

BAB IV

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan dipaparkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tindak Lanjut pengaduan melalui SMS Lapor Hendi di Dinas Perhubungan berdasarkan 7 (tujuh) langkah mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yakni Penyampaian Pengaduan, Penerimaan/ Pencatatan Pengaduan, Disposisi Pengaduan, Pemeriksaan Pengaduan, Penyelesaian/ Tindak Lanjut Pengaduan, Pelaporan dan Pengarsipan. yang diawali dengan dipaparkan secara singkat tentang Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) yang mengerjakan 2 (dua) langkah awal pengelolaan pengaduan masyarakat yakni penerimaan/ pencatatan pengaduan dan disposisi pengaduan. Kemudian Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan (Dishub) sebagai OPD yang dipilih penulis berdasarkan jumlah pengaduan terbanyak yang menjalankan langkah keempat hingga ketujuh yakni pemeriksaan pengaduan, penyelesaian/ tindak lanjut pengaduan, pelaporan dan pengarsipan. Begitu juga kanal pengaduan Lapor Hendi berdasarkan hasil penelitian tentang Tindak Lanjut Lapor Hendi di Diskominfo dan Dishub pada bulan agustus tahun 2019.

4.1. Dinas Komunikasi dan Informasi

Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) mengatur tugas dan 12 fungsi.

Tugasnya yakni membantu Walikota dalam melakukan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik, bidang persandian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepala daerah.⁸⁹

Sementara 12 Fungsinya meliputi:

1. Perumusan kebijakan bidang pengembangan komunikasi publik, bidang layanan E-Government, bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik, bidang pengelolaan infrastruktur, dan bidang statistik.
2. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota.
3. Pengoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan kesekretariatan bidang pengembangan komunikasi publik, bidang layanan E-Government, bidang

⁸⁹Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016. Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang. Pasal 4.

pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik, bidang pengelolaan infrastruktur, dan bidang statistik.

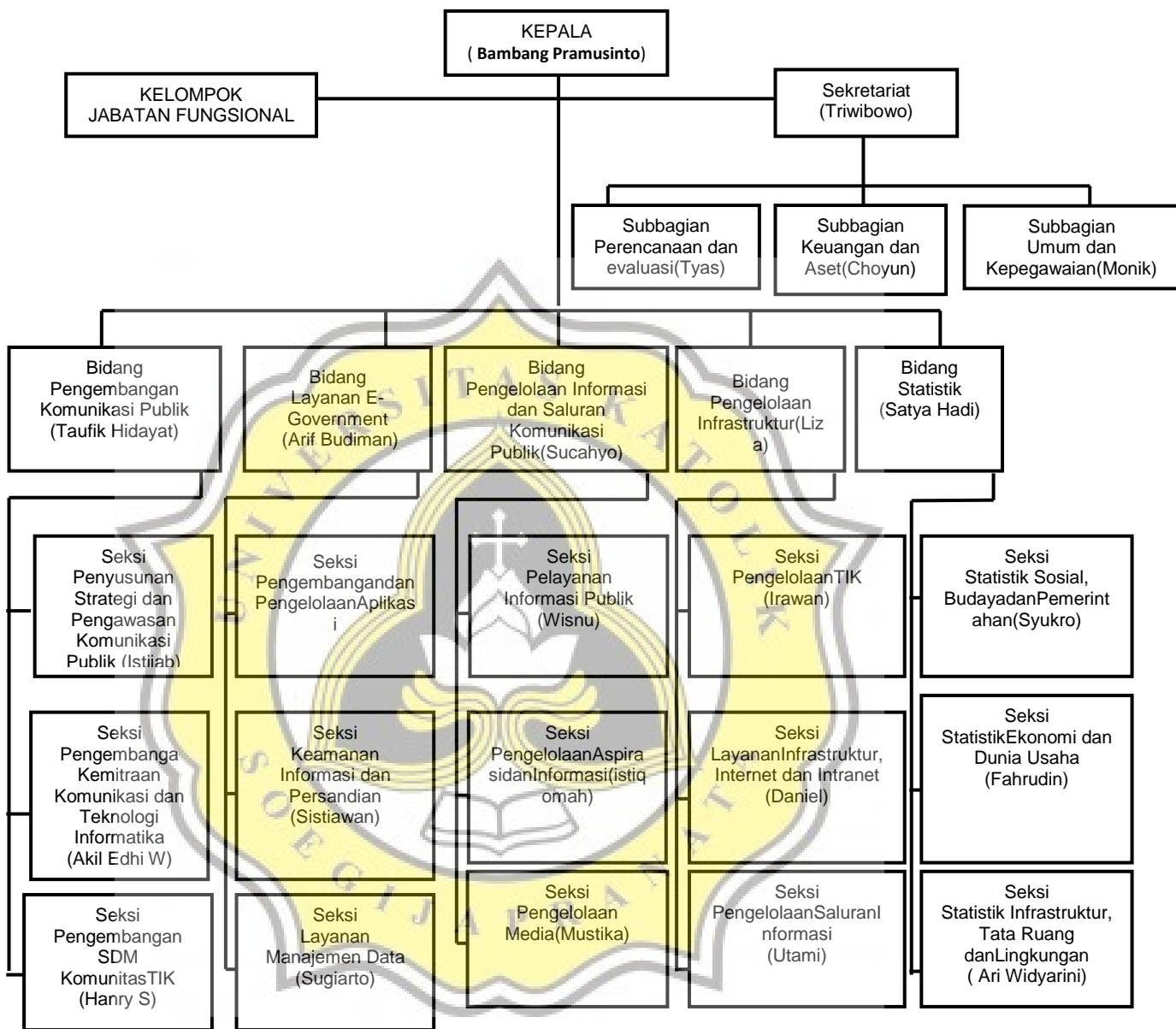
4. Penyelenggaraan pembinaan kepada pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya.
5. Penyelenggaraan penyusunan sasaran kerja pegawai.
6. Penyelenggaraan kerjasama bidang pengembangan komunikasi publik, bidang layanan E-Government, bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik, bidang pengelolaan infrastruktur, dan bidang statistik.
7. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kominfo.
8. Penyelenggaraan program dan kegiatan bidang pengembangan komunikasi publik, bidang layanan E-Government, bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik, bidang pengelolaan infrastruktur, dan bidang statistik.
9. Penyelenggaraan penilaian kinerja pegawai.
10. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatanbidang pengembangan, bidang publik, bidang layanan E-Government, bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik, bidang pengelolaan infrastruktur, bidang statistik.
11. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan, dan

