



EVALUASI RESPONSI VITAS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS PEKERJAAN UMUM KOTA SEMARANG

Nur Rohmah, Augustin Rina Herawati, Teuku Afrizal
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kode Pos 50275. Telepon (024)
7465407
Faksimile (024) 7465405
Laman: <https://fisip.undip.ac.id/> , email: [fisip@undip.id](mailto: fisip@undip.id)
[rhmhr702@gmail.com](mailto: rhmhr702@gmail.com)

ABSTRAK

Perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas kritik dan saran masyarakat. Kota Semarang kota dengan tingkat aduan masyarakat cukup tinggi. Kurang efektifnya penanganan aduan masyarakat berdampak pada indeks kepuasan masyarakat dengan nilai B. Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang instansi dengan pengaduan paling tinggi dalam dua tahun terakhir. Tingginya tingkat aduan Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang mendorong adanya evaluasi sebagai bentuk perbaikan kualitas pelayanan publik. Artikel ini bertujuan untuk mengevaluasi responsivitas sistem penanganan pengaduan masyarakat, dan mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat sistem penanganan pengaduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan evaluasi responsivitas sistem penanganan pengaduan melalui teori evaluasi model CIPP yang terdiri dari *Context* penanganan pengaduan masyarakat, *Input* sumber daya organisasi, *Process* alur mekanisme dan efektivitas dan *Product* dari *output* dan *outcome*. Faktor pendukung terdiri dari komunikasi dan koordinasi, sikap pelaksana dan pembagian wewenang. Sedangkan faktor penghambat terdiri dari *standar operating procedure*, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, ranah kewenangan, anggaran atau dana, keterbatasan informasi dan keterbatasan website Lapor Hendi. Rekomendasi yang diberikan adalah pemberian pelatihan teknis, perbaikan dan pemahaman *standar operating procedure*, permohonan dana, pemahaman masyarakat, perawatan sarana prasarana, pengembangan *website*.

Kata Kunci: *Responsivitas, Penanganan aduan masyarakat, perbaikan kualitas pelayanan publik, Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.*

ABSTRACT

Improving the quality of public service delivery is related to public criticism and suggestions. Semarang is a city with a high level of public complaints. The ineffectiveness of handling public complaints has an impact on the community satisfaction index with a B score. The Public Works Office of Semarang City is the agency with the highest complaints in the last two years. The high level of complaints from the Semarang City Public Works Office encourages evaluation as a form of improving the quality of public services. This article aims to evaluate the responsiveness of the public complaint handling system, and identify the driving and inhibiting factors of the public complaints handling system at the Public Works Department of the City of Semarang. This study used a qualitative descriptive method with data collection methods through interviews, observation and documentation. The results of the study show the evaluation of the responsiveness of the complaint handling system through the CIPP model evaluation theory which consists of the context of handling public complaints, input of organizational resources, process flow mechanisms and effectiveness and products from outputs and outcomes. Supporting factors consist of communication and coordination, attitude of implementers and division of authority. While the inhibiting factors consist of standard operating procedures, human resources, facilities and infrastructure, domain of authority, budget or funds, limited information and limitations of the Lapor Hendi website. The recommendations given are the provision of technical training, improvement and understanding of standard operating procedures, requests for funds, community understanding, maintenance of infrastructure, website development.

Keywords: Responsiveness, Handling public complaints, improving the quality of public services, Public Works Department of Semarang City.

PENDAHULUAN

A.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Potret kondisi pelayanan publik dari berbagai negara berkembang hingga negara maju erat kaitannya dengan pergeseran paradigma, perspektif, pendekatan serta teori-teori pelayanan publik yang mendorong semakin adaptif dan inovatif. Perubahan ini, menekankan pelayanan publik semakin efektif, efisien, dengan orientasi pada kepentingan masyarakat.

