

**PENERAPAN SISTEM LAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA  
SEMARANG**

Oleh

Dhiya Alhaq Surya Renaldhy, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari

[dhiyaalhaqsurya@gmail.com](mailto:dhiyaalhaqsurya@gmail.com), [dewi\\_sabowo@yahoo.co.id](mailto:dewi_sabowo@yahoo.co.id), [hestilestari1959@gmail.com](mailto:hestilestari1959@gmail.com)

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

***ABSTRACT***

*In public services there are many types of review methods that can be carried out so that they work well or are in accordance with organizational goals. One of them is the implementation of e-government in the complaint service at the Semarang City Investment and One-Stop Service Office which was analyzed using management information system methods. The management information system describes the management process of an information system such as how the complaint service system is planned, designed, implemented and managed. Data collection methods used in this qualitative research are interviews, literature review and documentation. The results of the research on the Application of the Complaint Service System at the Investment and One-Stop Services Office (DPMPTSP) in Semarang City, namely the planning, design and implementation stages are going well while the management stage still requires improvement. Constraints encountered include the limitations of existing system functions and the public's lack of understanding in utilizing information systems.*

***Keywords: E-Government, Information Systems, Complaint Service..***

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di lingkup pelayanan publik, teknologi memiliki peran penting dengan keberhasilan pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat secara modern sehingga pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan dalam mekanisme kerja dan pelayanannya yang kini berorientasi pada pemanfaatan sistem informasi dan strategi komunikasi. Berdasarkan publikasi *United Nations* (2020), Indonesia meraih skor *E-Government Development Index* sebesar 0.6612 dan berada pada peringkat 88 dari total 193 negara di dunia. Berdasarkan publikasi, tingkat keberhasilan pemerintah dalam pemanfaatan teknologi dalam penyebaran informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat menjadi acuan penting untuk menentukan apakah suatu negara berhasil atau tidak dalam berkompetisi.

*Electronic government* yang selanjutnya disebut *e-government*, *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang didukung dengan penggunaan internet untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang lebih baik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Di Indonesia *e-government* menjadi ajang untuk mendorong pemerintahan yang

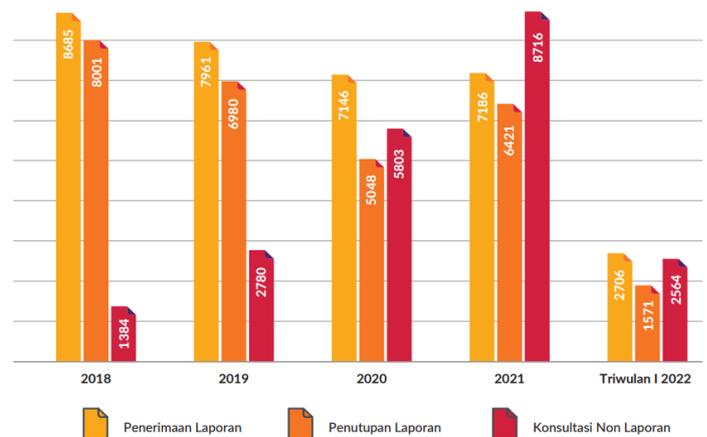
responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi publik, mendorong sisi pemanfaatan dan keterbukaan informasi serta mendorong partisipasi publik untuk dapat berpengaruh dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014 Tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019, sektor pertama yang mendapatkan prioritas Pembangunan Pitalebar Indonesia Tahun 2014-2019 adalah *e-government* dengan harapan mampu memberikan layanan terintegrasi antar lembaga pemerintah dengan masyarakat sekaligus mewujudkan upaya perbaikan tata kelola pemerintahan yang bersih, demokratis dan terpercaya. Tidak menutup kemungkinan, dalam implementasinya terdapat banyak tantangan yang harus dihadapi oleh pemerintah Indonesia guna dapat menerapkan *e-government* dengan maksimal.

Penyelenggaraan *e-government* di Indonesia tidak terlepas dari peran sistem informasi manajemen, untuk dapat mengurangi permasalahan-permasalahan seperti yang dijelaskan sebelumnya. Sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas, bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan. Sistem informasi adalah sekumpulan dari manusia, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi,

sumber-sumber data, prosedur dan kebijakan yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan, menyediakan kembali, dan menyebarluaskan satu atau banyak informasi dalam suatu organisasi secara merata.

Salah satu instansi publik yang sudah melakukan pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ialah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang atau yang selanjutnya disingkat DPMPTSP Kota Semarang. DPMPTSP Kota Semarang dalam implementasinya memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang diwujudkan dalam bentuk *website* pelayanan yang tersedia banyak fitur-fitur penunjang layanan seperti fitur pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat. Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

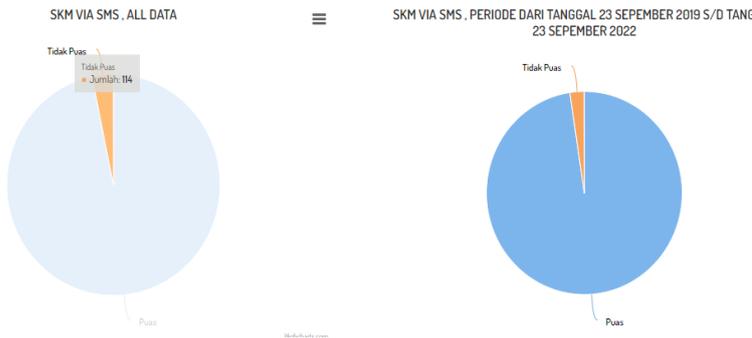
**Gambar 1.1 Grafik Data Laporan Periode 2018-2022 Triwulan I 2022**



*Sumber: Website Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022*

Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia (2022) sesuai gambar 1.1 di atas, jumlah pengaduan di Indonesia dalam rentan waktu Tahun 2018-2022 (Triwulan I) relatif stabil. Tahun ke tahun terlihat upaya instansi publik dirasa kurang maksimal dalam usahanya menjawab laporan masyarakat yang ditandai dengan adanya gap antara grafik penerimaan laporan dengan grafik penutupan laporan yang berbeda. Masyarakat juga aktif dalam melakukan konsultasi non laporan atau pengaduan tidak tertulis yang terlihat dari grafik berwarna merah yang terus menunjukkan kenaikan dari tahun ke tahun.

