

SKRIPSI

**LAPOR HENDI MELALUI SMS TAHUN 2018 DAN 2019 SERTA
TINDAK LANJUTNYA DI DINAS PERHUBUNGAN
(Studi pada Tindak Lanjut Laporan Masyarakat melalui Laporan
Hendi)**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
Tahun 2020**

**LAPOR HENDI MELALUI SMS TAHUN 2018 DAN 2019 SERTA
TINDAK LANJUTNYA DI DINAS PERHUBUNGAN
(Studi pada Tindak Lanjut Laporan Masyarakat melalui Laporan
Hendi)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna
memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
dalam Ilmu Komunikasi



14.M1.0029

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
Tahun 2020**

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MESA ADDI SENDY
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Fakultas : HUKUM DAN KOMUNIKASI
Jenis Karya : SKRIPSI

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul "LAPOR HENDI MELALUI SMS TAHUN 2018 DAN 2019 SERTA TINDAK LANJUTNYA DI DINAS PERHUBUNGAN (Studi pada Tindak Lanjut Laporan Masyarakat melalui Laporan Hendi)" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 24 OKTOBER 2020

PENULIS



MESA ADDI SENDY

HALAMAN PERSETUJUAN

LAPOR HENDI MELALUI SMS TAHUN 2018 DAN 2019 SERTA TINDAK
LANJUTNYA DI DINAS PERHUBUNGAN
(Studi pada Tindak Lanjut Laporan Masyarakat melalui Lapori Hendi)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1
pada
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata

Disusun oleh:

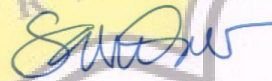
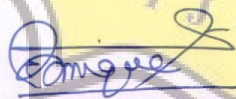
MESA ADDI SENDY
14.M1.0029

Semarang, 2 Oktober 2020

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Pertama

Dosen Pembimbing Kedua



Drs. Andreas Pandiangan, M.Si.
NPP.058.1.2015.302

Andreas Ryan Sanjaya, S.I.KOM, M.A.
NPP.058.1.2017.315

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi disusun oleh :

MAHASISWA : MESA ADDI SENDY

NIM : 14.M1.0029

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal : 25 Agustus 2020

Dosen Penguji :

1 Drs. Andreas Pandiangan, M.Si.

2 Andreas Ryan Sanjaya, S.I.Kom, M.A.

3 Drs. H. Hermawan Pancasiwi, B.A.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana Strata I Ilmu Komunikasi

Pada tanggal : 2 Oktober 2020



Dr. Marcella Elwina S., S.H., C.N., M.Hum.

Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi dengan judul:

LAPOR HENDI MELALUI SMS TAHUN 2018 DAN 2019 SERTA TINDAK LANJUTNYA DI DINAS PERHUBUNGAN
(Studi pada Tindak Lanjut Laporan Masyarakat melalui Laporan Hendi)

ini tidak memuat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak memuat karya dan/atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dipergunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi ini sebagian atau keseluruhannya merupakan hasil plagiasi, maka saya bertanggungjawab dan bersedia untuk dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, 2 Oktober 2020



MESA ADDI SENDY

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus, karena berkat kasih dan karunia-NYA penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Lapor Hendi Melalui SMS Tahun 2018 Dan 2019 Serta Tindak Lanjutnya di Dinas Perhubungan (Studi Pada Tindak Lanjut Laporan Masyarakat Melalui Lapor Hendi)”. Dalam skripsi ini dibahas mengenai bagaimana Tindak Lanjut Lapor Hendi dalam laporan masyarakat melalui SMS yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Semarang hingga diteruskannya laporan serta ditangani langsung oleh Organisasi Perangkat Daerah Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini cukup banyak hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan, tetapi penulis menyadari bahwa tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca sekalian.

Semarang, 2 Oktober 2020

Penulis,



MESA ADDI SENDY

**LAPOR HENDI MELALUI SMS TAHUN 2018 DAN 2019 SERTA TINDAK
LANJUTNYA DI DINAS PERHUBUNGAN
(Studi pada Tindak Lanjut Laporan Masyarakat melalui Laporan Hendi)**

oleh : Mesa Addi Sendy (14.M1.0029)

ABSTRAK

Komunikasi Pembangunan suatu negara berkembang pesat sehingga penting sekali untuk masyarakat ketahui, hal ini merupakan pokok utama untuk mengubah seluruh lapisan masyarakat. Untuk mencapai Komunikasi Pembangunan yang baik perlu adanya humas pemerintah yang menjadi jembatan antara pemerintah dengan masyarakat melalui berbagai media yang ada. Salah satu media yang dihadirkan oleh pemerintah Kota Semarang yaitu kanal pengaduan "Lapor Hendi" yang langsung terintegrasi oleh pusat yakni LAPOR. Laporan pengaduan Lapor Hendi diterima melalui 19 sumber input dan yang terbanyak digunakan masyarakat adalah SMS. Pada sumber input SMS penulis pilah kembali dan menemukan kalau laporan pengaduan terbanyak di disposisikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Perhubungan.