Era reformasi yang berkembang dalam tatanan kehidupan politik mendukung adanya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia (Purwaneni 2013:119). Periodisasi era reformasi secara politik sudah berlangsung lebih dari dua windu, tercatat sejak terjadinya pelengseran

Presiden Soeharto pada tahun 1998. Namun, bukan reformasi birokrasi telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Astuti 2004:45).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang belum optimal, tentu tidak dapat terlepas dari kritik dan saran dari penerima pelayanan (masyarakat). Hal ini tertuang dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 4 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan bagi Instansi Pemerintah. Tingkat partisipasi masyarakat dalam memberikan kritik saran sudah cukup tinggi, salah satunya Kota Semarang merupakan daerah dengan tingkat aduan masyarakat paling tinggi di Provinsi Jawa Tengah, hal ini dibuktikan dengan jumlah total aduan pada tahun 2021 dengan jumlah 6.466 aduan (Data Arsip Diskominfo 2021).

Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya keterlibatan masyarakat menyampaikan kritik saran. Pemerintah harus memenuhi hak warga negara dalam pengelolaan keluhan sebagai wujud menciptakan penyelenggaraan pemerintah yang lebih baik (Lukman and Dwimawanti 2020:2). Salah satunya melalui responsivitas atau tindak lanjut sistem penanganan pengaduan masyarakat sebagai bentuk upaya perbaikan pelayanan publik yang belum sepenuhnya optimal dan dianggap kurang efektif (Ombudsman.go.id, 2020).

Lapor Hendi merupakan wadah menyampaikan aspirasi pelayanan publik berbasis *E-Government* dengan pihak pemerintah Kota Semarang (Adypurnawati and Hariani 2019:2). Dampak kurang efektifnya responsivitas sistem penanganan pengaduan masyarakat di Kota Semarang selain berkorelasi dengan ylamanya durasi waktu dalam menangani aduan. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Lapor Hendi dalam penanganan pengaduan masih B. Bahkan dampak keberlanjutan munculnya sikap skeptis dari masyarakat menjadi enggan melakukan pengaduan sehingga angka pengaduan di beberapa instansi masih terbilang rendah (Jessica Valentina Satria and Priyadi 2020:5).

Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang yang mendapatkan pengaduan masyarakat paling tinggi dalam dua tahun terakhir. Rata-rata total pengaduan naik cukup besar dengan mendapatkan pengaduan di tahun 2020 sebesar 523 aduan. Kemudian di tahun 2021 terdapat lonjakan hingga 40% lebih yakni menjadi 949 aduan di tahun 2021 yang akan disajikan pada tabel dibawah ini, sebagai berikut:

Tabel 1.1

OPD Paling Banyak Mendapatkan Pengaduan Tahun 2020

No	OPD Yang Mendapatkan Laporan	Total Aduan
1	Dinas Sosial	589
2	<u>Dinas Pekerjaan Umum</u>	<u>523</u>
3	Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman	472
4	Dinas Pekerjaan Umum	448
5	Dinas Kesehatan	392

Sumber: Data Arsip Diskominfo Kota Semarang 2020

Tabel 1.2

OPD Paling Banyak Mendapatkan Pengaduan Tahun 2021

No	OPD Yang Paling Smendapatkan Laporan	Total Aduan
1	Dinas Kesehatan	1217
2	<u>Dinas Pekerjaan Umum</u>	<u>949</u>
3	Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman	560
4	Dinas Sosial	472
	Satpol PP	406

Sumber: Data Arsip Diskominfo Kota Semarang 2021

Dengan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Evaluasi Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang”**. Dengan batasan permasalahan kurang optimalnya responsivitas sistem penanganan pengaduan yang selama ini dilakukan,

serta hambatan-hambatan responsivitas sistem penanganan pengaduan pada penelitian terdahulu. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi responsivitas sistem penanganan pengaduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang dan mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat responsivitas sistem penanganan pengaduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.

KAJIAN TEORI

1. Manajemen Publik

Manajemen Publik sendiri merupakan salah satu cabang keilmuan dari administrasi publik yang membahas terkait restrukturisasi organisasi, sistem penganggaran, manajemen sumberdaya dan evaluasi program Hyde & Shafritz dalam, (Danar2014:1). George R. Terry dalam (Prajatama et al. 2021) manajemen sebagai arahan suatu kelompok kerja dengan orientasi pengarahan pencapaian tujuan organisasi.