**Gambar 1.2 Diagram Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Semarang**



Sumber: Website DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2019-2022

Serupa dengan Ombudsman Republik Indonesia, data publikasi Survei Kepuasan Masyarakat atau yang selanjutnya disingkat SKM milik DPMPTSP Kota Semarang secara statistik menjelaskan bahwa pengaduan secara konstan mendapat partisipasi oleh masyarakat. Berdasarkan gambar 1.2 Diagram Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2019-2022, selama periode 3 tahun tersebut terdapat 114 pengaduan mengenai ketidakpuasan dari total 3.424 responden terhadap pelayanan oleh DPMPTSP Kota Semarang. Hal tersebut menjelaskan bahwa masyarakat mulai sadar akan pemanfaatan layanan pengaduan sebagai media evaluasi pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Semarang. Di dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan DPMPTSP Kota Semarang dan menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan, maka perlu mengoptimalkan pelayanan penanganan pengaduan yang

sederhana, cepat, tuntas, berkualitas dan terkoordinasi melalui penyediaan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan DPMPTSP Kota Semarang.

**Gambar 1.3 Daftar Penghargaan DPMPTSP Kota Semarang**

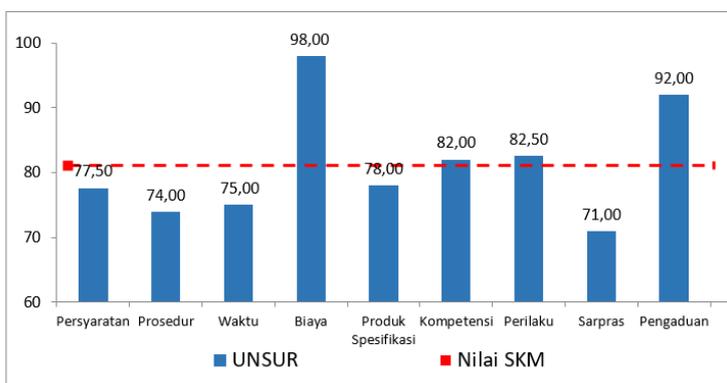


Sumber: Website DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2022

Manajemen pelayanan publik yang baik akan berdampak terhadap prestasi instansi pelayanan publik yang bersangkutan. Sebagai contoh yaitu penghargaan yang diraih oleh DPMPTSP Kota Semarang dari periode 2012-2019 meliputi penghargaan tingkat Kabupaten/Kota hingga Nasional. Secara 4 tahun berturut-turut yaitu 2016-2019 DPMPTSP Kota Semarang terpilih menjadi *role model* PTSP terbaik tingkat kabupaten/kota secara nasional dengan kategori “sangat baik”. Apabila diperhatikan lebih lanjut, terjadi juga penurunan prestasi atau pencapaian oleh DPMPTSP Kota Semarang yaitu berhentinya predikat *role model* PTSP

terbaik tingkat kabupaten/kota secara nasional di tahun 2019 sehingga penelitian mencoba untuk menjelaskan secara lebih rinci bagaimana pelayanan publik yang dilakukan melalui sistem pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kota Semarang.

**Gambar 1.4 Hasil SKM DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2022**



Sumber: Laporan SK Kota Semarang Tahun 2022

Berdasarkan Gambar 1.4 Hasil SKM DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2022 juga menunjukkan bahwa rata-rata nilai total kepuasan masyarakat adalah sebesar 81.11 atau berada dalam kategori baik. Secara lebih rinci, beberapa indikator yang mendapatkan kategori kurang baik seperti indikator prosedur (74,00%), indikator waktu (75,00%), indikator produk spesifikasi (78,00%), indikator sarana dan prasarana (71%). Selanjutnya indikator yang memperoleh kategori baik yaitu indikator persyaratan (77,50%), indikator kompetensi (82,00%) dan indikator perilaku (82,50%). Adapun indikator yang memperoleh kategori sangat baik atau dua

tertinggi yaitu indikator biaya (98,00%) dan indikator pengaduan (92,00%). Pengkategorian tersebut didasarkan atas kebijakan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mencantumkan tabel nilai persepsi, nilai interval, nilai konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan seperti berikut:

**Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1.00-2.5996	25.00-64.99	D	Tidak Baik
2	2.60-3.064	65.00-76.60	C	Kurang Baik
3	3.0664-3.532	76.61-88.30	B	Baik
4	3.5324-4.00	88.31-100.00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

Secara tidak langsung survei di atas dapat berpengaruh juga terhadap prestasi DPMPTSP Kota Semarang. Hal tersebut menunjukkan bahwa instansi atau masyarakat memerlukan layanan pengaduan yang efektif sebagai media untuk mengetahui kebutuhan dan masukan apa saja yang dapat diperbaiki dalam pelayanan. Layanan pengaduan juga dapat menjadi media komunikasi antar masyarakat dengan instansi dalam memberikan *feedback* atau laporan yang

dapat meningkatkan nilai indikator-indikator pelayanan yang dirasa kurang maksimal. DPMPTSP Kota Semarang memperoleh kategori sangat baik di indikator pengaduan namun untuk indikator prosedur, waktu dan sarpras memperoleh kategori kurang baik. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Penerapan Sistem Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang**”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan sistem layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang?.
2. Apakah kendala dalam penerapan sistem layanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)?.

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui penerapan sistem layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.
2. Mengetahui kendala dalam penerapan sistem layanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

## **D. Kajian Teori**

### **1. Administrasi Publik**

Menurut Henry dalam Said (2017: 37) administrasi publik adalah suatu kombinasi kompleks antara teori dan praktik dalam pemahaman terhadap hubungan pemerintah dengan masyarakat serta mendorong kebijakan publik agar lebih responsif. Di dalam memberikan pelayanan publik, dilibatkan berbagai sumber daya meliputi aparatur negara atau yang sering disebut sebagai administrator untuk merencanakan, mengimplementasikan dan mengevaluasi apakah suatu pelayanan publik sudah tepat atau belum dengan tujuannya.

