur	4
4.	Kec. Mijen	5
5.	Kec. Semarang Timur	5
6.	Kec. Pedurungan	8
7.	Kec. Gn. Pati	10
8.	Kec. Semarang Tengah	14
9.	Kec. Semarang Utara	16
10.	Kec. Ngaliyan	16
11.	Kec. Tugu	17
12.	Kec. Genuk	19
13.	Kec. Tembalang	20
14.	Kec. Semarang Barat	22
15.	Kec. Banyumanik	24
16.	Kec. Semarang Selatan	24
TOTAL		211

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang, 2021

Tabel di atas menunjukkan jumlah laporan yang diterima melalui layanan LAPOR HENDI oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang terkait kasus kerusakan jalan di beberapa wilayah Kota Semarang pada tahun 2021. Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah laporan kerusakan jalan yang diteruskan oleh layanan pengaduan Kota Semarang, yaitu layanan LAPOR HENDI, pada tahun 2021 mencapai 211 laporan. Wilayah dengan jumlah laporan kerusakan jalan terbanyak adalah Kecamatan Banyumanik dan

Kecamatan Semarang Selatan, masing-masing dengan 24 laporan.

Berikut merupakan rekapitulasi lima besar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerima jumlah aduan terbanyak pada tahun 2022.

Tabel 2. Laporan Tahunan LAPOR HENDI 2022

NO	OPD	JUMLAH
1	Dinas Perhubungan	1.442
2	Dinas Pekerjaan Umum	876
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	703
4	PDAM Tirta Moedal	361
5	Satpol PP	316

Sumber : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, 2022

Pada tabel di atas, tertera bahwa terdapat lima Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerima jumlah aduan terbanyak pada tahun 2022. Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa Dinas Pekerjaan Umum menduduki peringkat kedua dengan jumlah laporan sebanyak 876 melalui layanan LAPOR HENDI pada tahun 2022. Berikut merupakan rekapitulasi data laporan kerusakan jalan melalui layanan LAPOR HENDI pada tahun 2022.

Tabel 3. Rekapitulasi Laporan Kerusakan Jalan LAPOR HENDI 2022

NO.	KECAMATAN	JUMLAH LAPORAN
1.	Kec. Candisari	3
2.	Kec. Gajahmungkur	6
3.	Kec. Genuk	7
4.	Kec. Tugu	7
5.	Kec. Semarang Timur	8
6.	Kec. Semarang Utara	8
7.	Kec. Gayamsari	9
8.	Kec. Gn. Pati	11
9.	Kec. Semarang Barat	12
10.	Kec. Mijen	13
11.	Kec. Banyumanik	14
12.	Kec. Pedurungan	20
13.	Kec. Semarang Tengah	22
14.	Kec. Tembalang	24
15.	Kec. Semarang Selatan	25
16.	Kec. Ngaliyan	77
TOTAL		266

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang, 2022

Tabel di atas menunjukkan jumlah laporan yang diterima melalui layanan LAPOR HENDI oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang terkait kasus kerusakan jalan di beberapa wilayah Kota Semarang pada tahun 2022. Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah laporan kerusakan jalan yang diteruskan oleh layanan pengaduan Kota Semarang, yaitu layanan LAPOR HENDI, pada tahun 2022 mencapai 266 laporan. Wilayah dengan

jumlah laporan kerusakan jalan terbanyak adalah Kecamatan Ngaliyan dengan 77 laporan. Jumlah laporan kerusakan jalan pada tahun 2022 meningkat sebanyak 55 laporan dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa laporan seputar kerusakan jalan merupakan salah satu problematika krusial yang dilaporkan oleh masyarakat Kota Semarang melalui layanan LAPOR HENDI pada periode 2021-2022. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, penelitian ini berfokus pada evaluasi layanan pengaduan Kota Semarang melalui LAPOR HENDI dalam mengelola pengaduan kerusakan jalan pada periode 2021-2022. Hal ini didasarkan pada urgensi permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya.

