

**ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M)  
KOTA SEMARANG**

Ayuningtyas Dyah Pitaloka Subagyo, Herbasuki Nurcahyanto, Aufarul Marom  
**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1296

Telpon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

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

**ABSTRACT**

*As a form of response to the need for complaint management in the City of Semarang through Semarang Mayor Regulation Number 34 of 2017, a community complaint unit was formed which became known as the "Community Complaint Management Center (P3M)". The purpose of this research is to analyze the P3M system in Semarang City and its supporting and inhibiting factors. This research uses a qualitative descriptive research type. This research in conducting an analysis using the theory of management information systems by looking at management aspects (input, process, output, and feedback). The informant determination technique used in this study was snowball sampling with data collection methods through interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the public complaint management system at P3M Semarang City is in accordance with the complaint management system both based on P3M regulations and the literature regarding complaint management. The public complaint management system at P3M Semarang City is seen through management aspects consisting of input, process, output, and feedback which have handled various complaints from the public even though there are still some problems in each of these aspects. The public complaints management system at P3M Semarang City has supporting factors including infrastructure and socialization and inhibiting factors including publications and potential human resources. To overcome these problems, it is necessary to have periodic monitoring and evaluation from the government to assist the implementation of public complaint management at P3M Semarang City so that problems and needs can be accommodated in accordance with the provisions of Semarang mayor regulation number 34 of 2017.*

**Keywords:** *Management information system; Complaint management; Community complaint management center*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28F mengamanatkan negara untuk menjamin hak warga negara dalam berkomunikasi, memperoleh serta menyampaikan informasi termasuk hak untuk memberikan aspirasi, pendapat, serta keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 ayat (2) tentang pelayanan publik menginformasikan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai pengaduan masyarakat.

Menindaklanjuti Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28F dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 ayat (2) tersebut, kemudian terbentuklah Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sebagai dasar dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yakni merupakan layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional.

Sebagai bentuk jawaban atas kebutuhan pengelolaan pengaduan dan sinergitas pada SP4N-LAPOR!, Kota Semarang melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang membentuk unit pengaduan masyarakat yang kemudian dikenal dengan “Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M)”. Pembentukan P3M bertujuan untuk membantu Walikota Semarang dalam mengkoordinasikan, mengklarifikasikan, dan mengendalikan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam lingkup pemerintahan Kota Semarang.

Pengelolaan pelayanan pengaduan P3M Kota Semarang masih terdapat beberapa permasalahan, antara lain belum terintegrasinya semua sistem, belum optimalnya penyebaran informasi dan pengelolaan data sektoral, pelaksanaan dan evaluasi yang kegiatan belum menggunakan kaidah statistika, serta kurangnya potensi SDM mengenai pengelolaan data statistik.

**Tabel 1.1.**  
**Laporan Pengaduan Tahun**  
**2019-2021**

Tahun	Jumlah Laporan Masuk	Laporan Terkelola	Laporan Tidak Terkelola	Persentase Laporan Terkelola	Persentase Laporan Tidak Terkelola
2019	4570	3617	953	79%	21%
2020	5183	4188	995	81%	19%
2021	6920	5923	997	85%	15%

Sumber : ([semarangkota.go.id](http://semarangkota.go.id))

Berdasarkan tabel 1.1., angka dan persentase pengelolaan pengaduan cukup baik dengan semakin meningkatnya jumlah laporan yang masuk, namun persentase laporan terkelola belum mampu memenuhi target kinerja dengan indikator persentase terkelolanya pengaduan yaitu 100%.

### B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dari sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Pusat

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang?

### C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dari sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.

### D. Kajian Teori

#### 1. Manajemen Publik

Solihin (Revida et al., 2021: 6) memaknai manajemen sebagai suatu keseluruhan proses yang terdiri dari kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka penguatan seluruh sumber daya organisasi secara maksimal untuk mencapai tujuan organisasi.

Ott, Hyde & Shafritz (dalam Wijaya & Danar, 2014: 1) mengungkapkan bahwa manajemen publik adalah bagian dari administrasi publik yang berfokus untuk membahas tentang desain program dan restrukturisasi organisasi dan alokasi sumber daya dengan sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia dan evaluasi program dan audit.