2. Evaluasi

Stufflebeam dalam (Herawati and Kusumawati 2020:126) Evaluasi merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh, menyediakan informasi mengukur dan membanding-bandingkan hal satu dengan yang lainnya dengan standar yang telah dilaksanakan sehingga memperoleh informasi untuk untuk mengambil sebuah keputusan. Teori Evaluasi Model CIPP menurut Madaus, Scriven, Stufflebeam dalam, (Mahmudi 2011:119) tujuan penting dari sebuah evaluasi adalah untuk memperbaiki, bukan membuktikan sesuatu. Evaluasi model stufflebeam terdiri dari empat dimensi yang biasa disebut CIPP, yaitu: *context*, *input*, *processs*, dan *product*. CIPP memiliki cara yang komprehensif untuk menangani penilaian, bermaksud untuk memberikan gambaran yang sangat pasti dan luas tentang suatu usaha, dari pengaturannya hingga pada tahap pelaksanaannya.

3. Sistem Penanganan Pengaduan

Sistem menurut Zulkufli dalam (Nur, F, and Warsono 2017:3) sistem merupakan kesatuan utuh yang saling berhubungan dalam suatu organisasi. (Gorton 2005: 6) menjelaskan bahwa terdapat 7 prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap level organisasi. Seperti berikut: *Quality Improvement* (peningkatan kualitas), *Open Disclosure* (keterbukaan menerima pengaduan), *Commitment* (komitmen); *Accessibility* (aksesibilitas); *Transparency & Accountability* (transparansi dan bertanggung jawab); *Privacy & Confidentiality* (privasi dan kerahasiaan).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang memfokuskan instrumen kunci pada peneliti. Situs penelitian ini berada pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang, dengan metode subjek penelitian menggunakan *purposive sampling*. Data diuraikan dalam bentuk verbal berupa kata-kata, kalimat, frasa-frasa, serta gambar maupun tabel. Sumber data dalam penelitian ini yakni data primer yang dihimpun dari pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang serta masyarakat Kota Semarang. Sedangkan data sekunder berasal dari artikel junal, data dokumen instansi, dan undang-undang yang menjadi payung hukum.

Teknik pengumpulan data menggunakan Triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggabungkan beberapa teknik yakni wawancara, observasi non partisipan dan observasi sistematis, serta dokumentasi (Faiz, Astuti, and Afrizal 2020:410). Analisis dan interpretasi data yakni: reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Kualitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Evaluasi Responsivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang
 - a. *Context Evaluation* (Evaluasi terhadap Konteks).

Menurut Arikunto dan Cipi Safrudin dalam (Forijati 2014:90) evaluasi konteks merupakan proses merincikan lingkungan kebutuhan yang tidak terpenuhi dari organisasi, sasaran program yang dilayani dan mendiagnosis masalah-masalah. Evaluasi konteks terdapat dua aspek yang menjadi landasan hukum pelaksanaan yang termuat dalam Peraturan Walikota Semarang yang mengacu pada visi misi dan RPJMD dan dasar pedoman pelaksanaan yakni Standar Operasional Prosedur (SOP) sistem penanganan pengaduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.

Hasil temuan penelitian landasan hukum Peraturan Walikota Kota Semarang No 34 thn 2017 tentang penanganan aduan masyarakat DPU Kota Semarang telah mengimplementasikan, landasan tersebut tentu telah menyeusiakan visi misi Pemerintah Kota Semarang. Dari segi pedoman pelaksanaan SOP penanganan aduan masyarakat belum seluruh pegawai memahami isi kandungan SOP Penanganan pengaduan, selain itu isi pembahasan masih kurang lengkap dan detail.

b. *Input Evaluation* (Evaluasi terhadap Masukan).