Rumusan Masalah

Bagaimana evaluasi layanan pengaduan Kota Semarang dalam studi penanganan kasus kerusakan jalan pada periode 2021-2022?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk melakukan analisis dan memberikan penjelasan terkait proses pengelolaan pengaduan dalam penanganan laporan kerusakan jalan.

Kajian Teori

Evaluasi

Evaluasi dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk penilaian terhadap kebijakan atau program yang bertujuan untuk menjelaskan apakah program tersebut berjalan dengan efektif atau tidak. Evaluasi dapat memberikan penjelasan terkait dengan berhasil tidaknya layanan tersebut. Melalui evaluasi, proses dan hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar substansial dalam transparansi yang diberikan kepada para penyelenggara dan masyarakat.

Evaluasi adalah informasi yang berkaitan dengan nilai atau manfaat terhadap hasil dari suatu kebijakan (Dunn, 2000). Dunn menyatakan bahwa evaluasi memiliki beberapa fungsi utama dalam analisis suatu program atau kebijakan. Evaluasi menyediakan informasi yang dapat digunakan untuk menilai kinerja kebijakan dengan menganalisis apakah tujuan dari program atau kebijakan tersebut tercapai atau tidak.

Teori evaluasi menurut William N. Dunn sesuai untuk digunakan sebagai pedoman dalam penelitian ini. Teori ini mencakup berbagai kriteria evaluasi, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Dengan menggunakan kriteria-kriteria evaluasi tersebut, hasil evaluasi yang diperoleh dapat memberikan penilaian yang

komprehensif terhadap layanan pengaduan Kota Semarang dalam penanganan kasus kerusakan jalan.

Adapun kriteria yang digunakan oleh Dunn untuk melakukan evaluasi atas suatu program atau kebijakan, antara lain:

1. Efektivitas (*effectiveness*) berkaitan dengan pencapaian tujuan yang diharapkan seiring dengan pelaksanaan program.
2. Efisiensi (*efficiency*) berkaitan dengan jumlah usaha yang diukur melalui perhitungan biaya yang dikeluarkan, dengan menggunakan sumber daya minimum untuk mencapai tingkat efektivitas yang tinggi.
3. Kecukupan (*adequacy*) berkaitan dengan sejauh mana suatu program atau kebijakan dapat memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang dalam menyelesaikan permasalahan.
4. Perataan (*equity*) digunakan untuk menilai apakah pelaksanaan suatu program dapat diakses dengan baik oleh target sasaran yang dituju.
5. Responsivitas (*responsiveness*) berkaitan dengan tanggapan target sasaran terkait dengan pelaksanaan suatu program atau kebijakan sehingga dapat digunakan sebagai penilaian atas kepuasan target sasaran.
6. Ketepatan (*appropriateness*) menilai kesesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang

diperoleh, serta apakah ada dampak lain yang muncul selama pelaksanaan program tersebut.

Melalui penjabaran setiap kriteria evaluasi menurut William N. Dunn, dapat ditemukan hasil yang menunjukkan pentingnya aspek-aspek tersebut dalam menilai evaluasi suatu layanan atau program. Terlebih lagi, fungsi evaluasi sebagai proses yang berguna dalam peningkatan kualitas layanan atau program tersebut menjadi semakin jelas. Dengan demikian, dapat diperoleh temuan yang relevan mengenai apakah layanan pengaduan Kota Semarang pada periode 2021-2022 telah mencapai hasil yang diharapkan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Dalam penelitian ini, lokasi yang dituju berada di Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Dengan pertimbangan bahwa layanan pengaduan Kota Semarang melalui LAPOR HENDI merupakan inisiatif pelayanan publik yang diterapkan di daerah tersebut.

Sumber-sumber data yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini telah teridentifikasi dengan jelas. Sumber data ini dibagi menjadi dua jenis utama: data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung di

lokasi penelitian serta dari narasumber yang terlibat. Selain itu, terdapat pula data sekunder yang diperoleh dari buku, jurnal, artikel, situs pemerintahan, dan sumber lainnya, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi wawancara, observasi, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Selanjutnya, alur analisis data dapat diurutkan sebagai berikut: merangkum hasil wawancara dan observasi, memilah data hasil wawancara dan observasi yang relevan dengan fokus penelitian (reduksi data), mencantumkan dokumen tambahan yang akurat (jurnal, buku, *website*), menggabungkan data primer dan sekunder yang telah terkumpul, melakukan analisis ulang dengan membaca dan merevisi hasil gabungan data, serta menetapkan hasil analisis data final.