Kajian dan praktik administrasi publik di dalam perkembangannya mengalami beragam penyesuaian yang didasarkan atas tuntutan masyarakat yang terus berubah. Menurut Denhardt dalam Herizal (2020: 30) menyatakan terdapat perubahan dalam paradigma ilmu administrasi publik, antara lain *Old Public Administration*, *New Public Management*, dan *The New Public Service*. Ketiga paradigme Administrasi Publik tersebut tidak muncul begitu saja melainkan melalui proses yang lama hingga berhasil menyentuh paradigma yang dirasa paling adil atau efektif bagi setiap *stakeholders* yang terlibat. Ketiga paradigma juga memiliki kriterianya masing-masing yang

menjadikan paradigma yang satu berbeda dengan yang lainnya. Perbedaan-perbedaan tersebut meliputi perbedaan pada tingkat kekuasaan atau peran pemerintah yang hirarki hingga kolaboratif atau melibatkan masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan oleh pemerintah. *The New Public Service* adalah Paradigma terbaru Administrasi Publik yang menerapkan kesederajatan dan persamaan hak diantara masyarakat tanpa membeda-bedakan dalam mengakses layanan publik.

## 2. *E-Government*

Penyelenggaraan *The New Public Service* oleh pemerintah dilakukan melalui berbagai cara efektif dan inovatif dalam mewujudkan kepentingan publik, salah satunya yaitu melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyampaian informasi publik. Melalui informasi yang dikelola secara transparan dan mudah dimengerti, publik akan dengan mudah memahami bahkan dapat memberikan dukungan ketika suatu kebijakan dikeluarkan oleh pemerintah. Menurut Kadir (2014: 324), *e-government* atau sering disingkat menjadi *e-gov* adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan transfer informasi atau hubungan dengan masyarakat, rekan bisnis atau sesama badan pemerintah dan pegawainya. Penerapan *e-government*

bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Sesuai dengan tujuan *e-government* yaitu untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terintegrasi serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat, pemerintah perlu memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dimana sebagai contoh pada DPMPTSP Kota Semarang, lembaga tersebut telah menerapkan *e-government* yang ditandai dengan hadirnya *website* milik lembaga yang dapat diakses baik oleh pegawai maupun masyarakat/pelanggan yang merasakan layanan publik tersebut.

### **Sistem Informasi Manajemen**

*E-government* merupakan kegiatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat meningkatkan hubungan antar pemerintah hingga masyarakat. Pelaksanaan *e-government* yang baik tentunya memerlukan manajemen teknologi informasi dan komunikasi agar berjalan sesuai dengan tujuan. Menurut Handoko (2012: 237), sistem informasi manajemen adalah suatu prosedur sistematis pengumpulan, penyimpanan, pemeliharaan, perolehan kembali dan validasi berbagai data tertentu yang dibutuhkan oleh suatu organisasi tentang sumber daya manusianya.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah salah satu kegiatan dalam pelaksanaan *e-government* meliputi kegiatan pengumpulan sampai dengan pengolahan data yang kemudian dimanfaatkan dengan menyebarkan data tersebut pada orang atau unit dalam organisasi yang membutuhkan sehingga dapat mendukung proses pengambilan keputusan, perumusan kebijakan dan rencana ataupun pelaksanaan tugas sehari-hari dengan pelibatan teknologi dan sumber daya manusia yang saling mendukung antara yang satu dengan yang lainnya. Menurut O'Brien dalam Susmanto (2017: 9), sistem informasi manajemen dapat dilakukan melalui beberapa tahapan meliputi: 1) Investigasi Sistem (*System Investigation*), 2) Analisis Sistem (*System Analysis*), 3) Desain Sistem (*System Design*), 4) Implementasi Sistem (*System Implementation*) dan 5) Pemeliharaan Sistem (*System Maintenance*), dilakukan tinjauan ulang setelah proses implementasi dengan tujuan melakukan *monitoring*, evaluasi dan menganalisis kebutuhan pembaruan sistem kedepannya.

Menurut Simarmata dalam Rikanita (2017: 20-21) menjelaskan secara lebih sederhana tahapan sistem informasi manajemen meliputi: 1) Analisis Kebutuhan (*Requirements Analysis*); 2) Desain (*Design*); 3) Implementasi

(*Implementation*) yaitu pengamatan terhadap pengembangan sebuah sistem. Di tahap ini kemungkinan masalah atau *overlap* sering terjadi; dan 3) Uji Coba (*Testing*).

Selanjutnya tahapan sistem informasi manajemen menurut Raymond McLeod dalam Abdullah (2017: 17) antara lain: 1) Perencanaan yaitu berkaitan dengan studi awal untuk membangun suatu sistem dan dilakukan studi kelayakan suatu sistem meliputi hukum, etika, operasional dan jadwal sistem; 2) Analisis; 3) Perancangan/Desain Sistem yaitu disajikan dengan harapan memberikan gambaran rancangan bangun (*blueprint*) yang lengkap sebagai acuan *programmer* dalam mengembangkan aplikasi; 4) Penerapan; dan 5) Pemeliharaan yaitu memperbaiki kesalahan sistem saat ini, menjaga ketepatan sistem dan meningkatkan sistem.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan tinjauan literatur. Teknik penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria tertentu yang telah ditetapkan, dimana informan yang dipilih merupakan informan yang terlibat mulai dari penyelenggara hingga sasaran yang berkaitan dengan objek penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Penerapan Sistem Layanan Pengaduan Pada DPMPTSP Kota Semarang

#### 1. Perencanaan (*Planning*)

Ruang lingkup dan tujuan pemanfaatan sistem informasi pada layanan pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang sudah jelas dan tentunya sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada seperti Undang-Undang hingga Peraturan Pemerintah. Menurut Healey dalam Prawiranegara (2020: 1), sistem perencanaan dapat didefinisikan sebagai sistem hukum dan prosedur yang menetapkan aturan dasar praktik perencanaan. Penjelasan ruang lingkup dan tujuan pembuatan sistem informasi sudah seharusnya terdapat di tahap perencanaan. Hal tersebut dapat menjadi tolak ukur suatu perencanaan berjalan dengan baik atau tidak. Dasar hukum perencanaan tersebut sesuai dengan kriteria Widjojo dalam Taufiqurokhman (2021: 3), yang menyatakan perencanaan merupakan penentuan pilihan secara sadar mengenai tujuan-tujuan konkret yang hendak dicapai dalam jangka waktu tertentu atas dasar nilai-nilai yang dimiliki masyarakat bersangkutan.

