

**INOVASI LAPOR HENDI (LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT) DI KOTA SEMARANG**

Oleh: Maulida Adypurnawati, Dra. Dyah Hariani, MM

**Departemen Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Sudharto, S.H. Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Innovation of public service must be performed by government, so that the public services provided can be more effective and efficient. Online People's Aspiration and Complaint Service or LAPOR Hendi is an innovation of public service at the initiative of the Mayor of Semarang. LAPOR Hendi is a means of aspiration and complaints in order to increase public participation in controlling the development and implementation of public services for information and evaluation of Semarang City Government performance. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. This research uses attributes of innovation theory from Rogers, driving factor of innovation theory from Rogers, and obstacle theory of innovation theory from Suwarno. The results of this study indicate that LAPOR Hendi innovations have 1) relative advantages, 2) compability, 3) triability and 4) observability, but still have complexity. In its implementation, LAPOR Hendi innovation has a motivating factors, that is the desire to change oneself's, freedom to expression, broad-minded and creative counselors, the availability of facilities and infrastructure, and a harmonious environment. However, the innovation of LAPOR Hendi has inhibiting factors in its implementation, i.e. dependence on certain figures, lack of appreciation, inability to face risks, and administrative pressure. The writer suggests to maintain collaborative and cooperative relationships with interested parties, to improve the ability of employees in the field of information and technology, giving awards to employees, and giving socialization of information regarding the requirements for filing complaints.*

***Key Words: Service Innovation, Desire, Creativity, Infrastructure, Environment***

# **INOVASI LAPOR HENDI (LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT) DI KOTA SEMARANG**

## **A. LATAR BELAKANG**

Era globalisasi yang semakin modern seperti saat ini mengakibatkan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi segala keinginan, kebutuhan dan tuntutan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga negara yang memiliki wewenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah ialah Ombudsman Republik Indonesia (RI). Menurut Ombudsman RI, instansi yang paling banyak dilaporkan pada tahun 2016 oleh masyarakat ialah Pemerintah Daerah, yaitu sebanyak 3.612 laporan. Inovasi pelayanan publik sangat diperlukan bagi Pemerintah Daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan perkembangan lingkungan.

Salah satu inovasi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam upaya pembangunan nasional ialah pengadaan sarana pengaduan masyarakat, yaitu melalui LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, LAPOR sudah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (S4PN). Salah satu pemerintah daerah yang terhubung dan menyelenggarakan LAPOR SP4N ialah Pemerintah Kota (Pemkot) Semarang yang diberi nama LAPOR Hendi. LAPOR Hendi merupakan inovasi pelayanan publik atas inisiatif Walikota Semarang berupa sarana aspirasi dan pengaduan dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengontrol pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai informasi serta evaluasi kinerja Pemerintah Kota Semarang.

LAPOR Hendi di Kota Semarang sudah ada sejak bulan Maret tahun 2016

sebelum terintegrasi ke dalam LAPOR SP4N. Selanjutnya, sehubungan dengan adanya Surat Edaran MENPANRB No. 4 Tahun 2016 pada bulan Mei 2016, Walikota Semarang menyetujui untuk mengintegrasikan LAPOR Hendi ke dalam LAPOR SP4N agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien (dalam Tribun Jateng pada 3 Mei 2016).

**Tabel 1.1 Jumlah Laporan Masuk P3M Kota Semarang**

Tahun	Jumlah Laporan Terkelola	Jumlah Laporan Tidak Terkelola	Total Jumlah Laporan
2016	2.532	746	3.278
2017	6.316	3.181	9.497

Sumber: P3M Dinas Kominfo Kota Semarang 2018

Jumlah laporan masuk di P3M yang dikelola pada tahun 2016 ialah sebanyak 2.532 laporan dan pada tahun 2017 ialah sebanyak 6.316 laporan. Selain itu, P3M Kota Semarang juga memiliki laporan masuk yang tidak terkelola, yaitu pada tahun 2016 ialah sebanyak 746 laporan dan pada tahun

2017 ialah sebanyak 3.181 laporan. Total jumlah laporan yang masuk di P3M Kota Semarang pada tahun 2016 ialah sebanyak 3.278 laporan dan pada tahun 2017 ialah sebanyak 9.497 laporan. Meningkatnya jumlah laporan yang masuk di P3M Kota Semarang pada tahun 2016 hingga tahun 2017 menandakan bahwa meningkatnya partisipasi masyarakat Kota Semarang dalam memberikan aduannya ke LAPOR Hendi.