Hasil dan Analisis

Penerapan Layanan LAPOR HENDI Periode 2021-2022

Layanan pengaduan yang diterapkan di Kota Semarang memiliki lima kanal, dengan tiga kanal lokal yang dimiliki Kota Semarang sendiri, yakni Whatsapp, aplikasi *mobile*, dan Twitter. Dua kanal lainnya dikelola oleh Kementerian PAN-RB, yaitu SMS dan *website*. Kanal lokal lebih sering dipilih oleh masyarakat Kota Semarang sebagai opsi utama untuk

mengajukan aduan, terutama karena layanan LAPOR HENDI telah berjalan sebelum adanya rancangan SP4N-LAPOR oleh Kementerian PAN-RB.

Namun, di antara kanal-kanal lokal seperti aplikasi *mobile*, *website*, dan media sosial seperti Whatsapp atau Twitter, masyarakat cenderung lebih sering menggunakan Instagram untuk melaporkan aduan. Hal ini disebabkan oleh popularitas yang tinggi dari penggunaan Instagram di kalangan masyarakat.

Penerapan layanan ini, berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, menunjukkan bahwa penerapan layanan ini di akhir masa keberjalanannya pada tahun 2021 hingga 2022 mengalami peningkatan. Pada tahun 2021, IKM sebesar 79,23% yang berarti berpredikat B, dan pada tahun 2022 meningkat menjadi 88,96%, yang berarti berpredikat A.

Hasil Evaluasi Layanan Pengaduan Kota Semarang dalam Penanganan Kasus Kerusakan Jalan

1. Efektivitas Pencapaian Tujuan

Proses yang berjalan dalam layanan pengaduan Kota Semarang diawali dengan verifikasi laporan dalam kurun waktu maksimal tiga hari kerja, dengan tindak lanjut laporan oleh OPD terkait maksimal 60 hari sejak laporan

tersebut diajukan. Apabila laporan yang diajukan kurang jelas, penyelenggara akan menghubungi pelapor terlebih dahulu. Metode pengecekan laporan yang kurang jelas dilakukan dengan menghubungi pelapor melalui *website* atau aplikasi, dan menunggu respons dari pelapor sebelum proses dilanjutkan.

Alur penerusan laporan kepada OPD dilakukan melalui sistem, tetapi berkaitan dengan kelengkapan data pelapor akan ditindaklanjuti menggunakan media lainnya. Laporan yang kemudian masuk ke Dinas Pekerjaan Umum akan diseleksi untuk diteruskan ke proses penyelesaian. Ketika menerima laporan pengaduan, langkah pertama yang dilakukan adalah mengecek laporan tersebut terlebih dahulu.

Sementara itu, penerusan laporan atau aduan yang telah diselesaikan oleh Dinas Pekerjaan Umum kepada pihak P3M dilakukan secara struktural melalui Kepala Bidang dengan konfirmasi bahwa laporan telah diselesaikan. Selanjutnya, Tim *Command Room* akan melakukan publikasi dan konfirmasi kepada pihak P3M mengenai hasil penyelesaian laporan tersebut.

Mekanisme yang perlu diperbaiki oleh penyelenggara yaitu terkait

dengan mekanisme penutupan laporan yang telah dinyatakan selesai. Hal ini berkaitan dengan perlunya sebuah tombol khusus yang memungkinkan pelapor untuk menyatakan bahwa laporan tersebut telah diselesaikan dan solusi yang diberikan sesuai dengan keluhan yang diajukan. Gagasan ini perlu dipertimbangkan, karena penting bagi masyarakat untuk mengetahui apakah pengaduan mereka telah diselesaikan secara substansial.