12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.⁹⁰

Dalam tugas dan fungsi yang luas ini membutuhkan banyak sumber daya manusia untuk mengerjakan setiap bidang dan tugas yang ada, berikut struktur organisasi Diskominfo Kota Semarang di bulan agustus 2019.



⁹⁰Peraturan Walikota Semarang.Nomor 76.Tahun 2016. Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang. Pasal 5.



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang tahun 2019.

(Sumber : Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016)

4.2. Dinas Perhubungan

Peraturan Walikota Semarang Nomor 75 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Semarang menyebutkan bahwa Dinas Perhubungan (Dishub) adalah unsur utama pelaksana urusan Pemerintahan Bidang Perhubungan.

Dishub Kota Semarang memiliki tugas dan beberapa fungsi, Tugasnya yakni membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang perhubungan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.⁹¹

Sementara fungsi adanya Dinas Perhubungan meliputi:

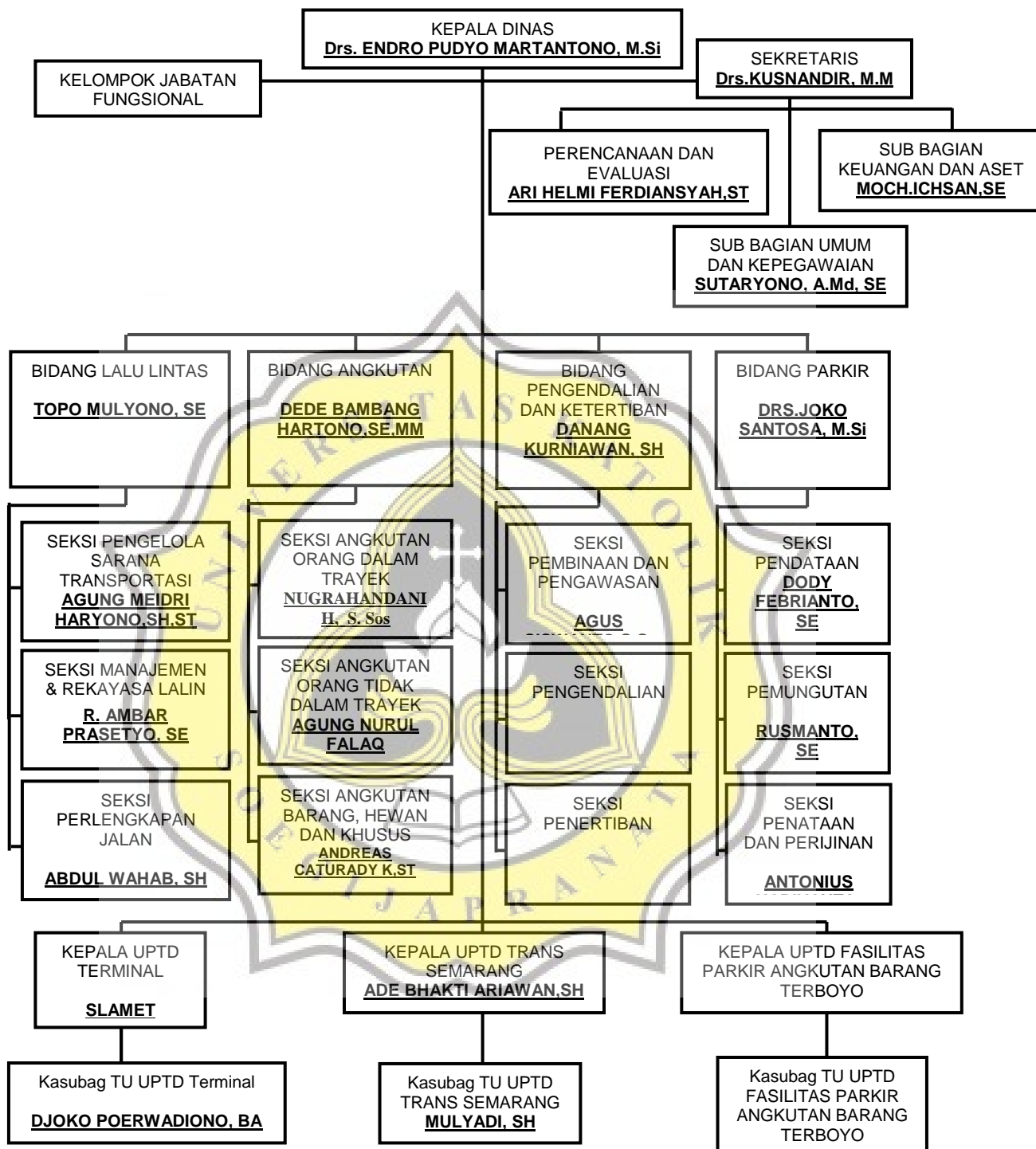
1. Perumusan kebijakan Bidang Lalu Lintas, Bidang Angkutan, Bidang Pengendalian dan Penertiban, dan Bidang Parkir;
2. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota;
3. Pengoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan Kesekretariatan, Bidang Lalu Lintas, Bidang Angkutan, Bidang Pengendalian dan Penertiban, Bidang Parkir, UPTD;
4. Penyelenggaraan pembinaan kepada bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;