Fadhillah (2021: 2), menyatakan identifikasi *stakeholders* membantu meningkatkan keterlibatan dan interaksi yang efektif dari *stakeholders*. Identifikasi peran di DPMPTSP Kota Semarang akan memudahkan pengaduan dapat dikelola dengan baik. *Stakeholders* yang terlibat atau memiliki tanggungjawab terhadap keberlangsungan sistem pengaduan antara lain Ketua DPMPTSP Kota Semarang, Ketua Bidang Sistem Informasi dan *Monitoring* dan Evaluasi perizinan, Ketua Bidang Perizinan I, Ketua Bidang Perizinan II, Ketua Bidang Perizinan III dan satu pegawai operasional. Ketua bidang menerima pengaduan yang diadakan masyarakat dan masyarakat menerima respon pengaduan atas perantara pegawai operasional. Setiap pengaduan yang diberikan oleh masyarakat akan dikelola dan diarahkan oleh pegawai sesuai dengan tujuan pengaduannya. Beragam bidang yang tersedia di DPMPTSP Kota Semarang membuat setiap ketua bidang dilibatkan dalam pengelolaan layanan pengaduan. Hal tersebut tentunya menjelaskan bahwa setiap *stakeholders* memiliki kejelasan dalam menjalankan tugasnya.

Sarana dan prasarana di DPMPTSP Kota Semarang sudah lengkap dan berkualitas baik serta dapat mendukung untuk menjalankan program-program terkini. Ismaya dalam Fatmawati (2019: 116) menyatakan, sarana dan prasarana

merupakan fasilitas pendukung yang dapat menunjang proses kegiatan dalam organisasi apa saja. Sarana dan prasarana akan terus mengalami upaya/proses perbaikan dan penambahan, mengingat sempat berpindahkannya kantor DPMPTSP Kota Semarang dari yang sebelumnya di Balai Kota Semarang menjadi di Mal Pelayanan Publik Terminal Mangkang.

**Gambar 3.1 Pelayanan *Offline* DPMPTSP Kota Semarang**



*Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2023*

Pada Gambar 3.2 Pelayanan *Offline* DPMPTSP Kota Semarang, dapat kita lihat secara bersama mengenai prasarana yang disediakan instansi, dalam rangka memberikan pelayanan publik yang baik kepada warga masyarakat. Prasarana yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Semarang meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi

dan ruang penyimpanan dokumen/arsip. Mengingat urgensi layanan pengaduan di DPMPTSP, membuat setiap pegawainya diberikan sarana dan prasarana yang mendukung segala proses pelayanan, seperti *hardware* hingga *software*.

**Gambar 3.2 WiFi routers dan CPU**

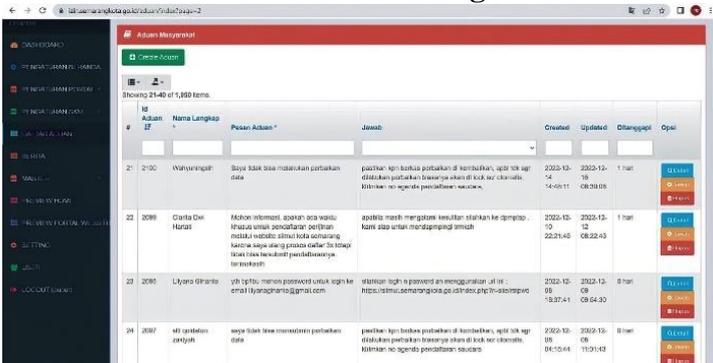


*Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2023*

Tujuan sarana dan prasarana begitu penting menurut Fatmawati (2019: 117) ialah, sarana dan prasarana mempunyai fungsi sebagai alat yang dapat memperlancar penyampaian informasi, sebagai alat mempermudah pemahaman informasi, sebagai alat memperlancar tujuan dan sebagai penghubung antar orang. Apabila sarana dan prasarana di DPMPTSP Kota Semarang baik, maka akan berpengaruh kepada penyelenggaraan fungsi pelayanan pengaduan yang baik juga.

## 2. Desain (Design)

**Gambar 3.5 Dashboard Pengaduan (Administrator) DPMPTSP Kota Semarang**

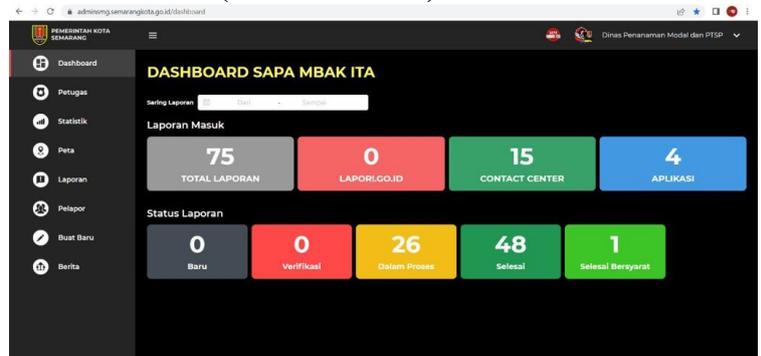


Sumber: Screenshot Administrator DPMPTSP Kota Semarang, 2023

Berdasarkan Gambar 3.5 Menu Utama Pengaduan (Administrator), tampilan atau fitur yang dimiliki administrator sangat lengkap (sisi kiri gambar) mulai dari *dashboard*, pengaturan beranda, pengaturan portal, pengaturan Survei Kepuasan Masyarakat, daftar aduan, berita, master, *preview home*, *preview portal websites*, *setting*, *user* dan *log out (administrator)*. Selanjutnya (sisi tengah gambar) dapat dilihat contoh beberapa kasus pengaduan yang diterima oleh DPMPTSP Kota Semarang pada *website* lembaganya. Setiap pengaduan tercatat dengan baik pada sistem *website* instansi selanjutnya diberi penomoran, id pengaduan, nama lengkap pengadu, pesan atau aduan, jawaban administrator, tanggal pembuatan pengaduan, tanggal jawaban pengaduan dan kumulatif waktu tanggapan pengaduan agar memudahkan proses penyortiran serta

pengelolaan pengaduan selanjutnya. Terakhir (sisi kanan gambar) merupakan opsi yang dapat dilakukan administrator terhadap suatu pengaduan, administrator dapat melakukan atau memiliki kewenangan untuk melihat detail pengaduan, memberikan jawaban atau tanggapan terhadap pengaduan dan menghapus pengaduan.

