

DIMENSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGADUAN MASYARAKAT LAPOR HENDI DI KOTA SEMARANG

¹ Mohammad Irsza Ramadhan, Budi Puspo Priyadi ²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405

E-mail: irszaramadhan@hotmail.com

Abstrak

Kota Semarang dengan layanan pengaduan Lapor Hendi merupakan salah satu kota dengan tingkat penyelesaian pengaduan masyarakat dengan 95,73% ketuntasan laporan dari total laporan sebanyak 12.019 laporan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dimensi pelayanan publik dalam pengaduan masyarakat Lapor Hendi Kota Semarang menggunakan teori pelayanan publik berdasarkan pada, yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Keadilan, Komitmen, Keamanan, Kemudahan Akses, Pencatatan dan Pemulihan Layanan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan, pengelolaan pengaduan sudah cukup baik dengan pengenalan program yang efektif serta akses pengaduan berbagai kanal sosial media yang mempermudah masyarakat untuk melapor. Kecepatan dari program Lapor Hendi cukup baik sesuai dengan SOP yang ada namun masih ada kekurangan pada aspek sumber daya manusia pengelolaan sehingga masih adanya pengaduan yang belum terproses. Adanya pencatatan pengaduan yang dibuat berdasarkan kategori aduan serta adanya pemeriksaan dari Walikota Semarang untuk mengawasi OPD yang paling banyak pelaporannya. Diharapkan kedepannya Lapor Hendi dapat meningkatkan pelayanan publik dengan memaksimalkan personalia pegawai pengelola Lapor Hendi serta untuk pengaduan melalui sosial media bisa lebih memberikan keamanan akan privasi pelapor dan juga penindaklanjutan laporan pengaduan yang lebih baik lagi.

Kata Kunci: Keluhan, Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Publik

***DIMENSION OF PUBLIC SERVICE IN PUBLIC COMPLAINTS LAPOR HENDI IN
SEMARANG CITY***

¹ Mohammad Irsza Ramadhan, Budi Puspo Priyadi ²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405

E-mail: irszaramadhan@hotmail.com

Abstract

Semarang City with Lapor Hendi was one of the cities with a resolution of public complaints with 95.73% completeness of reports from a total of 12.019 reports. The purpose of this study was to analyze how the dimensions of public services in the public complaint of Lapor Hendi Semarang City so that they were able to achieve 95.73% completion of reports using the theory of public services based on Simplicity, Visible, Certainty of Time, Human Resources, Facilities and Infrastructure, Fairness, Commitment, Security, Ease of Access, Records and Service Restoration. The method used in this research is descriptive qualitative. The results showed that complaint management was good enough with the introduction of an effective program and access to complaints from various social media channels that made it easier for the public to report. The speed of the Lapor Hendi program is quite good in accordance with the existing SOP, but there are still shortcomings in the aspect of human resources management so that there are still complaints that have not been processed. There is a record of complaints made based on the category of complaints as well as an examination by the Mayor of Semarang to supervise the OPD with the most reports. It is hoped that in the future Hendi Report can improve public services by maximizing the personnel of Hendi Report management employees and for complaints through social media it can provide more security for the privacy of the complainant and also better follow up on complaint reports.

Keywords: *Complaint, Public Complaints, Public Services*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi memiliki pengaruh yang cukup besar bagi sektor Pemerintahan. Pemerintah berusaha keras untuk terus melakukan pengembangan *E-government* guna memberikan transparansi dan akuntabilitas terhadap masyarakat. Salah satu upaya pengembangan tersebut adalah melalui pengadaan portal pengaduan dan pelaporan secara *online*, yaitu LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) sebagai program digital Indonesia yang memelopori media sosial dan bersifat dua arah serta melibatkan partisipasi publik. Program LAPOR! Sendiri dikembangkan di bawah arahan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) bekerjasama dengan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), Kantor Staf Presiden (KSP), dan juga Ombudsman Republik Indonesia sebagai saluran partisipasi masyarakat untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia. Media LAPOR! di Kota Semarang dikemas dengan penamaan sesuai dengan kepala daerah pada Kota Semarang, yaitu 'Lapor Hendi'.

Layanan Lapor Hendi merupakan salah satu bentuk nyata manajemen pengaduan. Tjiptono (dalam Mursalim, 2009) mendefinisikan manajemen pengaduan (komplain) sebagai suatu proses untuk mengawasi sikap serta kepuasan para pelanggan dan partisipan lainnya sehingga pengelola bisa memilih langkah yang cepat untuk menyelesaikan permasalahan. Hingga saat ini sudah terjadi proses pendisposisian laporan sebanyak 12019 laporan. Sebanyak 84 unit yang sudah berada pada persentase ketuntasan 76%-

100% dan hanya 1 unit yang berada pada persentase ketuntasan 1%-25%. Jumlah pengaduan terbanyak adalah pada Dinas Kominfo Kota Semarang dengan jumlah 1496 dengan persentase ketuntasan laporan sebesar 96,52%, Selanjutnya Dinas Perhubungan Kota Semarang dengan total 1333 laporan dan persentase ketuntasan 99.10%, Disusul PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dengan total 1309 laporan. Persentase ketuntasan laporan pada Kota Semarang, yaitu sebesar 95,72% juga menunjukkan bahwa selama ini peningkatan laporan mengenai aplikasi LAPOR! diimbangi dengan tindak lanjut yang nyata oleh Pemerintah Kota Semarang. Berbeda dengan Kota Semarang yang menduduki peringkat 2 jumlah laporan tingkat Pemerintah Kota pada Lapor.go.id, Pemerintah Kota Bandung pun memiliki layanan pengaduan LAPOR! namun memiliki perbedaan, yaitu penamaannya. Untuk Kota Bandung sendiri, program LAPOR! tidak diberi *branding* nama walikota tersebut, dan secara tampilan langsung terintegrasi pada *website* lapor.go.id. Kota Bandung memiliki jumlah laporan terbanyak di tingkat pemerintah kota, dengan total jumlah laporan sebanyak 14,793 laporan dan dibagi pada 115 unit kerja. Persentase ketuntasan laporan, yaitu terdapat 16 unit dengan ketuntasan sebesar 1%-25%, 2 unit dengan ketuntasan sebesar 26%-50%, 6 unit dengan ketuntasan sebesar 51%-75%, 91 unit dengan ketuntasan sebesar 76%-100%. Berdasarkan data yang didapat, laporan terbanyak pada pemerintah Kota Bandung, yakni Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung dengan total laporan 2490 dan persentase ketuntasan 95,86%, disusul dengan Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan total laporan 1906 dan persentase ketuntasan 99,48, selanjutnya Satuan

Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kota Bandung dengan total laporan 1126 dan persentase ketuntasan 88,90%.