Komunikasi yang terjalin tidak hanya melibatkan interaksi antara para penyelenggara, tetapi juga mencakup bagaimana penyelenggara berkomunikasi dengan masyarakat sebagai target sasaran atau penerima layanan publik yang disediakan. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat berupa publikasi langsung kepada pelapor melalui kanal yang digunakan, maupun melalui postingan yang diunggah di media sosial untuk mencapai khalayak luas.

Dalam memberikan publikasi kepada masyarakat, penyelenggara layanan dan OPD terkait perlu menjalin komunikasi yang efektif untuk menghindari kesalahpahaman dalam proses penyelesaian laporan. Komunikasi dilakukan secara formal melalui *monitoring* dan evaluasi setiap

bulan yang dikenal dengan agenda TEPRAs. Kerja sama yang berjalan antara penyelenggara layanan dengan OPD yang menangani penyelesaian laporan dipantau oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sebagai pengawas eksternal pelayanan publik.

Dalam memenuhi kriteria efektivitas layanan sebagai wadah aspirasi masyarakat dalam kasus kerusakan jalan, dapat diperoleh temuan bahwa layanan ini telah efektif dalam menjalankan fungsinya untuk menghimpun dan menyalurkan aspirasi masyarakat kepada instansi terkait, yaitu Dinas Pekerjaan Umum terkait permasalahan kerusakan jalan di Kota Semarang.

Hal ini ditunjukkan dengan temuan positif dalam aspek-aspek yang diteliti, antara lain: kualitas pelaksanaan, efektivitas komunikasi, dan partisipasi atau keterlibatan. Fungsi LAPOR HENDI sendiri bertujuan untuk menyalurkan aduan masyarakat kepada instansi terkait sehingga dalam penyelesaian laporan, efektivitas yang diharapkan diarahkan pada OPD terkait.

2. Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

Efisiensi ditinjau dari penggunaan

sumber daya dengan waktu yang dimanfaatkan untuk menjalankan layanan tersebut. Suatu program dapat dikatakan efisien apabila mampu mengalokasikan sumber daya dengan minimum, sementara mencapai tingkat efektivitas yang tinggi.

Administrator OPD Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang menyampaikan bahwa proses penganggaran untuk menangani kasus kerusakan jalan diawali dengan penerimaan laporan kerusakan jalan atau usulan pelebaran atau pengaspalan. Laporan tersebut kemudian disampaikan ke bagian perencanaan, yang selanjutnya akan merumuskan analisis.

Setelah analisis dilakukan, akan dilakukan penghitungan anggaran yang diperlukan. Proses ini mengakibatkan penanganan laporan kerusakan jalan relatif lambat, yang berdampak pada penilaian masyarakat terhadap kinerja penyelenggara layanan dan OPD yang kurang baik.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dalam mengembangkan jaringan yang menjadi dasar kebutuhan infrastruktur untuk pengembangan layanan pengaduan Kota Semarang menggunakan pengembang dari pihak ketiga, yaitu

Tower Bersama Group (TBG), yang mengelola seluruh kebutuhan infrastruktur dan jaringan. Sebagai contoh: aplikasi *mobile*, *website* atau aplikasi yang digunakan sebagai *dashboard*. Oleh karena itu, anggaran yang tersedia juga digunakan untuk membayar biaya langganan kepada TBG, yang mencakup biaya pemasangan, pemeliharaan, dan perbaikan apabila terdapat kerusakan atau *error* system, serta pembaruan atau *maintenance*.

Guna menjawab kriteria efisiensi penggunaan sumber daya, peneliti menilai bahwa aspek anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur merupakan kesatuan yang mendukung berjalannya layanan ini, layanan ini dirasa kurang efisien dalam mengelola sumber daya yang berasal dari anggaran dan infrastruktur. Hal ini disebabkan karena masih sering terjadi permasalahan yang berasal dari terhambatnya sistem yang belum bisa *tercover* dengan baik melalui anggaran.