**Gambar 3.3 Dashboard Sapa Mbak Ita (Administrator)**

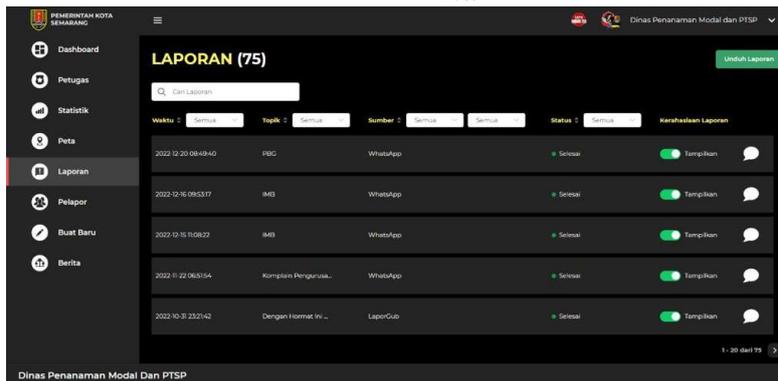


Sumber: Screenshot Administrator DPMPTSP Kota Semarang, 2023.

Sesuai Gambar 3.6 Perbedaan *website* DPMPTSP Kota Semarang dengan Sapa Mbak Ita yaitu, akun administrator pada *website* Sapa Mbak Ita mengatasnamakan instansi DPMPTSP Kota Semarang itu sendiri, bukan atas akun perorangan atau pegawai. Berbeda dengan *website* DPMPTSP Kota Semarang, *dashboard* Sapa Mbak Ita menampilkan (sisi kiri gambar) *dashboard*, petugas, statistik, peta, laporan, pelapor, buat baru dan berita. (Sisi tengah gambar) fitur sortir pengaduan pada waktu yang ditentukan, jumlah laporan yang masuk (dari beberapa kanal pengaduan seperti *website Sapa Mbak Ita*,

lapor.go.id, *contact center* dan aplikasi), status laporan (yang dikategorikan dalam beberapa status seperti status baru, verifikasi, dalam proses, selesai dan selesai bersyarat) serta profil akun yang berada di pojok kanan atas.

**Gambar 3.4 Detail Laporan Sapa Mbak Ita**



Sumber: Screenshot Administrator DPMPTSP Kota Semarang, 2023

Sesuai Gambar 3.7 Detail Laporan Sapa Mb Ita, secara lebih terperinci dapat dilihat bahwa setiap pengaduan yang masuk tercatat dengan baik pada sistem. Berbeda dengan catatan pada sistem *website* pengaduan DPMPTSP Kota Semarang, *website* Sapa Mbak Ita dapat merangkum pengaduan tidak hanya yang dilakukan pada *website* namun juga dapat mencatat pengaduan melalui beberapa kanal pengaduan seperti *whatsapp* dan *LaporGub*.

DPMPTSP Kota Semarang menjelaskan mekanisme pengaduan dan informasi pengaduan melalui berbagai media seperti buku profil, laporan publikasi pengaduan semester/tahunan dan melalui *website*. Desain sistem dapat dikatakan baik karena berhasil menjalankan fungsi utama

desain yaitu mudah diakses oleh warga masyarakat dan kompleks dalam menjalankan fungsi pelayanan. Aulia Aziiza dan Nur Fadhilah dalam Pinem (2021: 286) menyatakan, kebutuhan fungsional dan non-fungsional merupakan kebutuhan yang dapat melihat bagaimana sistem akan terbentuk kedepannya. DPMPTSP Kota Semarang melakukan inovasi sistem informasi pengaduan dengan mempertimbangkan pengalaman-pengalaman pengaduan sebelumnya. Implementasi pengaduan tersebut juga dapat dikatakan baik karena setiap model pengaduan, baik itu pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung memiliki Standar Operasional Pengaduan (SOP), dimana mengharuskan pegawai DPMPTSP Kota Semarang wajib memberikan respon maksimal 3 hari setelah pengaduan diterima dan untuk penyelesaiannya diberikan waktu maksimal 10 hari apabila pengaduan tidak memerlukan rapat koordinasi. Mursalin dalam Sumarno (2021: 81) menyatakan banyaknya keluhan dan tuntutan dari warga masyarakat menjadikan pemerintahan harus bisa menanganinya secara cepat dan tepat, agar terwujudnya pelayanan yang dikelola dengan baik.

### 3. Penerapan (*Implementation*)

**Gambar 3.5 Dashboard Websites Pelayanan DPMPTSP Kota Semarang**



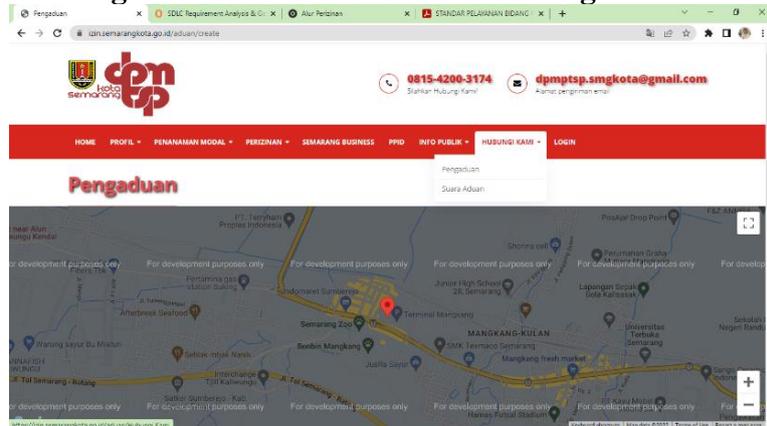
Sumber: Screenshot Administrator DPMPTSP Kota Semarang, 2023

Berdasarkan Gambar 3.8 Dashboard Websites Pelayanan DPMPTSP, masyarakat dapat mengakses portal pada link [izin.semarangkota.go.id](http://izin.semarangkota.go.id). Adapun (di sisi tengah gambar) terdapat beragam portal layanan meliputi *website* DPMPTSP, Semarang Bisnis (wadah atau grup perkumpulan investor untuk memudahkan kegiatan investasi di Semarang), PPID (Informasi keorganisasian seperti struktur organisasi, Standar Operasional Prosedur dan Surat Keputusan), Syarat Izin, Alur Perizinan, *Tracking* Perizinan, Perizinan *Online* (Si Imut milik DPMPTSP Kota Semarang), *Online Single Submission* (Milik nasional namun belum dapat melakukan izin kesehatan), SIMBG (Perubahan IMB yang berkoordinasi dengan Dinas Tata Ruang), Survei Kepuasan dan Layanan Aduan. (Sisi kanan gambar) Terdapat media sosial yang dapat digunakan instansi untuk menyebarkan

informasi layanan kepada warga masyarakat meliputi Youtube, Twitter, Facebook dan Instagram.