Berdasarkan data pengelolaan SP4N-LAPOR! periode Januari 2019 hingga Mei 2020 regional Provinsi Se-Jawa Tengah. Selama rentang waktu 16 bulan terhitung sejak bulan Januari 2019 hingga Mei 2020 menunjukkan bahwa posisi Pemerintah Kota Semarang berada pada peringkat 1 jumlah laporan terbanyak pada sistem SP4N-LAPOR! oleh Kementerian PAN-RB, bahkan melampaui laporan mengenai Pemerintah Provinsi Jawa Tengah itu sendiri. Terlihat bahwa Pemerintah Kota Semarang menerima 2771 laporan yang terdiri dari 2393 laporan yang terselesaikan, 61 laporan yang terproses, dan 317 laporan yang belum ditindaklanjuti. Ketuntasan yang ada di Kota Semarang ini menunjukkan adanya partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan pelayanan publik oleh masyarakat. Pengawasan ini dalam bentuk masyarakat berpartisipasi melapor akan keluhan/aspirasi kepada Pemerintah Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang sendiri menyediakan sarana pengaduan masyarakat Lapori Hendi ini dalam berbagai kanal-kanal aduan masyarakat. Lapori Hendi dapat diakses melalui media sosial yang ada atau pula secara konvensional seperti datang langsung ke Gedung Balai Kota Semarang. Aduan ini menunjukkan adanya peran aktif partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan pelayanan publik oleh masyarakat dalam bentuk digital. Menurut data yang didapat dari Dinas Kominfo pemerintah Kota Semarang, pada tahun 2019 ini menerima sebanyak 4822 laporan, yang terdiri atas laporan terkelola dan laporan tidak terkelola. Pengaduan-

pengaduan yang ada pada Lapori Hendi selanjutnya, akan direspon oleh penyedia Lapori Hendi, yaitu P3M Kota Semarang untuk dapat didisposisikan kepada OPD-OPD dituju. Kemudian, Pemerintah Kota Semarang mengupayakan untuk memberikan tindak lanjut dari aduan tersebut dalam rangka pemberian pelayanan publik kepada masyarakatnya. Contoh tindak lanjut aduan-aduan yang ada, dapat ditampilkan melalui *Instagram* pribadi Pak Walikota, yaitu @hendrarprihadi. Unggahan mengenai perubahan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang ini dengan *tagline* #SemarangSekarang. Selama menjalankan roda kepemimpinannya dan berkaitan dengan LAPOR HENDI, Bapak Hendar Prihadi mendapatkan beberapa penghargaan yang diperoleh ketika menjabat sebagai walikota Semarang. Salah satunya adalah yang berkaitan dengan aduan masyarakat, yaitu penghargaan dari Kementerian-PANRB selaku pengelola pusat dari SP4N-LAPOR!. Dalam Kompetisi SP4N-LAPOR! program Lapori Hendi masuk dalam jajaran 10 besar sarana aduan masyarakat terbaik. Pada bulan Desember lalu Lapori Hendi dinobatkan peraih piala Anggakara Birawa dan terbaik pertama kategori pengelolaan dengan aspek keberlanjutan inovatif terbaik tingkat Instansi pemerintah penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik tahun 2019. Muhammad S. Muzaki, dan D. Ghulam Manar dalam penelitiannya berjudul "Pengelolaan Lapori Hendi di Kota Semarang tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan" tahun 2017 menemukan bahwa sumber daya kebijakan dari Lapori Hendi dengan aspek *Support* atau Dukungan, *Capacity* atau Kapasitas, dan *Value* atau Nilai. Berdasarkan segi dukungan,

Pemerintah Kota Semarang cukup serius untuk melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Laporan Hendi, terbukti dengan inisiatif pembuatan regulasi yang mengatur pengelolaan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan pada uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pengelolaan aduan pada media Laporan Hendi dari Dimensi Pelayanan Publik Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Keadilan, Komitmen, Keamanan, Kemudahan Akses, Pencatatan, dan Pemulihan Layanan. Sehingga dapat menghasilkan pengelolaan aduan yang tingkat ketuntasan tindaklanjutnya mencapai 95,72%.

B. TINJAUAN PUSTAKA

a) Manajemen Publik

Frederick W. Taylor (dalam Syafiie, 2010:48) mengatakan ilmu manajemen merupakan ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan dikerjakan, selanjutnya ditinjau apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah atau tidak. *John D. Millet* (dalam Syafiie, 2010:49), manajemen merupakan suatu proses kepemimpinan dan pengarahan terhadap pekerjaan yang tersusun teratur dalam kelompok formal agar tercapainya tujuan yang telah dikehendaki. Manajemen publik yang dengan kata lain disebut manajemen pemerintah ialah usaha pemerintah dalam pemberian kebutuhan publik melalui sarana dan prasarana. Unsur manajemen kini berupa satu bagian pokok dalam pengelolaan organisasi yang mana organisasi pada ranah swasta ataupun ranah publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen publik berangkat dari

manajemen sektor swasta yang tidak menjadikan arah tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi seperti sektor swasta.

b) Pelayanan Publik

Poltak Lijan S (2010: 8-9) mendefinisikan pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang – undangan. Penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Daerah menjadi Penyelenggara pelayanan publik. Adapun prinsip penyelenggaraan publik menurut dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan.

c) Pengaduan Masyarakat

Syukri (2009: 29) mendefinisikan pengaduan masyarakat sebagai sumber informasi yang diperlukan dalam usaha pihak penyelenggara pelayanan dengan tujuan untuk memperbaiki kesalahan yang memungkinkan terjadi serta secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang diberikan dengan maksud adanya kesesuaian pada standar yang telah ditetapkan. Sedangkan Tjiptono (dalam Mursalim, 2009) menjelaskan bahwa manajemen pengaduan (komplain) adalah suatu proses untuk mengawasi sikap serta kepuasan para pelanggan dan partisipan lainnya sehingga pengelola bisa memilih langkah yang cepat untuk menyelesaikan permasalahan. Beberapa unsur utama pada manajemen pengaduan menurut Tjiptono, yaitu: *Komitmen, visible, accessible, kesederhanaan, kepastian waktu, fairness, confidential, records, sumber daya, dan remedy.*

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2008: 11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Penelitian kualitatif dipilih karena peneliti ingin mengeksplor lebih dalam untuk mendapatkan pemahaman mengenai bagaimana dimensi pelayanan publik itu dengan rinci, mendalam sehingga ketika orang membaca laporan dapat memahami media Lap

Hendi. Fokus dari penelitian ini adalah dimensi pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan melalui media Lapor Hendi sehingga lokus dari penelitian ini adalah Dinas Kominfo Pemerintah Kota Semarang dan Kota Semarang. Berkaitan dengan permasalahan yang diangkat, beberapa informan dilakukan dengan menentukan individu-individu yang memiliki wawasan dan kewenangan dalam pengelolaan pengaduan Lapor Hendi, yakni Pusat Pengelola Pengaduan Masyarakat Kota Semarang dan masyarakat pengguna media Lapor Hendi. Pengambilan sampel pada penelitian ini memakai *purposive sampling*. Data penelitian kualitatif merupakan data yang berupa teks, kata-kata tertulis, frasa-frasa atau simbol-simbol dengan menggambarkan atau mempresentasikan orang-orang, tindakan-tindakan serta kejadian tertentu yang dijabarkan dalam catatan lapangan (transkrip). Data terdiri dari data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari teknik wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