⁹¹Peraturan Walikota Semarang.Nomor 75.Tahun 2016. Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Semarang. Pasal 4.

5. Penyelenggaraan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
6. Penyelenggaraan kerjasama Bidang Lalu Lintas, Bidang Angkutan, Bidang Pengendalian dan Penertiban, Bidang Parkir;
7. Penyelenggaraan Kesekretariatan Dinas Perhubungan;
8. Penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang Lalu Lintas, Bidang Angkutan, Bidang Pengendalian dan Penertiban, Bidang Parkir, dan UPTD;
9. Penyelenggaraan penilaian pegawai;
10. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Lalu Lintas, Bidang Angkutan, Bidang Pengendalian dan Penertiban, Bidang Parkir dan UPTD;
11. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan kegiatan dan
12. Penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya⁹².

Dalam melaksanakan dan menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat, tugas dan fungsi diatas dikerjakan oleh susunan struktur organisasi Dishub di bulan agustus 2019.

⁹²Peraturan Walikota Semarang.Nomor 75.Tahun 2016. Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Semarang. Pasal 5.



Gambar 4.2. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Semarang tahun 2019.

(Sumber : Peraturan Walikota Semarang Nomor 75 Tahun 2016)

4.3. Laporan Hendi

Peraturan Walikota Semarang Nomor 41 tahun 2014 yang mengatur Tentang Pusat Informasi Publik Kota Semarang menyatakan Pusat Informasi Publik (PIP) dibentuk bertujuan untuk memberikan pelayanan informasi secara prima yang dibutuhkan masyarakat serta mendukung keterbukaan informasi publik di Kota Semarang.⁹³

Tugas PIP ialah memberikan informasi atau dokumentasi kepada masyarakat, serta mengkoordinasikan, mengklasifikasikan dan mengendalikan pengaduan pelayanan publik.⁹⁴

Kemudian untuk fungsinya yaitu:

1. Penyelenggaraan pelayanan segala bentuk informasi yang dibutuhkan masyarakat.
2. Penyelenggaraan dokumen yang dibutuhkan publik.
3. Pusat pengaduan pelayanan publik.
4. Pengelolaan bank data Kota Semarang.
5. Penyelenggaraan pusat pembelajaran TIK atau laboratorium komputer.
6. Pengendali teknologi, informasi dan komunikasi.

⁹³Peraturan Walikota Semarang.Nomor 41.Tahun 2014.Tentang Pusat Informasi Publik Kota Semarang.Pasal 2.

⁹⁴*Ibid*, Pasal 2.

7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.⁹⁵

Salah satu perwujudan tugas dan fungsinya yakni PIP bergerak secara langsung dibawah Diskominfo menangani laporan pengaduan masyarakat yang masuk dari kanal Lapor Hendi.

Lapor Hendi merupakan hasil intergrasi kanal pengaduan yang dibuat oleh Pemerintah pusat “Lapor” di Semarang yang datanya langsung terkoneksi oleh Pemerintah pusat dan OPD terkait melalui sistem.

LAPOR! Adalah aplikasi media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah⁹⁶.

Menurut Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi, Istiqomah, Lapor Hendi bermula dari ide Walikota Semarang pada tahun 2005 untuk membuat suatu terobosan pengelola pengaduan publik yang dikenal dengan nama Pusat Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P5). Tujuannya untuk menjadi media serta sarana untuk menampung keluhan terkait

⁹⁵Peraturan Walikota Semarang.Nomor 41.Tahun 2014.Tentang Pusat Informasi Publik Kota Semarang.Pasal 3.