Menurut Stufflebeam dalam mahmudi evaluasi input sebagai penilaian yang berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya organisasi yang dibutuhkan dalam suatu program. Penelitian ini mengamati indikator input melalui beberapa aspek, yaitu: (i) sumber daya manusia, (ii) sarana dan prasarana, (iii) dana atau anggaran, (iv) prosedur atau aturan. Aspek-aspek tersebut akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

Hasil temuan penelitian yakni dari segi sumber daya manusia Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang memiliki jumlah total keseluruhan pegawai yakni 145 orang yang terdiri dari Kepala Dinas, Sekretariat, Bidang Rekayasa Teknis, Bidang Bina Marga, Bidang Sumber Daya Air dan Drainase, UPTD dan jabatan fungsional. Akan tetapi, belum pernah diadakan bimbingan teknis mengenai penanganan aduan masyarakat. Fasilitas aset pendukung kinerja kantor, serta ketersediaan kendaraan berat sudah tercukupi. Namun kurangnya perawatan rutin terhadap sarana prasarana mengakibatkan beberapa kendaraan dan alat berat pendukung responsivitas sistem penanganan aduan masyarakat mengalami kerusakan. Dari segi anggaran, belum terdapat alokasi anggaran khusus untuk menangani aduan masyarakat. Anggaran diambilkan dari anggaran masing-masing bidang yang berasal dari APBD. Terdapat syarat standar prosedur yakni detail titik lokasi, sumber ranah kewenangan, selain itu proses pengklasifikasian besar kecilnya proyek. Aturan yang perlu dipatuhi lebih mendukung proses mengencarkan Laporan Hendi dari pada SIPU. *Smart Infrastruktur Pekerjaan Umum (SIPU)* merupakan kanal asli dari Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang dalam menerima penanganan aduan masyarakat. Kanal ini dinilai lebih efektif dan efisien dalam pengelolaan sistemnya. Namun Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang harus mematuhi aturan pemerintah Kota Semarang yakni kanal satu pintu melalui Laporan Hendi atau yang sekarang disebut Sapa Mbak Ita.

c. *Process Evaluation* (Evaluasi terhadap Proses).

Evaluasi proses menurut Stufflebeam dalam (Mahmudi 2011:121) merupakan penilaian program kerja sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu meninjau sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dan kesesuaian dengan perencanaan. Evaluasi proses bertujuan untuk menilai efektivitas implementasi program kerja apakah sudah sesuai dengan perencanaan, serta menyediakan informasi untuk keputusan program (Stufflebeam, dalam Mahmudi, 2011: 121). Penelitian menilai dari aspek aspek sebagai berikut: (i) Proses alur mekanisme sistem penanganan aduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang, (ii) efektivitas pelaksanaan sistem penanganan aduan masyarakat apakah sudah sesuai dengan perencanaan, dan (iii) hambatan-hambatan yang dijumpai dalam pelaksanaan program agar dapat memberikan komponen apa saja yang perlu diperbaiki.

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa alur mekanisme penanganan aduan dari konteks proses pelaksanaan memperhatikan acuan durasi waktu dari masing-masing tahap alur mekanisme penanganan pengaduan serta penentuan besar kecilnya proyek Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang sudah dijalankan berdasarkan pedoman pelaksanaan. Alur mekanisme yang panjang mempengaruhi kecepatan waktu dalam menindaklanjuti. Sedangkan dari segi efektivitas pelaksanaan responsivitas sistem penanganan pengaduan secara keseluruhan sudah cukup baik dari segi penilaian masyarakat, hal ini ditegaskan oleh pegawai Dinas bahwa untuk saat ini sudah memasuki trend positif yang memacu kinerja pegawai. Untuk hambatan yang dijumpai yakni keterbatasan pegawai, keterbatasan anggaran, pengaduan yang masuk bukan ranah kewenangan, Kurang lengkapnya informasi, keterbatasan fitur Lapori yang beberapa kali sempat error, serta keterbatasan hanya bisa dibuka satu jendela. Sehingga tidak dapat secara cepat membuka aduan yang lain jika satu aduan yang dibuka belum terselesaikan.

d. *Product Evaluation* (Evaluasi terhadap Produk)

Evaluasi produk menurut stufflebeam dalam mahmudi evaluasi produk merupakan penilaian dengan melihat ketercapaian atau keberhasilan program dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk melihat ketercapaian responsivitas sistem penanganan aduan DPU Kota Semarang meninjau dari sego output dan outcome.