D. PEMBAHASAN

Kota Semarang merupakan salah satu Kota yang mengintegrasikan sarana pengaduannya, yaitu Lapor Hendi dengan SP4N-LAPOR!. Lapor Hendi merupakan komitmen dari Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dalam pemberian pelayanan publik. Pada tahun 2018 Lapor Hendi Kota Semarang merupakan salah satu kota dengan tingkat penyelesaian pengaduan masyarakat dengan 95,73% ketuntasan laporan dari

total laporan sebanyak 12.019 laporan. Penelitian terkait Laporan Hendi berfokus pada dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Kota Semarang. Pembahasan dalam penelitian ini, yaitu dimensi pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan yang ada pada P3M Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dapat dilihat beberapa aspek di antaranya adalah Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Keadilan, Komitmen, Keamanan, Kemudahan Akses, Pencatatan, dan Pemulihan Layanan. Hasil yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan dalam memberikan media aduan di sini berarti membangun prosedur aduan sederhana dan mudah dipahami masyarakat. Kesederhanaan juga dapat dimaksudkan kemudahan bagi masyarakat yang ingin berinteraksi kepada pemerintahnya. Masyarakat dapat menyampaikan aduan, kritik, saran, maupun aspirasi dengan kemudahan yang diberikan oleh penyedia layanan. Dapat diketahui bahwa program Laporan Hendi ini tidak dipungut biaya. Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang mengupayakan menciptakan suatu program yang sederhana dengan maksud harus dapat sesuai dengan target Sasarannya, yakni masyarakat seluruh kalangan demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Program yang diberikan dibuat sesederhana mungkin agar dapat menyebar ke seluruh lapisan masyarakat, tidak hanya untuk masyarakat yang melek teknologi saja, tetapi masyarakat yang tidak mengerti teknologi masih bisa menikmati program pengaduan Laporan Hendi ini dengan cara yang konvensional seperti melapor ke gedung PIP Balaikota Semarang. Baik

kalangan muda maupun kalangan yang berusia tua dapat dengan mudah melapor untuk pelayanan publik yang lebih baik.

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang No.34 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik pada pasal 3 tentang asas dan prinsip penanganan pengaduan masyarakat *point j* berbunyi “tidak memungut biaya, yaitu tidak memungut imbalan dalam bentuk apapun” dan dijelaskan juga di pasal 24 tentang larangan penyelenggara *point b* yang berbunyi “penyelenggara dalam menangani pengaduan masyarakat dilarang untuk menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat.



Gambar 1. Kemudahan dalam pengaduan Laporan Hendi

Sumber : Instagram akun @ppidkotasmg (diakses 16 april 2019)

Dengan berbagai macam kanal-kanal aduan yang ada dalam program Laporan Hendi dinilai memudahkan masyarakat untuk melapor. Kesederhanaan seperti dengan mengomentari pada akun resmi Pak Walikota sudah bisa untuk menjadi laporan yang ditanggapi oleh pengelola Laporan Hendi, atau bahkan terkadang Pak Walikota sendiri yang merespon. Kesederhanaan ini memang ditujukan agar Pemerintah Kota Semarang mampu menyerap lebih banyak lagi pengaduan agar terciptanya pelayanan publik yang tepat bagi masyarakatnya. Untuk itu Pemerintah Kota Semarang memberikan

kemudahan dengan langsung mengadu melalui sosial media seperti *Instagram* dengan cara mengadu menggunakan #laporhendi atau dengan mengomentari akun resmi Pemerintah Kota Semarang ataupun akun resmi Pak Walikota, melalui aplikasi *whatsapp* dengan menghubungi 081215000512 dan menulis aduan maupun keluhan yang ada, melalui telegram Pemerintah Kota Semarang dan langsung menulis aduan maupun keluhan yang ingin disampaikan, ataupun menggunakan *sms* ke 1708 dengan mengetik “Lapor Hendi(spasi)aduan” bisa juga menggunakan www.lapor.go.id yaitu website resmi SP4N-LAPOR!

2. Kejelasan

Kejelasan disini berarti bagaimana upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam menginformasikan layanannya agar terlihat dan jelas oleh masyarakat. Penyedia layanan di sini adalah Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang yang berupaya untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang adanya media pengaduan masyarakat, yaitu seperti usaha-usaha yang dilakukan untuk memperkenalkan Lapor Hendi, hingga ke langkah-langkah untuk mengadu. Penggunaan nama Pak Walikota dalam nama program Lapor Hendi dinilai memberikan kesan pemerintah dekat tanpa sekat, tidak ada jarak antara pemerintah dan warga. Karena prinsipnya setiap daerah ada SP4N-LAPOR!, tetapi bisa mempunyai muatan-muatan khusus seperti potensi-potensi apa yang ada di daerah agar masyarakat bisa mengenal program yang dibuat oleh pemerintah daerah. Upaya dalam pengenalan Lapor Hendi salah satunya menggunakan perkembangan teknologi informasi, yaitu lewat sosial media. Halaman resmi Instagram Pak Walikota, Pemerintah Kota Semarang, maupun Ibu Wakil Walikota sering memperkenalkan Lapor Hendi sebagai aduan masyarakat. Siapapun bisa melapor langsung melalui Instagram Pak Wali

sendiri, telegram, SMS, Twitter dan itu dapat direspon sendiri oleh Pak Walikota. Untuk pengenalan yang dilakukan secara *offline*, Lapor Hendi kerap memperkenalkan melalui baliho-baliho, ataupun pamphlet yang ada di Kota Semarang tertulis lengkap dasar hukum hingga tahapan-tahapan pengaduan. Setiap acara kelurahan-kelurahan maupun saat *Car Free Day* Semarang juga dilakukan sosialisasi seperti pengenalan langkah-langkah mengadu, bagaimana masyarakat akan direspon oleh pemerintah hingga pengenalan proses penindaklanjutan aduan kepada masyarakat. Sosialisasi Lapor Hendi juga berkerjasama dengan Universitas-universitas dalam tajuk “Lapor *Goes to Campus*” yang diselenggarakan untuk promosi SP4N-LAPOR! terutama pengenalan program Lapor Hendi pada kalangan mahasiswa. Kemudian, masyarakat pengguna Lapor Hendi sendiri mengetahui adanya Lapor Hendi, dari media sosial seperti *Instagram* maupun *twitter* disebabkan oleh menurut mereka banyak yang langsung melapor pada kolom komentar maupun ditandai melalui media sosial tersebut. Pada media sosial itu lalu akan didisposisikan pada instansi terkait, yang kemudian tidak jarang menimbulkan diskusi baru antar sesama pengguna media sosial yang memiliki keluhan/pelaporan yang sama. Upaya pendekatan Pemerintah Kota Semarang kepada masyarakatnya dirasa lebih aktif pada media sosial meskipun adanya media promosi luar jaringan seperti *car free day* ataupun promosi pamphlet dan poster.