⁹⁶Nabila Koirun Nissa. 2018. *Pemanfaatan Electronic Government untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Pemerintah Pada Pemerintahan Kota Semarang*. Volume 7.Nomor 04.Jurnal Ilmu Pemerintahan, (Jurusan ilmu pemerintahan, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Diponegoro). hal 6

pelayanan publik. Didalam P5 terdapat pokja (kelompok kerja) dengan tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Pokja ini bekerja dibawah naungan Badan Organisasi pemerintah Bagian Tata Laksana. Program P5 mendapat respon yang positif dari masyarakat dengan banyaknya pengaduan yang masuk, tetapi media yang digunakan masih konvensional seperti telepon dan datang langsung atau melalui Koran.⁹⁷

Berkembangnya zaman dan regulasi dari pemerintah pusat P5 tadi berubah menjadi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) tahun 2014. P3M bertempat di gedung Pusat Informasi Publik (PIP), karena PIP merupakan layanan *three in one* (pengaduan, permohonan informasi dan fasilitas gratis), kata Istiqomah.⁹⁸

Kemudian, masih di tahun 2014 pemerintah Kota Semarang memiliki inisiatif membuat aplikasi Lapori yang bertujuan untuk menampung atau memfasilitasi pengaduan masyarakat yang dulu hanya berupa konvensional sekarang dapat menggunakan berbagai media mengikuti perkembangan zaman.⁹⁹

⁹⁷Wawancara dengan Istiqomah, Seorang Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang pada hari Selasa, 30 Juli 2019, pukul 09.33 di tempat kerjanya, Jl. Pemuda No. 148 Semarang. Terdapat beberapa orang dalam situasi bekerja.

⁹⁸*Ibid*, Wawancara dengan Istiqomah.

⁹⁹*Ibid*, Wawancara dengan Istiqomah.

Tahun 2016 pemerintah pusat (Kemenpan, Ombudsman, dan KSP) membuat aplikasi Lapor SP4R dan membagikan surat keputusan meminta agar setiap daerah dapat mengintegrasikan aplikasi Lapor tersebut. Pemerintah Kota Semarang setuju dengan keputusan tersebut namun dengan catatan meminta brand Lapor kota Semarang tetap 'Lapor Hendi'. Hal itu kemudian disetujui oleh pemerintah pusat. Kemudian diadakan penandatanganan kesepakatan antara Walikota dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan disaksikan oleh Kemenpan, Ombudsman, dan KSP yang bertujuan untuk meminta komitmen mendukung Lapor Hendi. Lapor Hendi saat ini tetap berjalan dan teintegrasi ke Pemerintah Pusat Lapor SP4R hingga sekarang.¹⁰⁰

Pada Penelitian ini penulis mendapat kesempatan untuk melihat laporan bulanan Lapor Hendi tahun 2018 dan 2019 serta bagaimana proses peng-inputan laporan ke sistem Lapor. Berdasarkan data pengaduan Lapor Hendi tahun 2018 dan 2019 mengenai jumlah sumber input terbanyak pada SMS dengan jumlah 2.382 laporan di tahun 2018 dan 1.490 laporan di tahun 2019.

¹⁰⁰Wawancara dengan Istiqomah, Seorang Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang pada hari Selasa, 30 Juli 2019, pukul 09.33 di tempat kerjanya, Jl.Pemuda No. 148 Semarang.Terdapat beberapa orang dalam situasi bekerja.

Tabel 4.3.1.
 Rekapitulasi Sumber Input sms Lapor Hendi tahun 2018 dan
 2019
 Data Lapor Hendi tahun 2018 dan 2019

BULAN	2018	2019
Januari	398	226
Februari	193	32
Maret	153	157
April	74	190
Mei	478	94
Juni	87	182
Juli	254	159
Agustus	121	129
September	170	85
Oktober	157	100
November	147	67
Desember	150	69
JUMLAH	2382	1490

Sumber : diolah dari data Lapor Hendi tahun 2018 dan 2019.

Berdasarkan data tersebut, terdapat jumlah masukan sms setiap bulannya, masukan terbanyak pada bulan JANUARI berjumlah 398 laporan di tahun 2018 dan 226 laporan di tahun 2019.

Menurut Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik dijelaskan 7 (tujuh) langkah mekanisme pengelolaan pengaduan yang menjadi bahan pertimbangan

peneliti memilih OPD yang terkait dalam pergerakan Laporan Hendi. berdasarkan hasil observasi peneliti pada tahap 1 (satu) hingga 3 (tiga) dikelola oleh Diskominfo dan tahap 4 (empat) hingga 7 (tujuh) dikelola langsung oleh OPD terkait pengaduan masyarakat.

Peneliti melakukan penyaringan data kembali pada data Laporan Hendi tahun 2018 dan 2019 mengenai daftar OPD yang sering mendapat aduan, melalui kanal pengaduan Laporan Hendi tahun 2018 dan 2019.