## B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana karakteristik inovasi LAPOR Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat inovasi LAPOR Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang?

## C. TUJUAN

1. Untuk menganalisis inovasi LAPOR Hendi (Layanan

Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang.

2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat inovasi LAPOR Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang.

#### **D. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1. MANAJEMEN PUBLIK**

Mary Parker (dalam Keban, 2014: 91) mendefinisikan manajemen merupakan sebagai suatu proses pencapaian hasil melalui orang lain. Pertama, manajemen adalah suatu proses kerja sama yang mengandalkan sinergisme. Kedua, proses tersebut dilakukan antara orang-orang, yang dipimpin oleh seorang yang berfungsi sebagai manajer atau pemimpin. Ketiga, kerja sama tersebut dituntun oleh prinsip-prinsip tertentu yang telah teruji keterandalannya. George Terry (dalam Kencana, 2010: 49) mendefinisikan manajemen adalah suatu proses khusus

yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. .

##### **2. PELAYANAN PUBLIK**

Lijan Poltak (2010: 8-9) mendefinisikan pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kurniawan (dalam Pasolong, 2007: 128) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan publik, antara lain :

- a. Kepentingan umum, yaitu dimana pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan

- kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu adanya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
  - c. Kesamaan hak, yaitu dimana pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
  - d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
  - e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
  - f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
  - g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
  - h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
  - i. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
  - k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
  - l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.
- 3. INOVASI**
- Yogi Suwarno (2008: 8) mendefinisikan inovasi adalah

kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Rogers (dalam Suwarno, 2008: 9) mendefinisikan inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Sugandini yang mengutip Rogers (dalam jurnal Sholahuddin dan Agus, 2017) mengemukakan bahwa atribut atau karakteristik sebuah inovasi dapat dilihat melalui :

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*) merupakan tingkat dimana sebuah inovasi mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Keuntungan relatif dapat diukur melalui terdapatnya keuntungan secara ekonomi, nyaman dalam penggunaan, nilai prestise, lebih cepat dalam bekerja atau digunakan, serta lebih mudah dapat bekerja atau digunakan.
2. Kesesuaian (*compability*) merupakan dimana inovasi mempunyai sifat kompatibel atas kesesuaian dengan inovasi yang digantinya agar biaya yang telah dikeluarkan dari inovasi yang lama tidak terbuang begitu saja dan dapat dijadikan sebagai bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Kesesuaian dapat diukur melalui adanya kesesuaian dengan cara masyarakat melakukan sesuatu pada saat ini, kesesuaian dengan nilai-nilai dan pengalaman yang ada di masa lampau, serta kesesuaian dengan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat.
3. Kerumitan (*complexity*). Atribut kerumitan melihat seberapa rumit suatu inovasi dapat dipahami dan dijalankan oleh masyarakat sebagai pengguna. Kerumitan dapat diukur melalui kemudahan dalam memahami, kemudahan dalam menggunakan, serta sifat

fleksibel atau bagaimana menyesuaikan diri terhadap lingkungan.

4. Kemungkinan dicoba (*triability*). Sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi agar dapat memiliki nilai lebih dan diterima oleh publik. Kemungkinan dicoba dapat diukur melalui dapatnya dilakukan uji coba atau dicoba, dan kemudahan untuk mencari cara dalam menggunakan suatu produk inovasi.
5. Kemudahan diamati (*observability*) merupakan dimana sebuah inovasi dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik agar dapat memberikan kepercayaan kepada publik. Kemudahan diamati dapat diukur melalui kemudahan untuk mengobservasi, kemudahan untuk mengkomunikasikan kepada orang lain, dan adanya

suatu manfaat yang dapat dirasakan oleh orang lain atau masyarakat.

Rogers (2003) (dalam Jurnal Djamrut, 2015) mengemukakan bahwa inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung, antara lain:

- a) Adanya keinginan untuk merubah diri.
- b) Adanya kebebasan untuk berekspresi
- c) Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif
- d) Tersedianya sarana dan prasarana
- e) Kondisi lingkungan yang harmonis

Albury (dalam Larasati, 2015: 22-23) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor penghambat suatu inovasi pelayanan publik yaitu:

1. Budaya *Risk Anvension*
2. Keengganan menutup program yang gagal
3. Ketergantungan berlebihan terhadap figur tertentu yang memiliki *high performer*

4. Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi
5. Tidak ada penghargaan atau insentif yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi
6. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan
7. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
8. Tekanan dan hambatan Administratif

#### **E. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini berlokasi di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistika dan Peersandian Kota Semarang untuk meneliti karakteristik inovasi LAPOR Hendi di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik penentuan informan yang digunakan penulis ialah *purposive* untuk mendapatkan *key* informan, teknik penentuan informan yang digunakan selanjutnya ialah *snowball* sampai adanya kelengkapan data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Kualitas data yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi.