3. Kepastian Waktu

Kepastian waktu merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi maka rasa tidak ketidakpuasan terhadap aduan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat maka ada kemungkinan masyarakat menjadi puas atas aduannya. Hal yang dimaksud disini adalah

kecepatan dari tim penyedia Laporan Hendi dalam memproses setiap aduan yang masuk sesuai dengan SOP yang diterapkan. Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang No.34 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik mengenai kecepatan penyelesaian pengaduan tertulis pada pasal 13 tentang penyelesaian pengaduan *point* 4, yaitu berbunyi tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pelapor melalui sistem LAPOR dan atau surat paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke admin penghubung OPD tersebut. Kemudian di *point* 7 berbunyi OPD wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap. Dalam menjalankan penyediaan Laporan Hendi, tim Penyedia P3M berkerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada dalam SOP, yaitu respon awal pengaduan paling lama terjawab dalam 5 hari. Untuk informasi progress pengaduan paling lama 10 hari dan untuk penyelesaian penindak lanjutan, yaitu 30 hari, tetapi bisa lebih bila ada satu dua hal yang bermasalah, tetapi akan selalu diinformasikan. Dalam anjuran dari Pak Walikota Semarang, diharapkan untuk maksimal 2 hari kerja sudah ada respon dan memulai tindak lanjut dari aduan itu.

Untuk layanan pengaduan darurat seperti kecelakaan, pohon roboh yang menyebabkan macet parah, ataupun kebakaran bisa diadakan melalui *call center* 112. *Call center* 112 memberikan pelayanan pengaduan masyarakat dengan pemberian respon paling cepat karena kondisinya darurat. Untuk *call center* 112 ini sesuai SOP yang ada, yaitu harus selesai ditindaklanjuti pada hari yang sama di hari aduan itu masuk. Kecepatan merespon aduan masyarakat dimulai dengan adanya jawaban dari admin pengelola menerima laporan pengaduan. Untuk pengaduan melalui media sosial seperti contoh yaitu media *whatsapp*, admin Laporan Hendi

langsung merespon dalam waktu yang sangat cepat untuk penerimaan pengaduan. Namun sayangnya pada penelitian ini, penulis menemukan bahwa pengaduan ini hanya tertindaklanjuti hanya sampai respon awal, tetapi tidak ditindaklanjuti lebih lanjut oleh OPD terkait. Kepastian waktu akan penindak lanjutan pelaporan menjadi tidak pasti karena adanya keterlambatan respon dari admin pengelola pengaduan Laporan Hendi. Namun tidak semua pengaduan yang masuk melalui media sosial tidak tertindaklanjuti seperti demikian, tetapi laporan-laporan pengaduan lain umumnya ditindaklanjuti sesuai dengan SOP yang berlaku.

4. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mendukung terciptanya organisasi. Sumber daya manusia yang baik meliputi adanya karyawan yang kompeten untuk mengelola pengaduan masyarakat. Sumber daya manusia untuk mengelola Laporan Hendi terbagi pada 2, yaitu P3M pada Dinas Kominfo Kota Semarang dan juga Admin Penghubung pada OPD Kota Semarang. Tim P3M merupakan tim yang berada di bawah Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang ada 11 orang yang dibagi menjadi 2 pembagian, ada yang mengelola Laporan Hendi dan Call Center 112. Untuk pengelolaan Laporan Hendi sendiri itu hanya 2 orang dan pengelolaan layanan darurat 112 ada 9 orang yang dibagi 3 shift dalam satu harinya, 1 shift berisikan 3 orang. Dikepalai oleh Ibu Istiqomah sebagai Kasie Pengelolaan Aspirasi Dan Informasi yang memiliki staff sebagai admin pengelola Laporan Hendi berjumlah 2 orang yang bernama Mas Dicky dan Mba Febry. Personil yang ada untuk mengelola pengaduan sebenarnya dirasa masih kurang secara jumlah untuk menangani pengelolaan pengaduan, tetapi sejauh ini pihak penyedia mensiasati dengan adanya kerjasama dan saling membantu dalam proses pengelolaan. Adanya pelatihan yang

dilaksanakan juga diharapkan bisa membantu pengembangan diri dari admin-admin pengelola baik dari P3M maupun Admin Penghubung OPD yang ada sehingga pengelolaan pengaduan masyarakat bisa berjalan maksimal.

5. Sarana dan Prasarana

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan Sarana sebagai segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Pengelolaan Lapori Hendi pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang juga turut memiliki sarana prasarana yang menunjang. Prasarana penunjang utama pada hal ini adalah sistem aplikasi Lapori Hendi dan jaringan Internet. Adanya program SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi induk dari sarana pengaduan Lapori Hendi serta upaya pembaruan sistem untuk bisa memberikan pelayanan publik lebih baik lagi. Salah satunya sebagai program terbaru adalah Lapori Covid-19 yang berguna untuk mempercepat pelaporan pengaduan mengenai pandemi covid-19 di Kota Semarang. Sarana prasarana yang ada pada penyedia Lapori Hendi telah memberikan infrastruktur pengaduan yang baik. Fasilitas pengaduan konvensional berada di Balaikota Semarang tepatnya di Gedung PIP ini dibuat nyaman mungkin untuk mengadu. Untuk pengelolaan aduan di Gedung Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang berada di Balaikota, dan pengaduan layanan darurat dari *call center 112* berada di *situation room* dan bekerja 24 jam untuk aduan-aduan darurat tersebut. Fasilitas dalam ruangan seperti adanya komputer untuk menginput aduan dirasa sudah cukup menunjang untuk mengelola aduan. Ruang kerja dari P3M inipun dinilai sudah nyaman dan difasilitasi dengan internet yang cepat. Untuk aplikasi penunjang dirasa sudah cukup baik dan

mudah bagi admin untuk mengelola pengaduan tersebut.

6. Keadilan.

Keadilan merupakan perlakuan adil terhadap manusia yang menjadi warga masyarakat. Keadilan, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan masyarakat. Dalam penyedia sarana aduan masyarakat Lapori Hendi Kota Semarang, memberikan layanan pengaduan masyarakat tidak membeda-bedakan masyarakat yang ingin mengadu, ataupun tidak membeda-bedakan keluhan apa yang diadukan. Setiap aduan atau laporan mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membeda-bedakan masyarakat yang melapor. Dalam hal ini penyedia Lapori Hendi sudah berusaha untuk selalu menghadirkan keadilan dalam tiap layanannya. Sarana aduan masyarakat yang menyeluruh tanpa membeda-bedakan pelayanan yang diberikan, sekaligus tidak membeda-bedakan keluhan yang diterima. Baik itu dari masyarakat yang melaporkan aduan yang bersifat ringan ataupun sepele hingga laporan dari masyarakat yang bersifat berat yang dapat dirasakan orang banyak akan tetap diproses dan ditindaklanjuti oleh penyedia Lapori Hendi. Dalam hal ini perbedaan respon pengaduan terletak dari bobot aduan tersebut, bila bobot aduan tersebut ringan maka akan lebih cepat selesai, tetapi bila bobot aduan tersebut berat akan lebih lambat selesai ditindaklanjutinya. Adapun pembagian prioritas pengaduan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. **Penting**, yaitu pengaduan yang berisikan tentang isu keselamatan atau berkaitan dengan nyawa manusia
- b. **Sederhana**, yaitu pengaduan yang berisikan permintaan formulir, penjelasan informasi, permintaan maaf, pengembalian uang, membalas telepon, merespon surat, dan lainnya.
- c. **Kompleks**, yaitu pengaduan yang berisikan tentang masalah yang mengkhawatirkan terkait dengan

korupsi, mal administrasi, diskriminasi keadilan, ketidaknetralan, dan sebagainya.