Berkaitan dengan beberapa definisi manajemen publik tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen publik merupakan suatu rangkaian proses yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, sampai dengan pengendalian yang berkaitan dengan permasalahan umum dalam rangka optimalisasi seluruh sumber daya organisasi pemerintahan yang berorientasi pada kinerja pelayanan publik dan kualitas pelayanan guna mencapai tujuan tertentu.

## **2. Sistem Informasi Manajemen**

Menurut Robert G. Murdick dan Joel E. Ross (Sunyoto, 2014: 5) sistem informasi manajemen merupakan

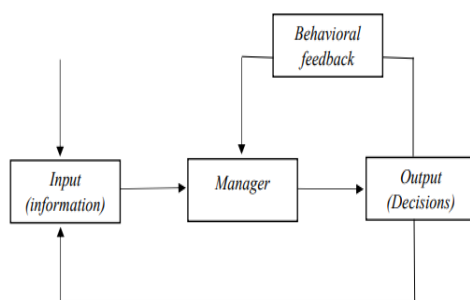
rangkaian proses komunikasi yang merekam informasi masukan (*input*), kemudian informasi tersebut diproses untuk mendapatkan keputusan (*output*) yang berkaitan dengan perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan.

Dr. H. A. Rusdiana dan Moch. Irfan (Rusdiana & Moch, 2018: 101) mengemukakan bahwa sistem terdiri atas beberapa unsur yaitu komponen *input*, komponen model, komponen *output*, komponen teknologi, komponen *hardware*, komponen *software*, komponen basis data, dan komponen kontrol. Djuhaeni (Satria, 2018: 26-27) memberikan pendapat mengenai komponen-komponen sistem, yaitu terdiri dari *input*, proses, *output*, dan *feedback*.

Prof. Prajudi Atmosudirdjo (Satria, 2018: 25) menegaskan bahwa sistem terdiri atas komponen-komponen sebagai berikut *input*, proses, dan *output*. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan unsur-unsur sistem (*Input*, Proses, *Output*, *Feedback*) yang nantinya akan dijadikan sebagai konsep dalam analisis penelitian.

David W. Miller dan Martin K. Starr (dalam Sunyoto, 2014: 7) menjelaskan analisis mengenai manajemen sebagai sistem dengan model sebagai berikut:

**Gambar 1.1.**  
**Analisis Manajemen Sebagai Sistem**



Berdasarkan Gambar 1.1. dapat dilihat bahwa manajer memberikan tanggapan terhadap informasi yang ia terima mengenai keputusannya dengan cara mengubah perilakunya, yaitu kegiatan atau tindakan yang akan dilakukan di masa mendatang. Kuncinya adalah informasi yang sangat dibutuhkan dalam pengambilan keputusan yang akan mengintegrasikan kegiatan menuju sasaran yang telah ditetapkan.

### 3. Manajemen Komplain

Tjiptono (Subekti, 2013: 47-55) mendefinisikan manajemen komplain

sebagai sebuah sistem yang digunakan untuk mengawasi sikap dan kepuasan para pelanggan, peyalur dan partisipan lain sehingga manajemen mampu mengatasi masalah secara efektif dan efisien. Guide for Canadian bussines (Taufiq, 2015: 3) mengatakan bahwa manajemen keluhan merupakan sebuah teknik, proses, dan sistem yang membantu konsumen mengurangi kesempatan mengalami masalah dan memungkinkan organisasi untuk merespon secara adil, efisien dan efektif saat keluhan muncul.

Suryadi (dalam Satria, 2018: 29-30) mengungkapkan bahwa terdapat tiga saluran yang digunakan untuk menyampaikan keluhan dan tuntutan, yaitu secara langsung, media massa, dan melalui pihak ketiga. Menurut Tjiptono (dalam Satria, 2018: 30) terdapat beberapa komponen utama dalam manajemen pengaduan, antara lain komitmen, kejelasan, kemudahan, kecepatan, dan keadilan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Lokus penelitian meliputi Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian (Diskominfo), Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), Dinas Pekerjaan Umum (DPU), serta Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) Kota Semarang. Informan dari penelitian ini berasal dari Diskominfo Kota Semarang, P3M Kota Semarang, DPU Kota Semarang, Disperkim Kota Semarang serta masyarakat Kota Semarang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara yakni observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M)**

#### **1. *Input***

##### **a. Sumberdaya**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa analisis *input* pada aspek sumber daya manusia dalam sistem pengelolaan pengaduan

masyarakat sudah baik. Pembagian peran pada tim P3M Kota Semarang sudah terbagi dengan jelas baik dalam pengelolaan Lapor Hendi maupun dalam pengelolaan Call Center.