#### **F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **1. ATRIBUT INOVASI**

###### **a) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif**

*Outcome* yang diperoleh Dinas Kominfo Kota Semarang dari adanya inovasi LAPOR Hendi jauh lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Masyarakat juga merasa diuntungkan dengan gratisnya pelayanan LAPOR Hendi. Kenyaman dalam menyalurkan aduannya dirasakan melalui beragamnya kanal pengaduan yang tersedia. Inovasi LAPOR Hendi memberikan perubahan status sosial yang lebih baik dengan diperolehnya penghargaan TOP 10 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018, pandangan yang lebih positif dari daerah lain, serta masyarakat yang merasa menjadi



semakin dekat dengan Pemerintah Kota Semarang. Proses pengelolaan pengaduan kini menjadi lebih cepat dan sistematis karena terdapat sistem di dalamnya. Selain itu, juga terdapat penambahan sumber daya guna memudahkan pekerjaan dalam pelaksanaannya, seperti penambahan program, sumber daya manusia, dan terdapatnya komponen penting. Di dalam indikator kepuasan, terdapat masyarakat yang masih belum puas terhadap pelayanan LAPOR Hendi karena aduannya yang masih belum selesai ditindaklanti, akan tetapi mayoritas masyarakat pengguna LAPOR Hendi merasa puas terhadap pelayanan LAPOR Hendi.

**b) *Compability* atau Kesesuaian**

Pelaksanaan inovasi LAPOR Hendi di Kota Semarang telah sesuai terhadap nilai dan norma masyarakat. Inovasi LAPOR Hendi telah mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, bahkan telah memiliki dasar hukum sendiri yang diatur dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik. Inovasi LAPOR Hendi telah sesuai dengan nilai-nilai dan pengalaman masa lalu, dimana LAPOR Hendi lahir atas perbaikan dan pengembangan keadaan sebelumnya, dimana pengelolaannya secara manual kini sudah memiliki sistem. Inovasi LAPOR Hendi telah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat akan tuntutan teknologi informasi dan pelayanan yang cepat, gratis, dan banyaknya kanal yang tersedia.

**c) *Complexity* atau Kerumitan**

Masyarakat semakin memahami cara penggunaan LAPOR Hendi yang terlihat dari semakin meningkatnya jumlah aduan yang masuk ke LAPOR Hendi. Inovasi LAPOR Hendi telah melakukan berbagai upaya pengembangan maupun rencana pengembangan agar dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan dan menjadi lebih baik lagi. Upaya tersebut antara lain adanya grup *whatsapp* admin OPD Kota Semarang untuk memudahkan koordinasi,

kegiatan *monitoring* dan evaluasi, penambahan berbagai kanal pengaduan, dan adanya sistem SOROT. Namun, inovasi LAPOR Hendi masih memiliki kerumitan di dalam pelaksanaannya, antara lain lamanya OPD dalam merespon aduan dan menindaklanjuti aduan, tidak mudahnya melakukan koordinasi dengan instansi vertikal, pengelolaan sistem SOROT yang masih dilakukan secara manual, aduan yang *hoax*, sistem SP4N yang *error*, serta sosialisasi yang dirasa perlu dilakukan penambahan lagi.

**d) *Triability* atau Kemungkinan Dicoba**

Inovasi LAPOR Hendi telah dilakukan uji coba selama dua kali, yaitu saat pertama kali diluncurkan pada bulan Mei 2016, dan pada saat peluncuran sistem SP4N versi tiga pada bulan Maret 2018 hingga September 2018. Inovasi LAPOR Hendi melakukan berbagai sosialisasi untuk memberikan informasi cara penggunaan LAPOR Hendi kepada masyarakat, antara lain melalui baliho, surat kabar, iklan di

halte dan di bis BRT TransSemarang, video tron, X-Banner di kelurahan Kota Semarang, brosur, serta berbagai media sosial milik P3M dan Pemerintah Kota Semarang, seperti Youtube, Instagram, Twitter, Facebook, dan website.