7. Komitmen

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan arti kata Komitmen sebagai perjanjian (keterikatan) untuk melakukan sesuatu. Komitmen di sini diartikan sebagai pengembangan dari tujuan atau untuk memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mengedepankan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi. Pembentukan pengelolaan pengaduan masyarakat juga memiliki komitmen untuk melakukan sesuatu, yaitu untuk memberikan pelayanan publik. Komitmen Pemerintah Kota Semarang dalam membuat sarana pengaduan masyarakat dengan dibentuknya P3M Kota Semarang sesuai dengan amanat peraturan walikota Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. P3M merupakan lembaga yang membantu Walikota dalam mengkoordinasikan, mengklarifikasikan dan mengendalikan pengelolaan pengaduan masyarakat. P3M mempunyai tugas menerima, mengelola, mengklarifikasi, monitoring dan mengevaluasi serta mengkonfirmasi pengaduan masyarakat. Pemerintah Kota Semarang membuat peraturan Walikota yang mengenai sarana aduan masyarakat, yaitu pada Peraturan Walikota No.34 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik. Hal ini didasari oleh adanya komitmen bersama yang diinisiasikan oleh Pak Walikota untuk memberikan layanan aduan masyarakat dan bertujuan untuk mendekatkan diri ke masyarakatnya. Sarana aduan masyarakat ini diselenggarakan sesuai dengan Peraturan Walikota no.34 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik. Perwujudan komitmen penyedia Laporan Hendi Kota Semarang ini dapat dilihat dari

prestasi yang diraihnya. Pemerintah Kota Semarang meraih piala Anggakara Birawa dan terbaik pertama kategori pengelolaan dengan aspek keberlanjutan inovatif terbaik tingkat Instansi pemerintah penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik tahun 2019 oleh Kementrian-PANRB. Penghargaan ini diberikan kepada pemenang peserta kompetisi SP4N-LAPOR! yang diikuti oleh 312 instansi yang terdiri dari 187 instansi pusat dan 165 unit pelayanan publik. Kompetisi SP4N-LAPOR! ini merupakan program tahunan yang diselenggarakan oleh KemenPAN-RB sesuai amanat dari Keputusan Menteri PANRB No.310 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2019, bertujuan untuk membangun komitmen instansi pemerintah dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui penerapan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) dan mendorong peningkatan pelayanan publik dalam membangun pengelolaan pengaduan yang partisipatif dan dapat dimanfaatkan sebagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

8. Keamanan

Keamanan dalam pelayanan publik, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum serta dapat diartikan sebagai rahasia, yaitu suatu keinginan pelanggan untuk merahasiakan identitas pribadinya. Jika masyarakat ingin melaporkan suatu aduan bersifat negatif dan memerlukan suatu perlindungan seperti aduan penyalahgunaan wewenang, pengancaman dan tindak kriminal lainnya maka sarana aduan masyarakat berupaya untuk merahasiakan identitas pribadi dari pelapor. Hal ini berkaitan dengan bagaimana komitmen penyedia layanan dalam menghadirkan rasa aman pelapor dengan menjaga kerahasiaan identitas dari pelapor. Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dalam hal

ini P3M yang mengelola pengaduan Laporan Hendi memegang kunci utama terkait identitas pelapor. P3M mempunyai data identitas dari pelapor dan berkomitmen untuk melindungi data identitasnya. Aduan yang ringan seperti permintaan informasi dapat diberikan identitasnya kepada Admin Penghubung OPD agar mempermudah koordinasi pelaporannya. Laporan dengan kategori yang berat seperti misalkan penyalahgunaan wewenang maupun tentang kinerja dari aparat pemerintahan sudah pasti akan dirahasiakan identitasnya. Untuk penindaklanjutan pelaporan yang berkategori berat maka Inspektorat akan diberikan identitasnya terkait verifikasi, klarifikasi dan investigasi, tetapi Admin Penghubung OPD hanya dapat melihat dengan identitas yang disembunyikan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang No.34 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik pada pasal 23 terkait kewajiban penyelenggara berbunyi “penyelenggara yang menangani pengaduan masyarakat wajib untuk menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan terlapor maupun informasi dan dokumen kepada pihak lain. Hal ini terkait pada pasal 3 tentang asas dan prinsip penanganan pengaduan masyarakat pada point g yang berbunyi “asas kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan. Mengenai kerahasiaan dan informasi pribadi ini juga dijelaskan dalam ketentuan layanan pada lapor.go.id yang mengatakan pada point 6.1, yaitu dengan menggunakan layanan pengaduan ini, pengguna setuju dan memahami bahwa informasi yang terkait dengan data pribadi dan data pengaduan atau aspirasi dari pengguna akan diberikan kepada instansi terkait yang berhubungan dengan aduan dan atau aspirasi yang disampaikan oleh pengguna. Namun demikian, pengelola layanan memberikan jaminan kerahasiaan

data dan informasi pada SP4N-LAPOR!. Adapun data pribadi yang dikumpulkan adalah nama pengguna sebagai pengenalan identitas, nomor identitas meliputi nomor KTP, SIM, atau NIK sebagai pengenalan identitas, dan nomor telepon pengguna untuk memverifikasi akun dan mengirim notifikasi laporan. Hak-hak pengguna program Laporan Hendi juga dikatakan pengguna mendapatkan jaminan anonimitas dan kerahasiaan aduan yang dikirimkan selama pengguna memberikan keterangan bahwa informasi yang diberikan adalah anonim dan rahasia. Adanya fitur anonymous dalam media pengaduan Laporan Hendi sehingga masyarakat yang melapor bisa memilih mau diperlihatkan identitasnya atau tidak diperlihatkan. Fitur anonym ini juga dapat memudahkan dan memberikan rasa aman kepada para pengadu tanpa takut akan adanya ancaman dari orang/OPD terlapor. Fitur lainnya adalah fitur rahasia yang terdapat pada lapor.go.id sehingga seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik, tetapi langsung dikelola oleh Admin Pusat hingga terdisposisi pada Admin Penghubung OPD untuk penindak lanjutannya. Sayangnya fitur-fitur ini tidak berperan pada pelaporan menggunakan media sosial, hal ini terjadi karena media sosial menggunakan identitas yang dapat dilihat oleh orang banyak.