Namun, dalam melakukan penelitian dan penyaringan data peneliti tidak menemukan kelengkapan data serta peneliti melihat format laporan bulanan yang berbeda pada tahun 2019. Pada data bulan Juli hingga Desember tahun 2019 terdapat data tabel yang kurang lengkap. Selain itu, data bulanan tahun 2018 terdapat file Ms. Word dan Exel untuk mengetahui format laporan pengaduan dan mempermudah dalam melakukan analisa tindak lanjut Laporan Hendi sedangkan, data bulanan tahun 2019 hanya berupa file Ms. Word yang berisi tabel dan grafik yang kurang lengkap.

Akibat keterbatasan data yang belum diperbaharui serta format laporan yang berbeda, penulis melihat kurang validnya data tahun 2019 untuk dilakukan analisa. Oleh karena itu, peneliti hanya akan menggunakan data tahun 2018 untuk menganalisa

tindak lanjut laporan masyarakat di OPD Dinas Perhubungan berdasarkan masukan SMS melalui kanal Lapor Hendi.

Berikut penyaringan data pengaduan Lapor Hendi melalui SMS berdasarkan disposisi OPD terkait pada tahun 2018.

Tabel 4.3.2.
Rekapitulasi pengaduan Lapor Hendi masuk, berdasarkan disposisi OPD
Data Lapor Hendi tahun 2018

No.	OPD	JL	No.	OPD	JL
1	BKPP	17	28	Dinas Perhubungan	519
2	BPBD	6	29	Dinas Perindustrian	1
3	BaPenDa	37	30	Dinas Pertanian	1
4	BPKAD	10	31	DisPerKim	204
5	Bagian Hukum	1	32	Dinas Sosial	28
6	Bagian Humas dan Protokol	1	33	Dinas Tenaga Kerja	18
7	Bagian Kesejahteraan Rakyat	3	34	Inspektorat	23
8	BLP Barang/Jasa	1	35	Kantor SatPol PP	159
9	Bagian Perekonomian	3	36	Kecamatan Banyumanik	10
10	Bagian RT dan Santel	3	37	Kecamatan Candisari	1
11	Bagian Tata Pemerintahan	12	38	Kecamatan Gajah Mungkur	5
12	Bagian Tata Usaha	8	39	Kecamatan Gayamsari	10
13	Dinas Arsip dan Perpustakaan	1	40	Kecamatan Genuk	8
14	Dinas Kebakaran	1	41	Kecamatan Gunungpati	3
15	DisBudPar	11	42	Kecamatan Mijen	3
16	DisPORa	8	43	Kecamatan Ngaliyan	8
17	DisPendukCapil	125	44	Kecamatan Pedurungan	25
18	Dinas Kesehatan	52	45	Kecamatan Semarang Barat	10
19	Dinas Koperasi dan UKM	10	46	Kecamatan Semarang Selatan	6
20	Dinas Lingkungan Hidup	54	47	Kecamatan Semarang Tengah	9
21	Dinas Pekerjaan Umum	271	48	Kecamatan Semarang Timur	11
22	DP3A	1	49	Kecamatan Semarang Utara	5
23	DPMPTSP	8	50	Kecamatan Tembalang	8
24	Dinas Penataan Ruang	36	51	Kecamatan Tugu	1

25	Dinas Pendidikan	60	52	PDAM Tirta Moedal	511
26	DPPKB	1	53	Pemerintah Kota Semarang	20
27	Dinas Perdagangan	23	54	RSUD	9
JUMLAH					2382

Sumber : diolah dari data Laporan Hendi tahun 2018.

Terdapat 54 OPD yang sering mendapat aduan melalui kanal pengaduan Laporan Hendi tahun 2018, contohnya 5 (lima) Badan - Badan Pemerintah Kota Semarang yakni, Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) 17 laporan; Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Semarang (BPBD) 6 (enam) laporan; Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) 37 laporan; Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) 10 laporan. OPD dengan jumlah laporan sms terbanyak pada Dinas Perhubungan sejumlah 519 laporan.

Ditemukan pula dalam data pengaduan Laporan Hendi tahun 2018 jumlah topik terbanyak yang sering diadukan masyarakat.

Tabel 4.3.3.
 Rekapitulasi aduan berdasarkan sms disposisi Dinas
 Perhubungan dengan tagar
 Data Lapor Hendi tahun 2018

No.	Tagar	Jumlah
1	BRT	233
2	Jalan	131
3	Parkir	122
4	Bantuan Pemerintah	95
5	Macet	49
6	Pelayanan Umum	45
7	PDAM	25
8	Perbaikan Fasilitas Publik	23
9	Lampu jalan	18
10	E-ktp	13
11	PKL	11
12	Pakogah	11
13	Trafficlight	9
14	Antrian	3
15	Terminal	3
16	Kemacetan Silayur	2
17	KIR	2
	JUMLAH	719

Sumber : diolah dari data Lapor Hendi tahun 2018.

Berdasarkan laporan pengaduan Lapor Hendi melalui sms tahun 2018 kepada Dinas Perhubungan dengan tagar pada laporan terbanyak pada tagar BRT sejumlah 233 tagar.