Terdapat koordinasi antar divisi dalam DPMPTSP. Koordinasi tersebut dapat menjadi faktor pendukung atau bahkan kendala terhadap pemberian layanan di DPMPTSP Kota Semarang. Koordinasi akan membawa dampak positif seperti keberagaman layanan dalam satu portal, namun juga dapat membawa dampak negatif seperti tidak lancarnya proses layanan. Kemungkinan terburuk yaitu, proses layanan menjadi tidak sederhana sehingga dapat memakan waktu lebih lama. Hal tersebut mempertimbangkan apabila suatu pengaduan memerlukan kesepakatan terlebih dahulu, oleh beragam *stakeholders* sebelum pengambilan keputusan dilakukan, dalam rangka menyelesaikan pengaduan oleh warga masyarakat.

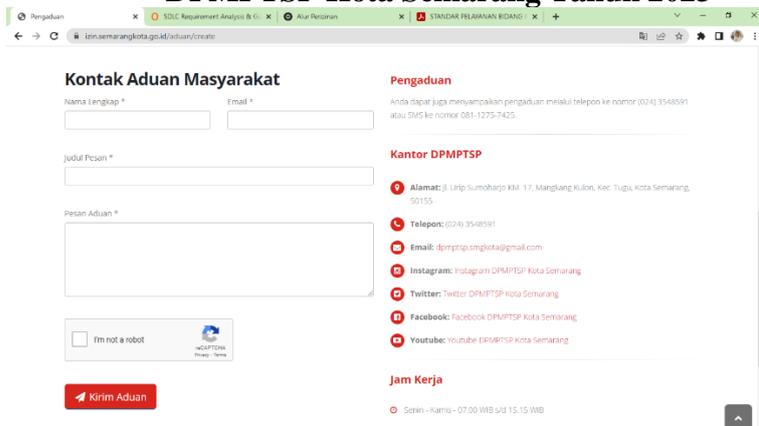
**Gambar 3.6 Tampilan Website Pengaduan DPMPTSP Kota Semarang**



Sumber: Websites Pengaduan DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023

Sesuai Gambar 3.9 peneliti akan secara khusus membahas bagian “hubungi kami” yang dibagi menjadi dua sub poin yaitu “pengaduan” dan “suara aduan”. Masyarakat dapat mengakses keduanya secara bebas, namun perbedaan fungsi kedua sub fitur itu yaitu “pengaduan” ditujukan untuk warga masyarakat yang ingin melakukan atau mendaftarkan pengaduannya ke dalam *website*, sedangkan “suara aduan” ditujukan untuk warga masyarakat yang ingin memantau atau mengawasi aduan yang telah diajukan kepada DPMPTSP Kota Semarang.

**Gambar 3.7 Layanan Pengaduan DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023**



Sumber: *Websites DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023*

Berdasarkan Gambar 3.10 Layanan Pengaduan DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023, apabila warga masyarakat memilih “hubungi kami > pengaduan” akan ditampilkan menu sesuai gambar. Masyarakat diwajibkan untuk mengisi beberapa informasi meliputi nama lengkap, email, judul pesan dan pesan aduan untuk melakukan pengaduan.

Layanan pengaduan melalui *website* dirasa tidak cukup untuk warga masyarakat, pihak DPMPTSP Kota Semarang menyajikan beberapa opsi penghubung antara lembaga dengan warga masyarakat yaitu dapat melalui datang langsung ke kantor, telepon, *email*, Instagram, *Twitter*, *Facebook* dan *Youtube*.

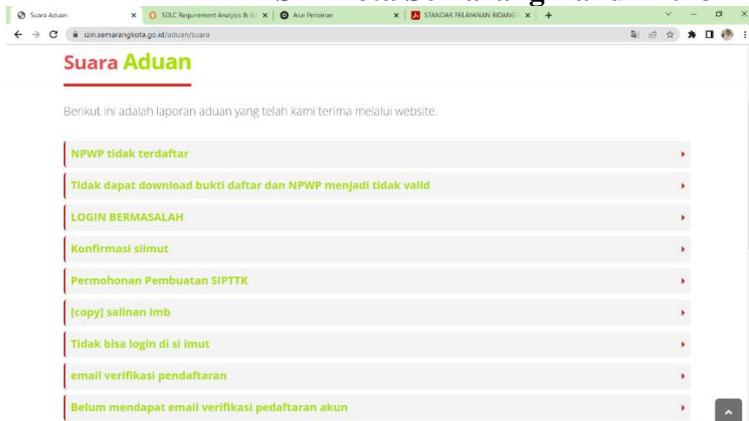
DPMPTSP Kota Semarang berhasil menyediakan layanan pengaduan kepada warga masyarakat secara fleksibel dan tepat guna, hal ini selaras dengan respon warga masyarakat yang diwawancarai atas pelayanan yang diberikan. Kemudahan lainnya atas keberhasilan tahap penerapan yaitu, masyarakat yang ingin melakukan pengaduan dapat mengakses layanan melalui beragam perangkat seperti laptop hingga *handphone*. Berdasarkan data, warga masyarakat lebih cenderung untuk mengakses layanan pengaduan secara *online* karena faktor fleksibilitas dan kemudahan. Hal tersebut dibuktikan dengan data tercapainya target pengaduan DPMPTSP Kota Semarang pada Tahun 2022 yaitu sebanyak 1.446/600 pengaduan.

Rohmatun dalam Mutaqin (2021: 462), menyatakan bahwa sistem dapat memperoleh laporan atau file pengaduan, yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk mengevaluasi proyek yang sedang berjalan. Penerapan sistem informasi berhasil menghilangkan masalah-masalah

pelayanan lama di DPMPTSP Kota Semarang, seperti terbatasnya media penyampaian aduan warga masyarakat, masih perlunya masyarakat yang melakukan pengaduan ke instansi secara *offline*, dibutuhkan lebih banyak SDM dan menumpuknya kertas pengaduan. Hal ini selaras dengan pendapat Rio dan Rina dalam Sumarno (2021: 80), keunggulan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yaitu kecepatan dalam mengakses data dan biaya yang lebih murah dibandingkan cara tradisional. Pihak DPMPTSP Kota Semarang juga terus mengupayakan penerapan yang sesuai ekspektasi masyarakat, ditandai dengan harapan kedepannya agar warga masyarakat dapat secara aktif meminta atau memanfaatkan layanan-layanan yang disediakan pada *website* terutama layanan pengaduan.