9. Kemudahan Akses

Kemudahan akses, yaitu mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika berarti penyedia layanan aduan menjamin bahwa masyarakat secara bebas, mudah, dan murah dapat menyampaikan aduan sehingga akses masyarakat dalam menyampaikan aduan dapat terfasilitasi dengan baik. Dalam hal ini penyedia pengaduan masyarakat Laporan Hendi memfasilitasi berbagai kanal pengaduan untuk menyerap aduan masyarakat. Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota

Semarang menciptakan sarana pengaduan masyarakat Laporan Hendi sebagai perpanjangan tangan dari implementasi SP4N-LAPOR! oleh Kementerian-PANRB selaku pengelola pusat yang bertujuan untuk memberikan layanan aduan masyarakat berbasis aplikasi untuk mempermudah masyarakat melaporkan pengaduan, aspirasi, atau permintaan informasi pelayanan publik oleh pemerintah. LAPOR SP4N memiliki kanal pengaduan, yaitu *website* www.lapor.go.id atau *SMS* ke 1708, *twitter* @lapor1708, aplikasi *Android*, dan aplikasi *iOS*.

Lapor Hendi sendiri mengembangkan kanal pengaduan yang ada dalam sistem SP4N-LAPOR! ini. Semua media sosial dibuka untuk menjadi kanal kanal pengaduan masyarakat seperti *Instagram*, *twitter*, *whatsapp*, *telegram*, *facebook*, *line*, telepon, sms, *website*, hingga datang langsung ke kantor untuk melapor. Untuk layanan pengaduan darurat bisa menghubungi ke *call center* 112 dan baru-baru ini juga dihadirkan *whatsapp* khusus untuk penanganan pengaduan *covid 19*. Dibandingkan dengan program pengaduan induk SP4N-LAPOR! yang hanya memiliki 3 kanal pengaduan, yaitu dari *sms*, *website* lapor.go.id dan juga aplikasi berbasis android SP4N-LAPOR! program Lapor Hendi memiliki lebih banyak kanal pengaduan. Hasilnya, aduan paling banyak, yaitu menggunakan media SMS dan disusul dengan laporan melalui media sosial baik itu yang terdiri dari *twitter*, *facebook*, *Instagram*, dan *whatsapp*. Penggunaan media sosial dan teknologi terlihat lebih banyak dibandingkan yang mengadu melalui metode pengaduan langsung secara tatap muka. Dari sini dapat terlihat bahwa mayoritas pelapor telah menggunakan teknologi dalam rangka partisipasi digital terhadap pengawasan pelayanan publik pada pemerintah. Partisipasi digital ini dapat memudahkan pelapor untuk mengadu dan juga dapat memudahkan penyedia layanan pengaduan untuk memproses aduan masyarakat.

10. Pencatatan

Pencatatan dalam pelayanan publik berguna untuk memberikan pendataan mengenai permasalahan-permasalahan publik.. Dalam hal ini pencatatan yang dilakukan oleh penyedia Laporan Hendi disusun sedemikian rupa sehingga dapat memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan. Pencatatan dilakukan dengan memproses aduan dan memberikan pengklasifikasian dari aduan tersebut dalam bentuk kategori-kategori. Kategori tersebut merupakan data aspirasi/saran, data pengaduan, dan data permintaan informasi. Dari data tersebut dikelompokkan dalam kategori-kategori dinas OPD terkait. Sejatinya sarana pengaduan masyarakat yang baik adalah pengaduan yang ditindaklanjuti dengan baik dengan proses yang berkelanjutan. Dalam mengelola pengaduan Laporan Hendi, P3M melakukan pencatatan setiap aduan seperti yang tertuang pada Peraturan Walikota No.34 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik pada pasal 10 mengenai penerimaan dan pencatatan yang berbunyi penerimaan dan pencatatan pengaduan secara lisan maupun secara tertulis baik melalui elektronik maupun non elektronik meliputi data pengaduan, data pelapor, data terlapor, lokasi kasus dan materi pengaduan. Data pengaduan ini terdiri dari kelengkapan persyaratakan pengaduan seperti nama, alamat lengkap, nomor kartu identitas serta nomor kontak yang dapat dihubungi. Untuk data pengaduan diharapkan dilengkapi data pendukung seperti foto ataupun video aduan.

Aduan yang masuk selanjutnya akan diklasifikasi dahulu apakah ini laporan tentang aspirasi/saran, laporan pengaduan ataupun laporan permintaan informasi. Setelah melakukan klasifikasian ini maka selanjutnya laporan ini akan dimasukkan dalam kategori-kategori OPD yang ada untuk segera didisposisikan. Setelahnya aduan tersebut akan didisposisikan kepada admin penghubung OPD untuk selanjutnya

mereka tindaklanjuti. Kemudian setelah mereka tindaklanjuti aduan dilihat lagi apakah sudah tertangani atau masih dalam proses. Dari sini bisa terlihat akan kinerja OPD-OPD mana yang memiliki aduan paling banyak dan belum terproses maupun OPD dengan aduan yang sedikit. Dengan kategorisasi pelaporan ini memudahkan P3M untuk melakukan *monitoring* terhadap penindaklanjutan dari OPD yang ada. Jika aduan pada suatu OPD banyak maka akan dilaporkan di program bulanan Rapat TEPRRA Kota Semarang untuk melihat klarifikasi dari OPD tersebut. Seperti contoh misalkan aduan terbanyak yang belum terselesaikan tertuju pada PDAM Tirta Moedal dengan aduan, yaitu tidak adanya air maka PDAM Tirta Moedal akan masuk pada status aduan merah, yakni aduan terbanyak. Yang selanjutnya akan diklarifikasi dalam *Monitoring* Evaluasi Rapat TEPRRA yang dihadiri oleh seluruh OPD yang ada di Kota Semarang.

11. Pemulihan Layanan.

Pemulihan Layanan pengaduan merupakan kemampuan untuk menangani setiap masalah dan belajar dari kegagalan pelayanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan pelayanan organisasi. Pemulihan layanan ini dapat dilihat dari proses penindak lanjutan yang diberikan oleh pengelola untuk memberikan respon atas aduan. Dalam konteks ini, kemampuan penyedia Laporan Hendi dalam menangani aduan dari masyarakat, serta memberikan respon pemulihan dari adanya aduan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut *NSW Ombudsman's Effective Complaint Handling Guidelines* (2000), Penanganan keluhan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat bila masyarakat pengguna layanan mengetahui langkah-langkah atau memberikan pengaduan yang efektif sehingga pengelola pengaduan dengan mudah memverifikasi dan merespon pengaduan dengan efektif dan efisien. Langkahnya sebagai berikut:

- a. Pelapor atau pengadu diharapkan mencantumkan identitas pribadi dengan maksud instansi penyedia pelayanan pengaduan dapat mencari keterangan seputar pengguna pelayanan berkaitan dengan pengaduan, seperti mencantumkan nomor kontak pelapor agar diverifikasi laporannya.
- b. Memberikan isi pengaduan secara lengkap serta memberikan narasi deskripsi pengaduan dan dokumen pendukung keluhan seperti foto atau bukti lainnya.
- c. Memberikan kontak penghubung serta pernyataan bersedia memberikan bantuan apabila pengguna layanan membutuhkan seseorang untuk membantu..