Tim P3M Kota Semarang sebagai admin utama berperan menerima dan meneruskan aduan kepada OPD dan/ atau BUMD terkait melalui admin penghubung. Admin penghubung berperan menerima dan mendisposisikan aduan dari admin utama ke petugas yang menangani aduan baik pihak kelurahan maupun dinas terkait. Masyarakat sebagai pelapor turut berperan sebagai pengawas pelaksana standar pelayanan.

Pembagian peran yang jelas serta dilaksanakannya peran tersebut sesuai dengan fungsi manajemen pengorganisasian menurut Henry Fayol (dalam Wijaya & Dinar, 2014: 107) di mana tugas-tugas dibagi sesuai dengan kemampuan untuk mendorong organisasi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

##### **b. Media Pengaduan**

Sistem Lapor Hendi merupakan sistem yang disediakan P3M dan terintegrasi dengan Sistem

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Lembaga yang mengelola Lapor Hendi adalah Diskominfo Kota Semarang sebagai admin utama dalam Lapor Hendi, yang telah terintegrasi dengan seluruh dinas yang ada di Pemkot Semarang. Meskipun begitu, admin penghubung Dinas Pekerjaan Umum mengalami kendala terkait filter data laporan untuk DPU dari Lapor Hendi.

Lapor Hendi dapat diakses melalui beberapa kanal antara lain *whatsApp*, SMS, *twitter*, *instagram* dan *mobile apps*. Kanal-kanal tersebut merupakan media yang disediakan untuk masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan atau pengaduannya kepada Pemkot Semarang. Dari berbagai kanal yang disediakan Lapor Hendi untuk pengaduan, masyarakat mengaku bahwa hanya *twitter* dan *instagram* yang aksesnya mudah.

#### **c. Anggaran**

Anggaran dana yang digunakan untuk pengelolaan pengaduan pada P3M Kota Semarang berasal dari APBD Kota Semarang. Kegiatan pendukung

pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga bersumber dari APBD Kota Semarang. Hal tersebut sudah sesuai dengan aturan Perwal No. 34 Tahun 2017.

Pengelolaan pengaduan pada P3M Kota Semarang tidak memperoleh keuntungan secara materi dari adanya Lapor Hendi dan *call center* karena semua pelayanan yang tersedia di Lapor Hendi dan *call center* bersifat gratis untuk semua masyarakat. Hal tersebut tidak menjadi masalah karena *outcome* yang diperoleh dari Lapor Hendi dan *call center* jauh lebih besar, dimana masyarakat mendapatkan nilai manfaat yang memberikan makna bagi penyelenggaraan pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **d. Pedoman Teknis**

Pedoman yang digunakan P3M Kota Semarang dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat adalah Perwal No. 34 Tahun 2017. Penyelenggaraan tersebut dilakukan dengan menerima laporan, menelaah, mendisposisikan, memantau, melakukan penyelesaian serta pelaporan.

Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan oleh P3M Kota Semarang secara garis besar sudah sesuai dengan peraturan yang ada, namun pemahaman masyarakat terkait pedoman teknis mekanisme pengaduan masih kurang. Hal tersebut menyebabkan adanya aduan yang tidak terselesaikan atau masing pending karena laporan aduan tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ada.

## **2. Proses**

Proses pengelolaan pengaduan pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) diamati melalui dimensi manajemen komplain yaitu, komitmen, kejelasan, kemudahan, kecepatan, dan keadilan.

Komitmen pengelola pengaduan pada P3M Kota Semarang dapat dilihat dari bagaimana upaya mereka dalam menyelesaikan laporan dari masyarakat. Pengakuan dari masyarakat menunjukkan bahwa beberapa laporan pengaduan masyarakat kurang mendapatkan respon dari pemerintah.