**e) *Observability* atau Kemudahan Diamati**

Inovasi LAPOR Hendi telah bekerja dengan lebih baik dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, yang dapat diamati dari tingkat partisipasi masyarakat yang semakin meningkat. Jumlah laporan yang masuk ke LAPOR Hendi pada tahun 2016 ialah sebanyak 3.278 aduan, dan meningkat pada tahun 2017 menjadi 9.497 aduan. Adanya keseriusan dari seluruh OPD Kota Semarang juga menunjukkan bahwa inovasi LAPOR Hendi telah menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Masyarakat selaku pengguna LAPOR Hendi merasa mudah untuk merekomendasikan LAPOR Hendi kepada orang-orang disekitarnya karena adanya rasa percaya bahwa LAPOR Hendi mampu menyelesaikan permasalahan publik. Selain itu, cara

penggunaan LAPOR Hendi yang sederhana juga memberikan kemudahan untuk merekomendasikan LAPOR Hendi kepada orang lain. Adapun informasi mengenai proses maupun hasil dari tindaklanjut aduan yang dilaksanakan oleh OPD terkait diberitahukan kepada masyarakat melalui kanal pengaduan yang digunakan masyarakat atau sesuai dengan data diri yang diberikan masyarakat dalam memberikan aduan, seperti melalui SMS, Twitter, Email, Facebook, dan Instagram.

## **2. FAKTOR PENDUKUNG DAN FAKTOR PENGHAMBAT**

### **1) FAKTOR PENDUKUNG**

a) Adanya keinginan membuka sekat antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Semarang melalui sarana pengaduan, serta keinginan untuk menciptakan pengelolaan pengaduan yang lebih baik, tersistem dan cepat dalam menangani aduan masyarakat.

- b) Kreatifitas P3M Dinas Kominfo Kota Semarang untuk menambah kanal-kanal pengaduan agar semakin memudahkan masyarakat dalam memberikan aduannya kepada Pemerintah Kota Semarang. Selain itu, terdapatnya sistem SOROT untuk mengelola aduan yang berada di luar tiga kanal SP4N, sosialisasi yang lebih masif dalam mengenalkan LAPOR Hendi kepada masyarakat, terdapatnya grup *whatsapp* admin OPD untuk memudahkan koordinasi, serta kegiatan *monitoring* dan evaluasi untuk membahas laporan tindaklanjut aduan yang dilakukan seluruh OPD Kota Semarang.
- c) Pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif antara lain Pemerintah Pusat, yaitu Kementerian PANRB, Walikota Semarang, dan P3M Dinas Kominfo Kota Semarang yang sangat komitmen dalam menjalankan LAPOR Hendi,

memberikan informasi, dan terus memberikan dorongan kepada para OPD Kota Semarang untuk serius dalam menindaklanjuti aduan masyarakat.

- d) Sarana prasarana yang tersedia sudah menunjang pelaksanaan inovasi LAPOR Hendi, antara lain jaringan wifi 100 mbps, meja, kursi, dua buah komputer, telepon, fax, printer, ruang P3M, serta gedung Pusat Informasi Publik.
- e) Terdapat dukungan dari lingkungan eksternal dan internal terhadap pelaksanaan LAPOR Hendi, yaitu lingkungan eksternal berasal dari masyarakat dan pihak swasta yang ikut berpartisipasi dalam LAPOR Hendi, serta lingkungan internal berasal dari Pemerintah Kota Semarang yang telah sepakat bersama-sama untuk serius dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan.

## 2) **FAKTOR PENGHAMBAT**

- a) Inovasi LAPOR Hendi dalam pelaksanaannya bergantung pada sistem SP4N yang berasal dari pemerintah pusat. LAPOR Hendi menggunakan sistem SP4N dalam mengelola aduan masyarakat, sehingga jika terdapat kendala dalam pelaksanaan sistem SP4N, maka harus menyampaikan hal tersebut kepada pemerintah pusat untuk diperbaiki. Inovasi LAPOR Hendi juga sangat bergantung pada OPD Kota Semarang dalam menjawab dan menindaklanjuti aduan masyarakat. Hal tersebut karena yang mempunyai hai untuk menjawab dan menindaklanjuti aduan masyarakat ialah OPD Kota Semarang yang bersangkutan.
- b) Tidak terdapatnya penghargaan pada pegawai P3M Dinas Kominfo Kota Semarang. Pegawai teknis atau *outsourcing* hanya mendapatkan gaji sesuai dengan upah minimu ratio (UMR) Kota Semarang.