Berdasarkan Peraturan Walikota No.34 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik, penyelesaian laporan pengaduan oleh OPD dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggung jawabkan. Admin penghubung OPD menyusun tanggapan atas laporan pengaduan berdasarkan data dan informasi yang akurat. Tanggapan atas laporan pengaduan dapat disusun dengan terlebih dahulu dilakukan pengecekan ke lapangan. OPD wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap. Untuk penyelesaian pengaduan dapat lebih dari 30 hari kerja apabila belum tersedianya anggaran dan/atau di luar kewenangan pemerintah daerah. Penindaklanjutan aduan laporan dapat berupa respon OPD terhadap aduan tersebut, atau pemberian informasi yang diminta oleh pelapor, dan berupa tindakan atas pelaporan untuk memulihkan pelayanan publik yang bermasalah. Hal ini dilakukan untuk memberikan rasa kepuasan masyarakat terhadap pemerintahnya sehingga masyarakat tidak segan untuk melakukan partisipasi dalam pengawasan pelayanan publik. Untuk penindak lanjutan

pengaduan yang masuk di Lapor Hendi Semarang harus tuntas, dan dijawab secara formal dan teknis. Respon pemulihan awal tidak boleh hanya terkesan normatif, tetapi harus merespon dengan kalimat yang teknis. Respon awal ini dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku, yaitu paling lama 5 hari setelah pelaporan masuk dan respon ini sesegera mungkin untuk didisposisikan kepada OPD tertuju. Respon tindak lanjut selesai juga harus diberikan bukti seperti foto setelah aduan terselesaikan untuk dikonfirmasi ke pengadu. Hal ini dapat disusun pula untuk menjadi kisah sukses yang dapat diunggah di SP4N-LAPOR! untuk melihat perubahan yang terjadi dari respon masyarakat.

Dapat dilihat bahwa penyedia layanan Lapor Hendi berupaya untuk selalu memberikan tindak lanjut yang cepat terhadap suatu aduan. Sebagai pusat dari sarana pengaduan di Kota Semarang Lapor Hendi meneruskan pengaduannya ke OPD terkait untuk segera ditindaklanjuti. OPD ini selanjutnya memberikan tindak lanjut atas aduan yang diberikan oleh masyarakat. OPD yang memiliki aduan terbanyak dan belum selesai ditindaklanjuti dapat terlihat dari fitur kategorisasi yang dipantau oleh admin P3M Dinas Kominfo Kota Semarang. Jika pada suatu OPD masuk pada status merah, besar kemungkinan untuk Pak Walikota menegur OPD tersebut dalam rapat rutin bulanan yang disebut TEPRRA. OPD tersebut harus mengklarifikasi dan menjelaskan mengenai sampai mana proses yang sudah dilakukan terhadap pelaporan tersebut. Sebelumnya OPD biasanya akan menanyakan kepada P3M terkait adanya pengaduan yang ditujukan kepada mereka yang belum terselesaikan untuk menghindari teguran dari Pak Walikota tersebut. Berdasarkan dari wawancara pengguna media Lapor Hendi, dirasa tindak lanjut yang ada pada media Lapor Hendi terkadang masih belum baik. Nyatanya masih ada tindak lanjut yang hanya sebatas notifikasi pelaporan diterima tanpa adanya laporan

penindak lanjutan terbaru dari penyedia layanan. Masyarakat merasa bahwa Pemerintah Kota Semarang masih belum memaksimalkan pengaduan-pengaduan yang masuk melalui kanal Lapor Hendi. Ada pula yang merasakan bahwa pengaduan yang diterima harus pengaduan yang dapat dilihat orang banyak agar bisa terproses segera seperti pengaduan melalui forum-forum diskusi dalam jaringan. Tetapi dengan respon sedemikian, masyarakat tetap berani untuk memberikan masukan maupun aduannya melalui Lapor Hendi.

E. PENUTUP

a) Kesimpulan

Dari hasil penelitian terkait Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Kota Semarang ditinjau dari teori Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Semarang sejauh ini sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian berikut:

1. **Kesederhanaan** Kesederhanaan program Lapor Hendi dapat memudahkan masyarakat dalam mengadukan aduannya. Guna menyerap aduan dari masyarakat maka kanal pengaduan yang ada pada Lapor Hendi dibuka tidak hanya melalui pengaduan konvensional secara langsung, tetapi dihadirkan pula pengaduan melalui media sosial seperti *twitter*, *Instagram*, *facebook*, *whatsapp* dan lain-lain dengan maksud untuk menjadi program yang dapat dinikmati berbagai lapisan masyarakat. Proses pengaduan yang mudah ini juga didukung dengan pelayanan tanpa biaya atau secara gratis seperti yang tertulis pada Peraturan Walikota Semarang No.34 tahun 2017 tentang pedoman

pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik.

2. **Kejelasan** Kejelasan dapat dikatakan usaha yang dilakukan oleh penyedia layanan Lapor Hendi untuk mengupayakan informasi tentang Lapor Hendi cukup jelas. Pengenalan yang dilakukan baik melalui media sosial secara *online*, maupun secara *offline* dilakukan kegiatan seperti pada penempelan poster atau pamphlet, kampanye di kecamatan-kecamatan maupun pada saat *car free day*. Usaha yang dilakukan dalam rangka pengenalan ini mampu menjelaskan tahapan-tahapan dan langkah untuk melakukan pengaduan. Hal ini dapat mendukung adanya proses pengenalan yang baik untuk media Lapor Hendi.
3. **Kepastian Waktu** Kecepatan dalam pengaduan yang diberikan oleh penyedia layanan Lapor Hendi Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang berjalan mengikuti SOP yang ada, untuk segera memberikan respon atas aduan yang masuk ke media Lapor Hendi.
4. **Sumber Daya Manusia** Sumber daya manusia untuk mengelola Lapor Hendi terbagi pada 2, yaitu P3M pada Dinas Kominfo Kota Semarang dan juga Admin Penghubung pada OPD Kota Semarang. Personil yang ada untuk mengelola pengaduan sebenarnya dirasa masih kurang secara jumlah untuk menangani pengelolaan pengaduan, tetapi sejauh ini pihak penyedia mensiasati dengan adanya kerjasama dan saling membantu dalam proses pengelolaan. Adanya pelatihan yang dilaksanakan juga diharapkan bisa membantu pengembangan diri dari admin-admin pengelola baik dari P3M maupun Admin Penghubung OPD yang ada sehingga pengelolaan

pengaduan masyarakat bisa berjalan maksimal.