#### 4. Pengelolaan (*Maintenance*)

**Gambar 3.8 Layanan Suara Aduan I DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023**



Sumber: *Websites DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023*

Berdasarkan Gambar 3.11 Layanan Suara Aduan I DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023, warga masyarakat serta pihak DPMPTSP Kota Semarang dapat memberikan dan menerima ulasan secara *real time* pada *website*. Adapun riwayat pengaduan sengaja ditampilkan agar warga masyarakat atau pihak selain pengadu, dapat memahami serta mengetahui pengaduan apa saja yang telah disampaikan selama periode tertentu pada DPMPTSP Kota Semarang. Tidak semua riwayat atau contoh kasus pengaduan yang ditampilkan, melainkan hanya contoh kasus pengaduan yang masing-masing menjelaskan satu permasalahan pada layanan di DPMPTSP Kota Semarang.

**Gambar 3.9 Layanan Suara Aduan II DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023**



Sumber: *DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023*

Sesuai Gambar 3.12 Layanan Suara Aduan II DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023, dapat kita lihat mengenai contoh interaksi yang dilakukan antara warga masyarakat sebagai pengadu dan administrator DPMPTSP Kota Semarang

sebagai pemroses pengaduan. Berdasarkan ketidakpahaman warga masyarakat melalui pengaduan atau ulasan-ulasan yang diberikan, pihak DPMPTSP Kota Semarang menjadikannya sebagai acuan dalam melakukan evaluasi pelayanan-pelayanan yang diberikan. Evaluasi tersebut dikumpulkan dan dirapatkan sehingga menghasilkan suatu rekomendasi, atau kebijakan baru yang diharapkan dapat membantu pengembangan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien atau sesuai dengan harapan warga masyarakat.

**Gambar 3.10 Data Pengaduan DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023**

Target 2022	Sasaran	Media											Keterangan
		Bulan/Media	Lapor.go id	Google Ulasan	Lapor Hendi	Website	Instagram	WhatsApp	Kotak Saran	Datang Langsung	Surat	Jumlah	
600	50	Januari	0	0	7	46	10	30	0	0	0	93	Sudah ditindaklanjuti
Layanan	50	Februari	0	0	3	65	10	47	0	0	0	125	Sudah ditindaklanjuti
	50	Maret	0	0	1	62	18	18	0	0	0	99	Sudah ditindaklanjuti
	50	April	0	0	2	41	18	31	0	0	0	92	Sudah ditindaklanjuti
	50	Mei	0	0	0	26	12	28	0	0	0	66	Sudah ditindaklanjuti
	50	Juni	0	44	2	75	31	69	0	0	1	178	Sudah ditindaklanjuti
	50	Juli	0	2	1	143	25	66	0	0	0	237	Sudah ditindaklanjuti
	50	Agustus	0	0	2	64	11	60	0	1	0	138	Sudah ditindaklanjuti
	50	Sep	1	0	6	50	21	54	0	0	0	132	Sudah ditindaklanjuti
	50	Okt	0	0	4	62	19	43	0	0	0	128	Sudah ditindaklanjuti
	50	Nov	1	0	1	63	18	20	0	0	0	103	Sudah ditindaklanjuti
	50	Des	2	0	3	29	6	15	0	0	0	55	Sudah ditindaklanjuti
		JML	4	46	32	726	199	481	0	1	1	1446	

Sumber: Data Publikasi DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023

Berdasarkan Gambar 3.13 Data Pengaduan DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2023, pengaduan warga masyarakat melalui *website* DPMPTSP Kota Semarang memiliki kuantitas pengaduan terbanyak, dibandingkan media pengaduan lainnya pada instansi. Pengaduan melalui *website* pada tahun 2022 tercatat menyentuh total 726 pengaduan, yang selanjutnya disusul dengan pengaduan melalui *whatsapp* yang

menyentuh total 481 pengaduan, selanjutnya pengaduan melalui *instagram* dengan total sebanyak 199 pengaduan. Total keseluruhan pengaduan yang diperoleh DPMPTSP Kota Semarang pada Tahun 2022 yaitu sebanyak 1446 pengaduan, dimana jumlah tersebut melebihi target tahunan pengaduan DPMPTSP Kota Semarang yang ditargetkan hanya 600 pengaduan.

### B. Kendala Dalam Penerapan Sistem Layanan Pengaduan Di DPMPTSP Kota Semarang.

Howcroft dalam Darhayati (2018: 9) mendefinisikan lebih lanjut kegagalan sistem dan kegagalan pengguna sebagai kegagalan system dan kegagalan pengguna. Kendala-kendala yang dialami DPMPTSP Kota Semarang selanjutnya disusun, berdasarkan kegiatan wawancara dan observasi terhadap objek penelitian yang secara sah atau sesuai fakta di lapangan.

#### 1) Kendala Sistem

Masalah pertama dalam keberlangsungan sistem informasi pada DPMPTSP Kota Semarang, yaitu keterbatasan fungsi yang dimiliki oleh sistem. Keterbatasan sistem layanan pengaduan yang dijumpai pada *website* DPMPTSP Kota Semarang yaitu tidak tersedianya fitur tanya jawab atau chat yang berkesinambungan. Frese dan Saunter dalam Darhayati (2018: 9) menyatakan salah satu faktor kegagalan sistem

informasi yaitu hubungan komunikasi eksternal yang kurang efektif. *Bug* atau *error* lainnya berupa pengaduan kosong dan *website* yang sibuk/tidak dapat diakses sementara waktu. Pegawai instansi menduga masalah tersebut disebabkan oleh sinyal yang tidak stabil serta keterbatasan oleh sistem. Hambatan tersebut dapat dikategorikan kegagalan sistem informasi dikarenakan sistem yang tidak bekerja dengan baik atau tidak sesuai harapan menurut Wilson dan Howcroft dalam Darhayati (2018: 9).