3. Kecukupan dalam Penyelesaian Laporan

Mengenai kecukupan sumber daya dalam penyelenggaraan layanan pengaduan Kota Semarang oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik

dan Persandian Kota Semarang, diketahui bahwa integrasi antara kanal lokal yang dimiliki pemerintah Kota Semarang dengan kanal pusat dari PAN-RB belum terintegrasi secara menyeluruh. Integrasi melalui *website* telah dilakukan, karena pemerintah Kota Semarang memiliki domain LAPOR, tetapi berkaitan dengan data yang masuk ke sistem pengaduan lokal belum dapat tercatat secara menyeluruh oleh PAN-RB. Integrasi ini yang perlu dikembangkan lagi oleh pihak penyelenggara.

Bina Marga menyampaikan bahwa setiap tahun terdapat survei kondisi jalan yang memberikan pemahaman terkait jalan yang rusak ringan dan berat sehingga Bina Marga dapat mengetahui jalan mana yang memerlukan perbaikan. Namun, permasalahan yang sering dibicarakan oleh publik yaitu berkaitan dengan perbaikan jalan yang tidak memberikan dampak baik dalam jangka panjang, dan cenderung bersifat sesaat. Hal ini menyebabkan kemungkinan adanya laporan yang sama masuk secara berulang kali.

Permasalahan lainnya terletak pada miskomunikasi dalam laporan kerusakan jalan yang menghambat koordinasi antara P3M dan OPD. Hal ini disebabkan karena dua alasan

utama, yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait jalan yang merupakan kewenangan DPU Kota dan jalan yang bukan merupakan kewenangan DPU Kota, serta alamat laporan yang kurang jelas. Kedua alasan ini menyebabkan penanganan kasus kerusakan jalan di Kota Semarang menjadi kurang maksimal.

Berdasarkan kriteria kecukupan dalam menyelesaikan permasalahan seputar studi kasus yang diangkat, peneliti menilai bahwa berjalannya layanan ini belum cukup untuk memenuhi kriteria tersebut. Terdapat aspek-aspek yang perlu diperhatikan yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait jalan yang merupakan kewenangan DPU Kota Semarang dan jalan yang bukan merupakan kewenangan DPU Kota Semarang, serta kejelasan format alamat yang menjadi hambatan penyelesaian laporan.

4. Pemerataan Layanan

Dalam melakukan pemerataan pelayanan kepada masyarakat, bahwa terdapat empat proses publikasi hasil penyelesaian laporan kepada masyarakat, antara lain:

- 1) Informasi : berita atau keterangan yang disebarkan kepada masyarakat terkait

dengan alur, mekanisme, apa saja yang bisa dilaporkan, bagaimana cara melapor, dsb.

- 2) Publikasi : memberikan kabar kepada masyarakat terkait dengan tindak lanjut laporan yang sudah diselesaikan oleh OPD terkait.
- 3) Sosialisasi : masuk secara langsung ke masyarakat di Kelurahan dan Kecamatan.
- 4) Edukasi : pencerdasan terkait dengan bagaimana menggunakan aplikasi *mobile* atau melapor lewat Whatsapp.

Upaya untuk mendorong partisipasi yang merata oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) diwujudkan melalui pemberian edukasi oleh P3M dalam melakukan kolaborasi melalui layanan LAPOR. Sebagai contoh, pelatihan kepada Admin OPD terkait dengan prosedur menindaklanjuti laporan yang diterima melalui layanan pengaduan Kota Semarang, tahapan memberikan

Peneliti menilai bahwa aspek pemerataan layanan sudah dapat dirasakan dalam keberjalanan layanan pengaduan Kota Semarang periode 2021-2022. Berkaitan dengan sosialisasi kepada masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam layanan ini merupakan suatu langkah yang baik.

Diikuti dengan pemerataan partisipasi antara P3M dengan OPD, sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa melakukan pemerataan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Kota Semarang akan cukup sulit sehingga tetap membutuhkan perkembangan terus menerus dalam melakukan pemerataan.

5. Responsivitas oleh Target Sasaran

Dinas Pekerjaan Umum memberikan respons yang cukup baik terhadap hasil yang diperoleh dari kerja sama antara penyelenggara layanan LAPOR milik Kota Semarang dengan Dinas Pekerjaan Umum sebagai OPD terkait kasus kerusakan jalan. Terkait respons masyarakat terhadap layanan pengaduan Kota Semarang, peneliti mengumpulkan sejumlah data ulasan yang diberikan oleh masyarakat melalui media sosial milik layanan pengaduan Kota Semarang.