- c) Dinas Kominfo Kota Semarang belum mampu menyediakan tenaga kerja yang berasal dari pegawai Dinas Kominfo Kota Semarang itu sendiri untuk bekerja sebagai pegawai P3M. Pegawai atau tenaga kerja teknis yang ada di P3M merupakan pegawai *outsourcing* yang berasal dari pembukaan pendaftaran oleh Dinas Kominfo Kota Semarang.
- d) Tidak lengkapnya data pribadi pengadu karena kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai kelengkapan data diri memberikan hambatan tersendiri dalam pengelolaan pengaduan. Hal tersebut karena pengelola LAPOR Hendi membutuhkan kelengkapan data diri masyarakat untuk dapat memproses aduan agar dapat ditindaklanjuti oleh OPD Kota Semarang dan terintegrasi ke dalam sistem SP4N.

## **G. KESIMPULAN**

LAPOR Hendi merupakan inovasi pelayanan publik atas inisiatif Walikota

Semarang, yaitu berupa sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengontrol pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik guna sebagai informasi serta evaluasi kinerja Pemerintah Kota Semarang. Hasil dari pembahasan sebelumnya menunjukkan bahwa inovasi LAPOR Hendi memiliki nilai keuntungan relatif. Dinas Kominfo, Pemerintah Kota Semarang dan masyarakat merasa diuntungkan dengan adanya inovasi LAPOR Hendi yang dapat dilihat dari terdapatnya keuntungan dalam indikator nilai ekonomi, kenyamanan, manfaat status sosial, kecepatan bekerja dan kepuasan. Di dalam indikator kepuasan, terdapat masyarakat yang masih belum puas terhadap pelayanan LAPOR Hendi karena aduannya yang masih belum selesai ditindaklanti, akan tetapi mayoritas masyarakat pengguna LAPOR Hendi merasa puas terhadap pelayanan LAPOR Hendi.

## **H. SARAN**

Saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kominfo Kota Semarang untuk mengatasi hambatan yang terdapat dalam inovasi LAPOR Hendi antara lain :

1. Ketergantungan terhadap fiigur tertentu

Perlunya untuk menjaga koordinasi yang kooperatif dan kolaboratif dengan Pemerintah Pusat dan dengan OPD Kota Semarang dalam menjalankan pelayanan pengaduan masyarakat dan perlunya dilakukan pengembangan sistem SOROT agar dapat menginput dan mengelola aduan ke dalam sistem LAPOR SP4N secara otomatis.

2. Belum adanya penghargaan

Perlunya untuk memberikan penghargaan kepada seluruh pegawainya, baik pegawai negeri sipil maupun pegawai yang bekerja secara teknis, misalnya dilakukan pengaduan pegawai teladan absen setiap 3 bulan sekali dengan pemberian hadiah

berupa buket bunga, atau penghargaan lain sebagainya.

3. Ketidakmampuan menghadapi resiko

Perlunya untuk meningkatkan kemampuan para pegawai dalam mengoperasikan sistem dan tata cara memberikan pelayanan pengaduan melalui pemberian pendidikan dan pelatihan terkait pelayanan pengaduan agar pekerjaan milik P3M Dinas Kominfo Kota Semarang dapat dilakukan oleh pegawai yang berasal dari internal Dinas Kominfo Kota Semarang tanpa harus menarik pegawai yang berasal dari luar Dinas Kominfo Kota Semarang.

4. Tekanan administratif

Perlu memberikan sosialisasi yang lebih masif dan jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam melakukan pengaduan ke LAPOR Hendi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

**a. Buku**

Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Larasati, Endang. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan Di Kabupaten Kudus*. Semarang: Undip Law Press.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

**b. Jurnal**

Djamrut, Dayang Erawati (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. Universitas Mulawarman, Samarinda. Hal 1472-1486.

Sholahuddin. (2017). *Pengaruh Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Mengadopsi Solopos Epaper*. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.

**c. Dokumen**

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Bagi Pemerintah Daerah Ke Dalam Aplikasi LAPOR SP4N

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**d. Sumber lain**

<http://www.ombudsman.go.id>