Total Pengaduan DPU Kota Semarang Tahun 2022

Aduan Lapor Hendi DPU Periode 1 Januari 2022-31 Desember 2022			
Jumlah Total	Dalam Proses	Selesai	Selesai Bersyarat
468	76	227	164

Sumber: Dashboard Aduan Lapor Hendi DPU Kota Semarang 2022

Output atau hasil tingkat penyelesaian pengaduan dengan membandingkan jumlah total aduan dengan aduan yang terselesaikan dimana total seluruh aduan tahun 2022 yakni 468 aduan. Ditemukan 227 (48,5%) tahap selesai, 76 (16,2%) dalam tahap proses penanganan, dan 164 (35%) selesai bersyarat.

Aduan tersebut diperoleh melalui berbagai kenal media sosial Lapor Hendi. Dimana topik yang paling besar yakni Jalan rusak, diikuti dengan banjir, infrastruktur, selokan dan lainnya.

Sedangkan outcome atau dampak responsivitas penanganan aduan masyarakat dengan melihat perspektif masyarakat selaku penerima pelayanan dimana Masyarakat Kota Semarang memberikan penilaiannya terkait responsivitas system penanganan pengaduan masyarakat dengan indicator nilai 8 atau B. Selain itu implikasi penanganan aduan dari perspektif dinas lain terdapat penilaian OPD terbaik dilakukan rutin setiap bulannya oleh Diskominfo Kota Semarang. Terdapat pula monev yang dilakukan tiga bulan sekali untuk saling memotivasi antar OPD serta mencarikan solusi terbaik atas permasalahan dalam menangani aduan masyarakat

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Responsivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang

1. Faktor Pendukung Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan.

1. Komunikasi dan Koordinasi antar bidang dan UPTD masing-masing wilayah dalam menindaklanjuti penanganan aduan Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. Misalnya dalam hal proses penanganan aduan dalam klasifikasi selesai bersyarat yang artinya membutuhkan sumber daya dan anggaran yang besar, sehingga diperlukan komunikasi dan koordinasi tindak lanjut penanganan antar bidang dan UPTD.
2. Sikap komitmen dan tanggung jawab seluruh pegawai dalam responsivitas sistem penanganan pengaduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.
3. Proses pembagian tugas antar masing-masing pegawai, bidang dan UPTD dalam responsivitas sistem penanganan pengaduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. Misalnya dalam hal pelaksanaan alur mekanisme penanganan mulai dari verifikasi dari sub bidang *Command Room*, kemudian penentuan besar kecilnya proyek dari bidang dan pelaksanaan tindak lanjut lapangan oleh UPTD.

2. Faktor Penghambat Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan

1. Belum terdapat bimbingan teknis yang diberikan kepada pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang dalam menindaklanjuti penanganan pengaduan masyarakat.

2. Pegawai yang belum sepenuhnya memahami *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan pengaduan.
3. Isi pembahasan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan pengaduan yang kurang mendetail. Misalnya dalam hal penentuan *output* proses alur penanganan dan keterangan alur pelaksanaan pengelolaan aduan masyarakat.
4. Belum terdapat alokasi dana untuk menangani penanganan pengaduan masyarakat.
5. Pengaduan yang masuk kelengkapan informasinya belum terpenuhi, dan bukan ranah kewenangan Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.
6. Terdapat beberapa kendaraan dan alat berat yang mengalami kerusakan sebagai akibat kurangnya perawatan rutin.
7. Fitur website Lapori masih terbatas dan sering mengalami error.

KESIMPULAN

4.1.1 Evaluasi Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang

Evaluasi Responsivitas Sistem penanganan Pengaduan Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang melalui model CIPP menunjukkan penanganan pengaduan sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa hal yang belum optimal. Dari segi konteks SOP belum dipahami oleh semua pegawai dan pembahasannya belum mendetail, Dari segi input belum dilakukan bimbingan teknis, sarana prasarana yang kurang perawatan, dana yang belum dialokasikan. Proses penanganan aduan dari efektivitas alur mekanisme sudah sesuai akan tetapi alur yang panjang. Dari segi *output* tingginya angka penanganan aduan yang selesai bersyarat.