Aspek kejelasan dalam pengelolaan pengaduan pada P3M Kota Semarang cukup jelas melihat

sebagian besar masyarakat memahami cara penyampaian keluhan dan mengetahui pihak yang harus dihubungi serta memahami bahwa dalam menyampaikan keluhan disertai dengan data pendukung.

Tjiptono (dalam Mursalim, 2018) mengungkapkan bahwa salah satu komponen utama dalam manajemen komplain adalah *accessible* yaitu organisasi memberikan jaminan kepada masyarakat untuk secara bebas, mudah, dan murah dalam menyampaikan keluhan.

Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pada P3M Kota Semarang sudah tersedia fasilitas pengaduan untuk masyarakat menyampaikan keluhannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kota Semarang yang melakukan pengaduan diketahui bahwa fasilitas pengaduan diakses dengan cukup mudah.

Kecepatan P3M dalam mengelola pengaduan berpedoman pada jangka waktu yang tertera dalam Perwal No. 34 Tahun 2017. Setiap pengaduan ditangani secepat mungkin dalam rentang waktu yang realistis di mana jangka waktu



tersebut diinformasikan kepada masyarakat serta perkembangan dalam penanganan pengaduan senantiasa diberitahukan kepada masyarakat. Hasil wawancara dengan masyarakat diketahui bahwa SOP jangka waktu penyelesaian pengaduan tidak diinformasikan kepada masyarakat begitu juga dengan perkembangan penanganan pengaduan tidak diberitahukan kepada masyarakat.

Tjiptono (dalam Mursalim, 2018) mengungkapkan bahwa salah satu komponen utama dalam manajemen komplain adalah *fairness*. Masyarakat yang melakukan pengaduan pada P3M Kota Semarang menegaskan bahwa terdapat perbedaan perlakuan dari pengelola pengaduan terhadap masyarakat yang melapor kaitannya dengan yang membayar dan menggunakan pihak yang memiliki kuasa.

### **3. Output**

#### **a. Penyelesaian Pengaduan**

Analisis *output* pada aspek penyelesaian pengaduan oleh P3M Kota Semarang sudah sesuai dengan Perwal No. 34 Tahun 2017. P3M dalam memberikan solusi

penyelesaian pengaduan tetap memberikan batas waktu untuk suatu laporan harus sudah selesai ditindaklanjuti.

#### **b. Upaya Perbaikan**

Upaya P3M Kota Semarang untuk memperbaiki pengelolaan pengaduan adalah melalui program monitoring dan evaluasi. Admin penghubung pada DPU secara rutin melakukan komunikasi dengan petugas yang menangani pengaduan terkait laporan aduan, dan admin penghubung pada Disperkim mengadakan patroli pengecekan jalan untuk memantau keadaan fisik jalan.

### **4. Feedback**

*Feedback* sangat penting bagi perkembangan organisasi, sehingga perlu diketahui terkait *feedback* yang diberikan masyarakat kepada P3M. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat menilai bahwa pelayanan pengaduan yang diberikan masih kurang. Beberapa masyarakat masih belum mengetahui ke mana harus melapor, ada yang tidak memperoleh respon, dan respon yang diberikan hanya *template*.

## **B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pengelolaan Pengaduan**

### **1. Faktor Pendukung**

#### **a. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang mendukung sistem pengelolaan pengaduan masyarakat pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dapat dilihat dari penyediaan jaringan, kemudahan akses jaringan, pengelolaan *datacenter* dan *datarecovery*, serta penyediaan aplikasi oleh Dinas Kominfo Kota Semarang.

Berdasarkan pernyataan Diskominfo Kota Semarang, Penyediaan jaringan untuk pengelolaan pengaduan dilakukan oleh pihak ketiga. Laporan Hendi ditangani oleh TBG, sedangkan untuk call center ditangani oleh JASNITA. Akses jaringan terkait pelayanan pengaduan juga mudah diakses oleh pelapor.

Pengelolaan *datacenter* dan *datarecovery* dilakukan oleh setiap OPD/ BUMD. Setiap OPD/ BUMD melakukan penyimpanan data laporan, kemudian menyusun laporan hasil pemeriksaan pengaduan.