## **2) Kendala Sumber Daya Manusia**

Masalah kedua dalam keberlangsungan sistem informasi pada DPMPTSP Kota Semarang, yaitu berkaitan dengan keterbatasan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia yang dimaksud yaitu warga masyarakat yang belum mengerti sepenuhnya dalam mengakses layanan. Littlejohns dalam Darhayati (2018: 11) menjelaskan bahwa:

- 1) Penyesuaian budaya sosial dan profesionalitas terhadap pendidikan pengguna hingga pegawai; serta
- 2) Pengalaman dengan teknologi dapat mengambil peran penting dalam kegagalan sistem. Contoh kasus atas teori sebelumnya yang sering ditemui antara lain, warga masyarakat yang lupa mengenai informasi akun yang dimilikinya, seperti *username* dan *password*. Warga masyarakat juga terkadang tidak memahami tata cara

pengaduan yang benar, sehingga terdapat beberapa tahapan yang dilewati oleh warga masyarakat dalam melakukan pengaduan, yang menyebabkan pengaduan tersebut lama diproses atau bahkan tidak dapat diproses sama sekali. Hal tersebut membuktikan bahwa warga masyarakat yang melakukan pengaduan tidak seluruhnya memiliki budaya yang sama dan pengalaman teknologi yang baik. Warga masyarakat yang dominan merupakan golongan tua rentan terhadap kesalahan pemanfaatan sistem informasi. Secara lebih rinci, Wilson dan Howcroft dalam Darhayati (2018: 9) menjelaskan kegagalan ini terjadi dikarenakan pengguna melakukan penolakan atau tidak dapat menerima sistem informasi. Kegagalan disebabkan oleh kurangnya pelatihan yang diberikan DPMPTSP Kota Semarang dan kemampuan warga masyarakat itu sendiri, untuk memanfaatkan sistem informasi yang kompleks seperti kemudahan pelayanan satu pintu berbasis *e-service*. Dalam rangka mengatasi masalah tersebut, DPMPTSP Kota Semarang terus berupaya memperhatikan dan memberikan solusi terhadap masalah ini, mulai dari sosialisasi hingga pendampingan secara langsung terhadap masyarakat selaku pengguna layanan.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Metode sistem informasi manajemen atau pengembangan sistem digunakan untuk menganalisis penerapan sistem informasi pada layanan pengaduan DPMPTSP Kota Semarang. Tahapannya meliputi perencanaan (*planning*), desain (*design*), penerapan (*implementation*) dan pengelolaan (*maintenance*). Peneliti menemukan bahwa Selain itu, peneliti menemukan bahwa dari empat tahapan system informasi manajemen, hanya terdapat satu kendala yaitu pada tahap pengelolaan (*maintenance*). Kendala lainnya yaitu masyarakat juga masi mengalami kesulitan dalam memahami tata cara pengaduan yang dilakukan, masyarakat sering mengalami kesusahan dalam verifikasi akun atau mengingat informasi akun yang dimiliki.

## **B. Saran**

Pada penerapan sistem layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang, terdapat metode sistem informasi manajemen atau pengembangan sistem yang belum berjalan dengan baik, oleh karena itu peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- a. Di tahap pengelolaan, DPMPTSP Kota Semarang dapat mengkaji ulang bagaimana sistem informasi pengaduan yang efektif selanjutnya diciptakan. Kajian didasarkan atas kekurangan-

kekurangan yang ditemukan saat ini seperti terbatasnya komunikasi dua arah dalam satu pengaduan. Apabila pegawai dirasa tidak memiliki wewenang dalam perbaikan, diharapkan dapat melibatkan atau melakukan komunikasi kepada atasan dalam pembentukan sistem informasi selanjutnya. Selanjutnya, atasan harus tanggap dan berkontribusi nyata terhadap upaya penyelesaian masalah yang ada.

Diperlukannya sosialisasi lebih lanjut untuk mengatasi ketidakpahaman masyarakat dalam tata cara pengaduan atau tata cara mengakses layanan di DPMPTSP Kota Semarang. Diberikan juga pendampingan terhadap masyarakat yang memiliki usia tua atau masyarakat yang tidak mengerti pemanfaatan teknologi. Dari segi masyarakat, harus sabar untuk menunggu proses pengaduan yang diajukan karena dikerjakan sesuai tahapan pada Standar Operasional Prosedur dan proses pengerjaanya akan berlanjut ke tahap selanjutnya bila tahap sebelumnya sudah benar-benar selesai.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, D. (2017). *Merancang Aplikasi Perpustakaan Menggunakan SDLC*. Sefa Bumi Persada.
- Darhayati, N. (2018). *Memahami Faktor Kegagalan Implementasi Sistem*

- Informasi Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). *Teknik Informatika*.
- Fadhillah. (2021). Identifikasi Stakeholders Serta Penerapan Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Performance Prism Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Teknologi Industri*, 1–2.
- Fatmawati, N. (2019). Pemanfaatan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan*, 116–117.
- Handoko. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Herizal. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34.  
<https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi* (Revisi). ANDI.
- Mutaqin, R. (2021). Sistem Infomasi Pengaduan Masyarakat Desa Berbasis Android. *Journal of Science and Technology*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Siaran Pers Nomor 007/HM.01/II/2021*.
- Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2019, Pub. L. No. 96.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014 Tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019, (2014).
- Pinem, S. (2021). *Implementasi Sistem Informasi KRS Online dengan Metode Software Development Life Cycle Model Waterfall*.
- Prawiranegara, M. (2020). Pemahaman Dasar Tentang Hukum dan Administrasi Perencanaan Wilayah dan Kota. *Hukum Dan Administrasi Perencanaan*.
- Rikanita. (2017). Pengembangan Sistem Informasi Sekolah Berbasis Website Di SMK Negeri 1 Makassar. *Teknik Informatika Dan Komputer*.
- Said. (2017). *Manajemen dan Teori Aplikasi*. Alfabeta.
- Sumarno, T. (2021). Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Infrastruktur Berbasis Android Pada Desa Sindangsari. *Jurnal Sistem Informasi*.
- Susmanto, A. (2017). Urgensi Pemeliharaan dalam Pengembangan Informasi. *Manajemen Bisnis*, 9.
- Taufiqurokhman. (2021). *Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan*. FISIP Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- United Nations. (2020). e-government ranking. In *United Nations*.  
<https://www.un.org/development/desa/publications/publication/2020-united-nations-e-government-survey>