4.4. Pencapaian 3 Tugas Pokok Komunikasi Pembangunan untuk mencapai Perubahan Sosial pada Laporan Hendi

Menurut Schramm, terdapat 3 tugas pokok komunikasi pembangunan dalam mencapai suatu perubahan sosial, pada kasus ini 3 tugas pokok Komunikasi Pembangunan sudah berjalan dengan baik. Pertama, informasi pembangunan nasional Kota Semarang sudah mencapai titik yang baik dengan intens menyiarkan melalui media sosial, Web dan surat kabar, sehingga masyarakat bisa tahu dan dapat memantau proses kegiatan pembangunan nasional Kota Semarang. Pada hal ini intensifitas yang dimaksud adalah berupa teraturnya penerbitan konten-konten kegiatan dan perkembangan pembangunan Kota Semarang dalam foto beserta *caption* di akun media sosial pemerintah, kemudian naskah pemberitaan melalui Web pemerintah Kota Semarang.

Kedua, masyarakat juga sudah diberikan kesempatan untuk ikut mengambil bagian dalam proses pengambilan keputusan melalui pengaduan yang tersampaikan dari masyarakat melalui kanal pengaduan Laporan Hendi Kota Semarang lewat media sosial, media konvensional dan link pengaduan Laporan Hendi, baik itu berupa masukan saran, kritik dan permohonan informasi. Sebagai contoh, dalam konteks penelitian ini laporan yang masuk di Dinhub melalui SMS sebanyak 2.382 laporan.

Bisa dikatakan Dishub pasti minimal mendapat 10 laporan dalam setahun untuk tiap bidangnya.

Ketiga, dengan hadirnya Komunikasi Pembangunan melalui kanal pengaduan Lapor Hendi lewat berbagai media, secara langsung sudah turut mendidik masyarakat dan tenaga kerja profesional Kota Semarang untuk mau mengerti dan terlibat dalam urusan pemerintah terlebih Komunikasi Pembangunan Kota Semarang. Bagian dari mendidik masyarakat dan tenaga kerja pemerintah terlihat dari adanya partisipasi masyarakat yang tinggi terlihat dari jumlah laporan pada tahun 2018 terdapat 4.467 laporan, atau kira-kira 12 laporan setiap harinya masuk ke kanal Lapor Hendi untuk menunggu pemerintah segera melakukan penyelesaian.

Dari penelitian ini bisa dilihat bahwa pemerintah sudah melakukan 3 (tiga) tugas pokok komunikasi pembangunan dalam mencapai suatu perubahan sosial dengan cukup baik melalui intensitas konten kegiatan dan proses pembangunan yang disampaikan melalui media sosial dan juga naskah berita baik di Web maupun suarat kabar. Selain itu, masyarakat juga diberikan kesempatan untuk ikut turut serta terlibat dalam pemutusan setiap kebijakan pemerintah serta member masukan untuk pemerintah dan Kota Semarang yang lebih baik melalui kanal pengaduan Lapor Hendi. Melalui kedua hal tersebut secara tidak

langsung pemerintah juga sudah berhasil mendidik masyarakat untuk aktif mencari informasi dan berkomunikasi dengan pemerintah serta melatih tenaga kerja pemerintah pula untuk semakin cekatan dalam menanggapi setiap pengaduan atau permohonan informasi melalui kanal Lapor Hendi.

4.5. Penerapan 6 (enam) Komponen Penting *E-government* di Lapor Hendi

Menurut Richardus Eko Indrajit, terdapat 6 komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-government* yakni *Content Development*, Pemerintah Kota Semarang sudah semenjak tahun 2005 membuka kanal pengaduan informasi untuk menampung aspirasi dan masukan masyarakat serta menyediakan jasa untuk masyarakat yang membutuhkan akses informasi melalui Pusat Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik (P5) yang kemudian dengan adanya regulasi pada tahun 2014 kanal ini menjadi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M). Pada tahun 2014 juga Pemerintah Kota Semarang membuat sebuah kanal pengaduan baru bernama Lapor Hendi hingga tahun 2016 Pemerintah pusat membuat kanal pengaduan Lapor SP4R dan meminta untuk setiap daerah dapat men-integrasikannya di wilayah masing-masing. Keputusan ini disetujui oleh pemerintah Kota Semarang dengan

syarat nama kanal pengaduan untuk Kota Semarang diberi imbuhan nama Walikota Semarang di akhir menjadi Lapor Hendi. *Compentency Building*, setiap admin Lapor Hendi diminta oleh atasan untuk dapat memiliki akun media sosial masing-masing dan mengikuti media sosial pemerintah, selain itu admin diminta untuk terus aktif melihat dan memproses pengaduan yang masuk meskipun jam kerja hari itu telah usai ataupun libur. Semua ini dilakukan oleh pemerintah atas dasar untuk mendidik tenaga kerja mereka lebih bisa memberikan penanganan yang terbaik untuk setiap pengaduan yang masuk agar masyarakat dapat merasa puas dengan hasil kerja masing-masing admin, OPD dan juga pemerintah.

Connectivity, Pemerintah menghadirkan berbagai media sosial pemerintah, WEB serta surat kabar untuk menjangkau kebutuhan informasi dan komunikasi dengan masyarakat melalui konten yang disampaikan seperti berita seputar Kota Semarang, kegiatan Kota Semarang dan Pemerintah, Keputusan pemerintah terbaru untuk masyarakat, dll. *Cyber Laws*, dalam pengelolaan pengaduan di Lapor Hendi sudah dibuat dan diterapkan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik.