5. **Sarana dan Prasarana** Sarana prasarana yang ada pada penyedia Lapor Hendi telah memberikan infrastruktur pengaduan yang baik. Fasilitas pengaduan konvensional berada di Balaikota Semarang tepatnya di Gedung PIP ini dibuat nyaman mungkin untuk mengadu. Untuk pengelolaan aduan di Gedung Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang berada di Balaikota, dan pengaduan layanan darurat dari *call center 112* berada di *situation room* dan bekerja 24 jam untuk aduan-aduan darurat tersebut. Fasilitas dalam ruangan seperti adanya komputer untuk menginput aduan dirasa sudah cukup menunjang untuk mengelola aduan. Ruangan kerja dari P3M inipun dinilai sudah nyaman dan difasilitasi dengan internet yang cepat. Untuk aplikasi penunjang dirasa sudah cukup baik dan mudah bagi admin untuk mengelola pengaduan tersebut.
6. **Keadilan** Dalam hal ini penyedia Lapor Hendi sudah berusaha untuk selalu menghadirkan keadilan dalam tiap layanannya. Sarana aduan masyarakat yang menyeluruh tanpa membeda-bedakan pelayanan yang diberikan, sekaligus tidak membeda-bedakan keluhan yang diterima. Dalam hal ini perbedaan respon pengaduan terletak dari bobot aduan tersebut, bila bobot aduan tersebut ringan maka akan lebih cepat selesai, tetapi bila bobot aduan tersebut berat akan lebih lamban selesai ditindaklanjutinya.
7. **Komitmen** Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang berkomitmen dalam memberikan pelayanan publik, yaitu menciptakan media pengaduan

masyarakat. Hal ini didasari oleh adanya komitmen bersama yang diinisiasikan oleh Pak Walikota untuk memberikan layanan aduan masyarakat dan bertujuan untuk mendekatkan diri ke masyarakatnya. Sarana aduan masyarakat ini diselenggarakan sesuai dengan Peraturan Walikota no.34 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik. Penggunaan nama Lapor Hendi merupakan upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang untuk mendekatkan dan menyederhanakan agar masyarakat lebih cepat melapor. Komitmen yang dijalankan Pemerintah Kota Semarang ini membuahkan penghargaan dari Kementrian-PANRB, yaitu piala Anggakara Birawa sebagai pemenang kategori pengelolaan dengan aspek keberlanjutan inovatif terbaik tingkat Instansi pemerintah penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik tahun 2019.

8. **Keamanan** Mengenai kerahasiaan pelapor, pihak penyedia layanan telah memfasilitasi aduan yang bisa dirahasiakan, dan juga penyedia melindungi identitas pelapor. Adanya fitur *anonymous* yang disediakan oleh pengelola Lapor Hendi memberikan keamanan untuk pelapor mengaduan aduannya, sedangkan fitur rahasia dapat membantu pelapor untuk mengirimkan laporan yang dilihat oleh pengelola tanpa dilihat oleh publik.
9. **Kemudahan Akses** selama ini, pengelola menjamin bahwa masyarakat dapat melapor secara bebas, mudah dan murah adanya pembukaan kanal pengaduan pada Lapor Hendi yang lebih banyak dibanding program SP4N-LAPOR oleh Kementrian-PANRB. Tetapi

banyaknya kanal pengaduan yang ada ini menimbulkan masalah baru seperti adanya laporan-laporan masyarakat yang tidak terlihat oleh admin maupun P3M Kota Semarang pada kanal media sosial.

10. **Pencatatan** Dalam hal ini pencatatan yang dilakukan oleh penyedia Lapor Hendi disusun sedemikian rupa sehingga dapat memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan. Proses pencatatan ini dinilai mempermudah adanya penindak lanjutan untuk proses perbaikan berkesinambungan. Banyaknya aduan pada OPD merupakan hasil pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat. OPD paling banyak aduan belum tentu paling bermasalah, tetapi karena berhubungan langsung dengan masyarakat.

11. **Pemulihan Layanan.** Dalam konteks ini, kemampuan penyedia Lapor Hendi dalam menangani aduan dari masyarakat, serta memberikan respon pemulihan dari adanya aduan tersebut. Penyedia layanan Lapor Hendi berupaya untuk selalu memberikan penindak lanjutan yang cepat terhadap suatu aduan. Sebagai pusat dari sarana pengaduan di Kota Semarang Lapor Hendi meneruskan pengaduannya ke OPD terkait untuk segera ditindak lanjuti. OPD ini selanjutnya memberikan penindak lanjutan atas aduan yang diberikan oleh masyarakat. Jika pada suatu OPD masuk pada status merah, besar kemungkinan untuk Pak Walikota menegur OPD tersebut dalam rapat rutin bulanan yang disebut TEPRRA. Secara keseluruhan, pengaduan pada Lapor Hendi melakukan penindak lanjutan atas aduan masyarakat atas pelayanan publik yang masih bermasalah.

b) Saran

Sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat diharapkan pemerintah dapat mengoptimalkan potensi yang ada dengan hadirnya sarana pengaduan masyarakat Lapor Hendi Kota Semarang ini. Meningkatkan komitmen pemerintah untuk menjadi pemerintah kota yang lebih mendengar apa yang dibutuhkan oleh masyarakatnya, serta memberikan pelayanan publik yang mampu mensejahterakan masyarakatnya. Dengan membuat sosialisasi yang efektif dalam upaya pengenalan Lapor Hendi diharapkan masyarakat lebih banyak menggunakan program ini. Untuk memaksimalkan sumber daya manusia yang ada, diharapkan untuk meningkatkan keahlian tim pengelola Lapor Hendi. Diharapkan kedepannya untuk pengaduan melalui sosial media bisa lebih memberikan keamanan akan privasi pelapor sehingga masyarakat semakin yakin atas kerahasiaan laporannya. Selanjutnya dalam metode pencatatan untuk ke depannya dibuatkan pengkategorian pengaduan yang tersistem sehingga penanganan pengaduan akan lebih cepat.

F. REFERENSI

- Afifudin. (2009). *Metode-metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- F. Dzakiyati, R. Nugroho, and H. Warsono, "LAPOR HENDI : JEMBATAN PENGADUAN YANG SETENGAH HATI," *GEMA PUBLICA : Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 64-75, Dec. 2018.
- Hariani, D. (2008). *Manajemen Komplain Dan Penanganan Keluhan*. *Dialogue*, Vol. 5, No. 2, : 239-253.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN.
- Maulida Adypurnawati, D. H. (2019). Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management review*, Vol .8, No.2, 1-15.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, XV No.1, 1-17.
- Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2017). *Pengelolaan Lapor Hendi Di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber DAYA KEBIJAKAN*.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Winarsih dan Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Subekti, D. (2013). *Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*. *Jurnal Unair*. Vol.1. Hal.47-55.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syukri, A. F. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.

Thoah, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran* (2 ed., Vol. Cetakan 7). Yogyakarta: Andi Offset.

PERATURAN- PERATURAN

UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang No.11 Tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik.

SUMBER LAIN

RPJMD Kota Semarang 2016- 2021

Rencana Strategis Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Danpersandian Kota Semarang

Website SP4N-LAPOR1.(2019) dalam <https://www.lapor.go.id>

Instagram @semarangpemkot, @hendrarprihadi, @p3mkotasemarang

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/hari-terakhir-kompetisi-pengelolaan-pengaduan-tujuh-kepala-daerah-hadir#> (diakses 20 Mei 2020)