Kemudian, berkaitan dengan penyediaan aplikasi pengaduan, saat ini fokus pengelolaan pengaduan secara *online*, oleh karena itu mengembangkan *mobile application* Laporan Hendi.

#### **b. Sosialisasi**

Sosialisasi berkaitan dengan bentuk penyebaran informasi dalam pengaduan. Bentuk sosialisasi terkait pengaduan yang dilakukan P3M Kota Semarang antara lain melalui pamflet, baliho, media sosial, serta sosialisasi langsung melalui kelurahan. Masyarakat turut mengonfirmasi mengenai bentuk sosialisasi yang dilakukan terkait pengaduan antara lain melalui pamflet, baliho, radio, dan media sosial.

### **2. Faktor Penghambat**

#### **a. Publikasi**

Publikasi berkaitan dengan kemampuan pengelola pengaduan untuk dapat menyediakan kepada pihak luar dengan laporan-laporan yang diperlukan. Kemampuan pengelola pengaduan untuk dapat menyediakan laporan kepada pihak luar, dapat dilihat dari penyusunan data yang disediakan untuk pihak luar

serta bagaimana pemahaman masyarakat terkait informasi mengenai pengelolaan pelayanan pengaduan.

Penyusunan informasi terkait hasil pemeriksaan atas pengaduan yang diterima oleh P3M diunggah melalui media sosial dan web Lapor Hendi. Di sisi lain, masyarakat tidak mengetahui adanya publikasi terkait penyusunan informasi mengenai hasil pemeriksaan atas pengaduan yang dilaporkan oleh OPD dan/atau BUMD.

#### **b. Potensi Sumber daya Manusia**

Potensi sumber daya manusia berkaitan dengan sumber daya manusia yang kompeten untuk mengelola pengaduan masyarakat. Sumber daya manusia dalam penelitian ini dilihat dari pengadaan SDM dalam pengelolaan pelayanan publik, pelatihan SDM, dan distribusi SDM terkait pengelolaan pelayanan.

Berkaitan dengan pengadaan SDM dalam pengelolaan pelayanan publik, tugas admin pengelola pengaduan adalah menerima dan meneruskan laporan aduan dari masyarakat sehingga tidak diperlukan banyak SDM, sekitar 2-4 orang dirasa

sudah cukup untuk menangani pengelolaan pengaduan.

Berkaitan dengan pelatihan SDM, sebagian besar pengelola pengaduan belum ada pelatihan SDM karena terkendala pada anggaran. Berkaitan dengan distribusi SDM, pengelola laporan pengaduan memiliki tugas mengelola web Lapor Hendi, mengelola sosial media, mengelola penyusunan laporan, serta khusus untuk *call center* terdapat satu pegawai yang menangani *reporting*.

## **KESIMPULAN**

### **1. Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang**

*Input* dalam sistem pengelolaan pengaduan masyarakat pada P3M Kota Semarang belum maksimal, karena pada aspek media pengaduan masih mengalami kendala terkait filter data laporan untuk DPU dari Lapor Hendi. Aspek-aspek lainnya seperti SDM, anggaran, dan pedoman teknis sudah cukup optimal.

Proses dalam sistem pengelolaan pengaduan masyarakat pada P3M Kota Semarang belum

berjalan baik. Aspek komitmen, aspek kecepatan dalam pengelolaan pengaduan, dan aspek keadilan masih menjadi kendala dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat. Sedangkan, pada aspek kejelasan dapat dikatakan sudah jelas, karena masyarakat memahami cara penyampaian keluhan.

*Output* dalam pengelolaan pengaduan masyarakat pada P3M Kota Semarang sudah cukup baik. Aspek penyelesaian pengaduan sudah memberikan batas waktu untuk suatu laporan harus selesai ditangani. Aspek upaya perbaikan pengelolaan pengaduan juga dilakukan melalui program monitoring dan evaluasi, berkomunikasi secara berkala dengan petugas yang menangani pengaduan, serta patroli pengecekan jalan.