Citizen Interface, pada saat P5 beroperasi media yang digunakan masih sangat konvensional berupa telepon, datang

langsung dan melalui Koran. Pemerintah melihat adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di tahun 2014 yang kemudian memunculkan kanal pengaduan Lapor Hendi berbasis online yang terintegrasi ke sistem Lapor pemerintah pusat. Namun, pemerintah tidak meninggalkan media lama, pemerintah tetap menggunakan telepon untuk call center gawat darurat dan media Koran masih tetap bisa digunakan hingga saat ini. *Capital*, Lapor Hendi merupakan salah satu program e-government yakni *government to citizen (G2C)* yang menangani pengaduan masyarakat dengan bekerjasama bersama OPD terkait. Salah satu hal yang menghambat pengaduan tersebut untuk ditindak lanjut/ diselesaikan adalah anggaran pemerintah sangat. Kadang ditemui anggaran pemerintah yang belum cukup atau pengaduan tersebut memang sudah masuk dalam rencana anggaran pemerintah tahun selanjutnya, sehingga pengaduan masyarakat harus tertunda untuk diselesaikan.

Melalui 6 komponen penting *e-government* ini dapat dilihat bahwa pemerintah Kota Semarang sudah mencapai titik yang baik dalam *good government* dengan membuat wadah untuk masyarakat bisa mendapatkan informasi kegiatan dan proses pembangunan Kota Semarang dengan baik melalui media sosial pemerintah, surat kabar dan Web. Selain itu pemerintah berhasil membuat kanal pengaduan untuk menampung aspirasi

masyarakat sejak tahun 2005 dan membuat kanal pengaduan ini semakin diminati serta semakin mendapat perhatian oleh masyarakat Kota Semarang sampai saat ini. Hal ini tidak luput dari campur tangan tenaga kerja profesional pemerintah yang dikerahkan untuk dapat memberikan pelayanan yang semakin baik bagi pengaduan masyarakat. Didukung pula dengan peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik dan anggaran pemerintah Kota Semarang setiap tahunnya.

4.6. Tindak Lanjut Laport Hendi di Dinas Perhubungan

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 mengenai 7 langkah mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat serta menurut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Diskominfo Istiqomah dan bagian kepegawaian dan umum staf media sosial (admin Laport Hendi Dishub) Kristi, penulis melihat sudah sesuai prosedur yang dilakukan oleh Dishub mengenai proses tindak lanjut Laport Hendi.

Pada tahap awal proses tindak lanjut yakni Pemeriksaan pengaduan, OPD atau BUMN akan melakukan telaah terhadap aduan terkait selama 5 hari kerja sejak disposisi laporan diterima, yang selanjutnya dilakukan klarifikasi laporan kepada

pelapor. Pengaduan yang berkaitan langsung dengan substansi dapat langsung dilakukan pemeriksaan ke lapangan¹⁰¹.

Menurut Peraturan Walikota Nomor 75 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Semarang pada pasal 3 (tiga) menyampaikan tentang susunan organisasi Dinas perhubungan yang menjelaskan pula bidang-bidang yang ditangani oleh Dishub. Bidang tersebut yakni sekretariat, lalu lintas, angkutan, pengendalian dan penertiban (DaTib), Parkir, dan UPTD (BLU/ BRT)¹⁰².

Tabel 4.6.1
Rekapitulasi Pengaduan Lapori Hendi di Dinas Perhubungan Berdasarkan Penggolongan Bidang Kerja Tahun 2018.

No.	Bulan	LAPORAN KE BIDANG					
		PARKIR	DaTib	LALU LINTAS	BLU / BRT	ANGKUTAN	SEKRETARIAT
1	JANUARI	62	40	50	51	5	3
2	FEBRUARI	13	12	13	37	2	0
3	MARET	12	2	9	23	2	0
4	APRIL	9	9	5	17	1	0
5	MEI	25	6	13	34	1	1
6	JUNI	10	5	4	7	0	0
7	JULI	11	5	12	23	0	0
8	AGUSTUS	6	6	3	17	1	0
9	SEPTEMBER	6	4	3	12	0	0

¹⁰¹Peraturan Walikota Semarang.Nomor 34 tahun 2017.Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik.Pasal 4.

¹⁰²Peraturan Walikota Semarang.Nomor 75. Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Semarang, Pasal 3.

10	OKTOBER	6	2	3	20	1	1
11	NOVEMBER	10	1	4	12	3	0
12	DESEMBER	12	3	7	19	0	1
JUMLAH		182	95	126	272	16	6

Sumber : Data Tindak Lanjut Dinas Perhubungan Kota Semarang
Bulan Januari tahun 2018.