SARAN

Beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan responsivitas sistem penanganan pengaduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang, maka peneliti memberikan saran atau rekomendasi untuk perbaikan kedepannya, yaitu sebagai berikut:

1. Pemberian pelatihan teknis tentang penanganan aduan masyarakat, oleh Diskominfo dan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang kepada pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.
2. Sosialisasi terkait pengimplementasian Standar Operating Procedure (SOP) penanganan aduan masyarakat oleh Bidang Rekayasa Teknis kepada seluruh pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.
3. Proses perbaikan untuk melengkapi isi pembahasan *Standard Operating Procedure* (SOP) penanganan pengaduan masyarakat agar lebih mendetail.
4. Pengajuan usulan alokasi anggaran penanganan pengaduan masyarakat terhadap pemerintah Kota Semarang.
5. Sosialisasi terhadap masyarakat Kota Semarang terkait persyaratan kelengkapan informasi aduan serta batas kewenangan Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.
6. Membuat skala prioritas untuk melakukan pemeliharaan dan perawatan rutin terhadap kendaraan dan alat berat dinas.
7. Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang melakukan pengembangan fitur- fitur website Lapor Hendi sehingga semakin efektif efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adypurnawati, M., & Hariani, D. D. (2019). Inovasi Laport Hendi (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management*, 8(2), 1–15. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v8i2.23496> .
- Astuti, Retno Sunu. (2004). Reformasi Birokrasi Indonesia Harapan dan Kenyataan. *Ejournal Undip*.
- Arikunto, S. dan C. S. (2008). *Evaluasi Program Pendidikan*. PT Bumi Aksara.
- Faiz, A., Astuti, R. S., & Afrizal, T. (2020). Sistem Merit pada Sektor Pemerintahan : Proses Pengisian dan Penempatan Jabatan Pelaksana di Badan Kepegawaian Daerah Jawa Tengah. *Perspektif*, 9(2), 406–417. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i2.3878>
- Forijati, R. (2014). Analisis Model Evaluasi Pemberdayaan UMKM Di Kediri. *Jurnal Akuntansi, Bisnis Dan Manajemen*, 21(1), 86–96. <http://journal.stie-mce.ac.id/index.php/jabm/article/view/127>
- Herawati, A. R., & Kusumawati, H. (2020). Evaluasi Pelaporan Keuangan Tahun 2016-2018 Dengan Model Cipp (Context, Input, Process, Product) Pada Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan Dan Kebudayaan. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 124–146. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i2.9907>
- Jessica Valentina Satria, & Priyadi, Budi Puspo. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui Laport! Kemendagri. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2), 285–299. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/27360%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/27360/23881>
- Mahmudi, I. (2011). CIPP: Suatu Model Evaluasi Program Pendidikan. *At-Ta'dib*, 6(1). <https://doi.org/10.21111/at-tadib.v6i1.551>
- Nur, D., F. B., & Warsono, H. (2017). Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/17548>
- Lukman, R. I., & Dwimawanti, I. H. (2020). Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 144–163. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i1.29723>
- Prajatama, K. S., Larasati, E., Lituhayu, D., & Publik, D. A. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Melalui E-PBB di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11(1), 173–192.
- Purwaneni, H. (2013). Demokrasi Indonesia: Dari Masa Ke Masa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 118–131. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/JAP/article/view/153>
- Rihandoyo, & Rahman, A. Z. (n.d.). *Evaluasi Keselarasan Kebijakan Pembangunan Electronic Government Antara Pemerintah Pusat, Provinsi Jawa Tengah, dan Kabupaten/Kota (Kota Tegal dan Kabupaten Batang)*. <https://doi.org/10.14710/jis.13.2.2014.45-50>
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif* (Cetakan Ke). Alfabeta.