*Feedback* dalam pengelolaan pengaduan masyarakat pada P3M Kota Semarang belum baik. Penilaian dari masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan masih kurang. Beberapa masyarakat masih belum mengetahui ke mana harus melapor, beberapa laporan aduan tidak memperoleh respon, dan respon yang diberikan hanya *template*.

## **2. Faktor Pendukung dan faktor penghambat sistem pengelolaan pengaduan masyarakat pada P3M Kota Semarang**

Faktor pendukung yang pertama yaitu sarana dan prasarana, karena sudah terdapat penyediaan jaringan serta adanya *datacenter* dan *data recovery*. Faktor pendukung yang kedua yakni sosialisasi, karena adanya sosialisasi membuat masyarakat menjadi tahu adanya sarana pengaduan untuk mewadahi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi maupun keluhannya.

Faktor penghambat yang pertama yakni publikasi. penyusunan data dan informasi terkait hasil pemeriksaan atas pengaduan yang diterima hanya sebatas diunggah melalui media sosial dan web Lapori tanpa konfirmasi lebih lanjut kepada masyarakat. Faktor penghambat yang kedua yakni potensi sumber daya manusia. Belum ada pelatihan untuk sumber daya manusia karena terkendala pada anggaran.

## **SARAN**

### **1. Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang**

- a. Perlu terdapat pemutakhiran sistem Lapor Hendi sehingga admin penghubung dapat mengelola data yang berkaitan dengan dinasnya dari Lapor Hendi.
- b. Perlu adanya sosialisasi kembali dan pendampingan terkait arah dan mekanisme pengaduan.
- c. Membuat pengkategorian keluhan yang tersistem dan sistem jadwal bagi para admin pengelola pengaduan dalam memberikan respon.
- d. Pengelola menginformasikan SOP jangka waktu penyelesaian dan perkembangan atau kemajuan penanganan kepada setiap pelapor sesuai dengan permasalahan yang dilaporkan.
- e. Membuat pengkategorian keluhan yang tersistem dan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan, serta

perlu pendampingan yang intensif.

- f. Menambahkan beberapa sumber daya manusia yang khusus untuk menangani program-program lapangan.
- g. Memberlakukan sistem rating bagi setiap dinas kemudian memberikan imbalan bagi dinas dengan rating tertinggi dan memberikan sanksi bagi dinas dengan rating terendah.

### **2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat**

- a. Melakukan edukasi kepada masyarakat agar masyarakat familiar dalam menggunakan aplikasi Lapor Hendi.
- b. Memberikan sosialisasi yang jelas mengenai pentingnya syarat-syarat legalitas tersebut dipenuhi agar pengaduan atau penyampaian aspirasi dapat sampai ke OPD yang terkait.
- c. Melakukan konfirmasi hasil pemeriksaan permasalahan yang dilaporkan kepada masyarakat yang bersangkutan.
- d. Memberikan pelatihan kompetensi pengelolaan data statistik kepada pengelola

pengaduan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia dalam pengelolaan data statistik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hayat.(2017). *Manajemen Pelayanan Publik (1st ed.)*. Raja Grafindo. <https://doi.org/6024250800>
- Jessica Valentina Satria, & Priyadi, B. P. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui Laporan! Kemendagri. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2), 285–299.
- Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, IX(2), 94–100.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17.<https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Nurcahyanto, H. (2020). *Mechanisms for Managing Complaints in KAJEN Hospital*, Pekalongan Regency.21–22. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2019.2294381>
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017
- Revida, E. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik (A. Karim (ed.); 1st ed.)*. Yayasan Kita Menulis. <https://doi.org/6233420598>
- Rusdiana, A., & Moch, I. (2018). *Sistem Informasi Manajemen*. CV Pustaka.
- Satria. (2018). Informasi Manajemen. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Subekti, D. S. M. P. (2013). Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Journal Universitas Airlangga*, 1(1), 47–55.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Sistem Informasi Manajemen (Perspektif Organisasi)*. CAPS.
- Taufiq, M. (2015). Studi Deskriptif tentang Manajemen Keluhan sebagai upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(November 2013), 1–11.
- Wijaya, A., & Danar, O. (2014). *Manajemen Publik Teori dan Praktik (S. Zauhari (ed.); 1st ed.)*. Universitas Brawijaya Press. <https://doi.org/6022035856>