Ulasan-ulasan tersebut terdiri dari tanggapan positif maupun kritik yang ditujukan kepada penyelenggara layanan dan Dinas Pekerjaan Umum selaku OPD yang menangani laporan kerusakan jalan. Mayoritas masyarakat menilai bahwa layanan pengaduan Kota Semarang pada akhir

masa keberjalanan LAPOR HENDI periode 2021-2022 telah memberikan hasil yang cukup baik dan memuaskan.

Bentuk evaluasi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan Kota Semarang dalam menyelesaikan laporan atau aduan yang diberikan oleh masyarakat ditunjukkan dengan *monitoring* rutin terhadap kinerja setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam kurun waktu triwulan, atau setiap bulannya melalui TEPRAs, sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya. Inti pembahasan dalam kegiatan tersebut menyinggung laporan yang telah ditindak lanjuti dan yang belum. Hal ini penting karena merupakan komitmen bersama para penyelenggara.

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan, dalam memenuhi kriteria responsivitas oleh target sasaran, dapat terjawab bahwa tanggapan target sasaran secara garis besar sudah memberikan respons yang positif terhadap hasil dari pelaksanaan layanan pengaduan Kota Semarang pada tahun 2021-2022. Layanan ini sudah menunjukkan *improvement* yang cukup baik dalam pelayanan pengaduan di Kota Semarang. Pernyataan ini dikuatkan dengan data

secara nasional yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, yang menunjukkan bahwa pada tahun 2021 tingkat kepuasan masyarakat dalam LAPOR mencapai 72,3%, dan kemudian mengalami peningkatan mencapai 73,7% pada tahun 2022 sehingga memang menunjukkan perkembangan.

6. Ketepatan Layanan dalam Penanganan Kerusakan Jalan

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang memiliki agenda *capacity building* untuk peningkatan kapasitas dan kompetensi tenaga kerja. Selain itu, juga terdapat pelatihan terkait bagaimana melakukan pencatatan, *forwarding*, *broadcast* pesan-pesan tertentu, dan OPD yang dilibatkan. Selanjutnya, pelatihan tersebut juga mencakup mekanisme pelacakan solusi dan penanganan laporan yang diajukan.

Berdasarkan analisis laporan yang masuk melalui layanan pengaduan Kota Semarang pada tahun 2021-2022, diperoleh temuan bahwa jumlah laporan yang masuk mengalami penurunan pada akhir periode pelaksanaan layanan LAPOR HENDI. Total jumlah laporan yang masuk

melalui layanan pengaduan Kota Semarang pada tahun 2021 adalah sebanyak 6.466 laporan. Jumlah laporan terbanyak diterima melalui kanal Whatsapp, yaitu sebanyak 3.512 laporan. Sebanyak 160 laporan belum terselesaikan, 713 laporan dalam proses penyelesaian, 5.210 laporan sudah diselesaikan, dan 383 laporan dengan keterangan selesai bersyarat.

Sementara itu, total jumlah laporan yang masuk melalui layanan pengaduan Kota Semarang pada tahun 2022 adalah sebanyak 6.403. Jumlah laporan terbanyak diterima melalui kanal Whatsapp, yaitu sebanyak 3.759 laporan. Sebanyak 88 laporan belum terselesaikan, 769 laporan dalam proses penyelesaian, 5.107 laporan sudah diselesaikan, dan 439 laporan dengan keterangan selesai bersyarat. Dengan demikian, jumlah laporan yang masuk dari tahun 2021 hingga 2022 mengalami penurunan sebanyak 63 laporan.