Dalam skripsi ini penulis menggunakan metode untuk mendapatkan data yakni pengumpulan data melalui internet/ buku/ datang langsung ke tempat observasi, melakukan observasi mendalam mengenai tindak lanjut Lapor Hendi di Dinas Komunikasi dan Informasi dan Dinas Perhubungan, kemudian melakukan wawancara kepada kepala seksi pengelolaan aspirasi dan informasi dan admin Lapor Hendi di Dinas Perhubungan. Penulis melakukan analisis menggunakan dasar 7 langkah mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat Peraturan Walikota Semarang nomor 34 tahun 2017.

Hasil penelitian ini, Tindak Lanjut Lapor Hendi di Dinas Perhubungan sudah berjalan sesuai dengan ketentuan pada Peraturan Walikota Semarang nomor 34 tahun 2017 mengenai waktu pengerjaan dan sikap dalam menanggapi masalah (cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan).

Kata Kunci : Komunikasi Pembangunan dan Tindak Lanjut.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan	11
1.4Manfaat	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5Lokasi dan Tatakala Penelitian.....	13
1.6Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Penelitian terdahulu	15
2.2 E-Government	20

2.3 Komunikasi Pembangunan.....	30
2.4 Kehumasan dan Komunikasi Organisasi diLingkungan Instansi Pemerintah	32
2.5 Media Sosial	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Data	42
a. Primer.....	42
b. Sekunder.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
a. Observasi	43
b. Wawancara.....	44
c. Dokumentasi.....	45
3.4 Teknik Analisis Data.....	45
a. Data Reduction (Reduksi Data)	46
b. Data Display (Penyajian Data).....	46
c. Conclusion Drawing/ Verification	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Dinas Komunikasi dan Informasi.....	49
4.2 Dinas Perhubungan.....	53
4.3 Laporan Hendi	56
4.3 Pencapaian 3 tugas pokok Komunikasi Pembangunan untuk Mencapai perubahan sosial pada Laporan Hendi	65
4.3 Penerapan 6 komponen penting di Laporan Hendi	67
4.3 Tindak Lanjut Laporan Hendi di Dinas Perhubungan	70
Bab V SIMPULAN DAN SARAN.....	84

5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	88
5.2.1 Bagi Pemerintah	88
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93



DAFTAR GAMBAR

2.2. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Lapori Hendi	27
4.1. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informasi tahun 2019	52
4.2. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Semarang tahun 2019	55
4.6. Proses Tindak Lanjut/ Penyelesaian Laporan Melalui Aplikasi Lapori Hendi.....	75



DAFTAR TABEL

1.1	Rekapitulasi sumber input, Data Lapor Hendi tahun 2018 dan 2019	9
1.2	Rekapitulasi 5 unit OPD yang paling sering mendapat laporan dengan topik Yang berulang-ulang, data Lapor Hendi tahun 2018 dan 2019	10
4.3.1	Rekapitulasi sumber input SMS Lapor Hendi tahun 2018 dan 2019	60
4.3.2	Rekapitulasi pengaduan Lapor Hendi masuk berdasarkan disposisi OPD..	62
4.3.3	Rekapitulasi aduan berdasarkan SMS disposisi Dinas Perhubungan dengan tagar	64
4.6.1.	Rekapitulasi Pengaduan Lapor Hendi di Dinas Perhubungan berdasarkan penggolongan bidang kerja	71
4.6.2.	Contoh Laporan Pengaduan Lapor Hendi yang tidak sesuai dengan bidang di Dinas Perhubungan	73
4.6.3.	Contoh Laporan Pengaduan Lapor Hendi yang kurang lengkap di Dinas Perhubungan	74
4.6.4.	Contoh Laporan Pengerjaan Tindak Lanjut Laporan Berdasarkan Ketepatan Waktu Menurut Peraturan Walikota Nomor 34 tahun 2016 di Dinas Perhubungan	76
4.6.5.	Contoh Laporan Pengaduan Lapor Hendi yang belum bisa segera ditangani karena keterbatasan anggaran	77
4.6.6.	Contoh Laporan Pengaduan Lapor Hendi yang ternyata hanya HOAX di Dinas Perhubungan	79
4.6.7.	Contoh Laporan Pengaduan Lapor Hendi yang hanya berupa saran di Dinas Perhubungan	80
4.6.8.	Contoh Penanganan Aduan Lapor Hendi Dinas Perhubungan Kota Semarang pada aduan supir bus yang ugal-ugalan pada bulan Januari tahun 2018 ..	81
4.6.9.	Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Lapor Hendi di Dinas Perhubungan yang telah ditindaklanjuti dan di selesaikan tahun 2018 dan 2019	82

DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Daftar Pertanyaan Wawancara..... 93
- 2. Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik 94
- 3. Hasil Plagscan..... 109