Berdasarkan penjelasan di atas, layanan ini sudah tepat dalam menjalankan fungsinya sebagai wadah aspirasi masyarakat mengenai permasalahan kerusakan jalan untuk kemudian disalurkan kepada Dinas Pekerjaan Umum sebagai OPD terkait. Data yang diperoleh peneliti dengan Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) yang diterbitkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang menguatkan bahwa kanal lokal LAPOR milik Kota Semarang pada tahun 2021-2022 yaitu LAPOR HENDI ini telah memenuhi kriteria ketepatan. Dengan permasalahan yang sering ditemui masyarakat sehari-hari, metode yang paling mudah untuk menyampaikan kritik dan saran kepada pemerintah adalah melalui layanan pengaduan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan argumentasi yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa evaluasi layanan LAPOR HENDI dalam pengelolaan pengaduan kerusakan jalan pada tahun 2021-2022 menunjukkan hasil yang positif. Evaluasi ini mencatat bahwa empat dari enam kriteria evaluasi yang ditetapkan terpenuhi dengan baik, antara lain: efektivitas, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Namun, terdapat dua kriteria evaluasi yang masih perlu ditingkatkan, yaitu efisiensi dan kecukupan, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Catatan penting yang diberikan oleh peneliti yaitu masih banyak masyarakat yang menggunakan kolom komentar pada postingan media sosial sebagai alternatif untuk melapor. Hal ini disebabkan oleh

keinginan masyarakat untuk memberikan kritik kepada pemerintah dengan cara yang paling mudah dan cepat. Catatan penting lainnya berkaitan dengan pemberian publikasi yang informatif, terutama dalam upaya edukasi kepada masyarakat. Publikasi mengenai hasil tindak lanjut laporan merupakan tolak ukur dari kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini disebabkan karena dokumentasi mengenai tindak lanjut laporan merupakan salah satu bentuk transparansi yang memberikan pemahaman kepada masyarakat, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan Kota Semarang di masa mendatang, terdapat beberapa hal yang dapat dipertimbangkan, antara lain:

- 1) Mekanisme penutupan laporan yang telah dinyatakan selesai perlu diperbaiki dengan menambahkan tombol khusus bagi pelapor untuk mengonfirmasi bahwa laporan tersebut benar-benar telah diselesaikan dan solusinya sesuai dengan keluhan yang diadukan. Penutupan laporan tidak seharusnya dilakukan secara sepihak oleh penyelenggara saja.
- 2) Pengembangan jaringan sebaiknya lebih dikelola oleh penyelenggara dan

tidak hanya mengandalkan Tower Bersama Group (TBG). Langkah ini dilakukan untuk meminimalisir hambatan dalam proses verifikasi laporan yang disebabkan oleh error system yang tidak dapat diperbaiki secara internal.

- 3) Diperlukan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat mengenai ruas jalan yang berada di bawah kewenangan Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang dan yang bukan, guna mengurangi kesalahan dalam penentuan tujuan laporan. Selain itu, perlu disediakan format penulisan alamat yang lebih rinci dalam aplikasi atau website yang digunakan untuk memudahkan verifikasi laporan oleh Dinas Pekerjaan Umum.

Daftar Pustaka

- Bungalan, Mahendra. *Aplikasi Laporan Hendi Diganjar Penghargaan*. Suara Merdeka.com. <https://www.suamerdeka.com/nasional/pr-04118643/aplikasi-lapor-hendi-diganjar-penghargaan>. Dipublikasikan pada 10 Desember 2019. Diakses pada 15 Oktober 2022.
- Dunn, William N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Bandung: APTIKOM. Tersedia dari Academia Education database.
- Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 Layanan Pengaduan Masyarakat “Lapor Hendi”.
- Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 107 Tahun 2021.
- Permadi, Galih. *Lapor Hendi Jadi Sistem Pengaduan Masyarakat Terbaik*. Tribun Jateng.com. <https://jateng.tribunnews.com/2020/11/25/lapor-hendi-jadi-sistem-pengaduan-masyarakat-terbaik>. Dipublikasikan pada 25 November 2020. Diakses pada 15 Oktober 2022.
- Poltak Sinambela, Lijan. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara. Tersedia dari Perpustakaan Nasional RI database.
- Setyarini, W. A. (2022). *Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Tahun 2021*. *Jurnal Riptek*, 16 (2) 90- 96.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999.
- Wand, Edwin, and Brown, Gerald W. (1957). *Essentials of Educational Evaluation*. New York: Holt Rinehart and Winston. Tersedia dari Google Books database.