Pada Dishub laporan yang diterima melalui sistem Laporan langsung diproses saat itu juga. Admin bertugas untuk melakukan verifikasi laporan masuk dengan menelpon pelapor dan mengirimkan petugas untuk memeriksa langsung ke lokasi kejadian. Laporan yang masuk juga disesuaikan dengan keadaan sebenarnya sebelum nantinya diputuskan bagaimana langkah selanjutnya untuk menindak-lanjuti pengaduan tersebut. Setelah pemeriksaan selesai dilakukan dan laporan pengaduan sudah sesuai dengan kenyataan di lapangan, setiap laporan akan dikelompokkan lagi berdasarkan permasalahan yang dilaporkan dengan bidang terkait di Dishub yang kemudian akan disampaikan kepada setiap kepala bagian melalui WhatsApp (WA) atau print out.¹⁰³

¹⁰³Wawancara dengan Kristi, seorang staf media sosial bagian kepegawaian dan umum (admin Laporan Henti Dinas Perhubungan Kota Semarang) pada hari Jumat, 9 Agustus 2019, pukul 08.55 di tempat kerjanya, Jl. Tambak Aji No. 5 Semarang. Terdapat beberapa orang di kantor sedang beristirahat setelah senam pagi.

Laporan yang tidak sesuai dengan bidang Dishub biasanya akan diinfokan kepada pelapor kemana seharusnya pengaduan itu ditujukan.¹⁰⁴

Tabel 4.6.2.

Contoh Laporan Pengaduan Lapor Hendi yang tidak sesuai dengan bidang Dinas Perhubungan bulan januari tahun 2018

TANGGAL	MEDIA	PELAPOR	LAPORAN	DISPOSISI	TANGGAPAN
1/30/2018 23:24	Lapor	LAPOR HENDI	Pak Walikota, Jalan Gergaji samping Mapolda Jateng setiap pagi selalu macet. Sejak Jalan Menteri Supeno searah, jalan ini menjadi alternatif warga. Mohon untuk dilebarkan. Karena jalan itu juga menjadi akses ke sekolah Islam terkenal. Parahnya dikanan kiri	DALTIB	DPU dan Satpol

Sumber : Data Tindak Lanjut Dinas Perhubungan Kota Semarang Bulan Januari tahun 2018.

Berikut contoh laporan yang masih kurang detail dalam penyampaiannya waktu, tempat, ataupun kronologi kejadian dalam isi laporan.

¹⁰⁴Wawancara dengan Kristi, seorang staf media sosial bagian kepegawaian dan umum (admin Lapori Hendi Dinas Perhubungan Kota Semarang) pada hari Jumat, 9 Agustus 2019, pukul 08.55 di tempat kerjanya, Jl. Tambak Aji No. 5 Semarang. Terdapat beberapa orang di kantor sedang beristirahat setelah senam pagi.

Tabel 4.6.3.

Contoh laporan pengaduan Lapor Hendi yang kurang lengkap di Dinas Perhubungan tahun 2018.

TGL	MEDIA	PELAPOR	LAPORAN	DISPOSISI	TANGGAPAN
1/3/2018 3:20	Lapor	LAPOR HENDI	Yth. Dinas Perhubungan Kota Semarang, @hendrarprihad i trans semarang nomer lambung 11 mengemudi ugal ugalan , dan sering nyalip makan marka LaporHendi https://t.co/cdUojydSj2 Mohon ditindaklanjuti, terima kasih	BLU	Mohon info hari kejadian? supaya bisa kami klarifikasi sesuai jadwal supir.

Sumber : Data Tindak Lanjut Dinas Perhubungan Kota Semarang Bulan Januari tahun 2018.

Laporan seperti diatas ini mengakibatkan admin Lapor Hendi di setiap OPD atau BUMN mengalami kesulitan menginput laporan ke dalam sistem karena format laporan kurang sesuai.¹⁰⁵

Laporan yang sudah lengkap detail informasinya akan dilakukan pengecekan ke lapangan untuk mengetahui kondisi tempat kejadian agar lebih akurat, kemudiandalam waktu 10 hari kerja admin akan memberikan tanggapan kepada pelapor mengenai proses tindak lanjut/ penyelesaian laporan yang dapat dipantau melalui aplikasi Lapor Hendi.

¹⁰⁵ Wawancara dengan Istiqomah, Seorang Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang pada hari Selasa, 30 Juli 2019, pukul 09.33di tempat kerjanya, Jl.Pemuda No. 148 Semarang.Terdapat beberapa orang dalam situasi bekerja.



Gambar 4.6. Gambar proses tindak lanjut/ penyelesaian laporan melalui aplikasi Lapor Hendi (sumber : aplikasi Lapor Hendi v1.2.1)

OPD atau BUMN wajib menyelesaikan laporan paling lama 30 hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap, namun penyelesaian dapat mundur apabila belum tersedianya dana atau diluar kewenangan pemerintah daerah¹⁰⁶.

¹⁰⁶Peraturan Walikota. Nomor 34 tahun 2017. Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik. Hal. 10 dan 11

Tabel 4.6.4.

Contoh pengerjaan Tindak Lanjut Laporan berdasarkan ketepatan waktu menurut Peraturan Walikota nomor 34 tahun 2017.

LAPORAN MASUK	JUDUL LAPORAN	ISI LAPORAN	DISPOSISI	TINDAL LANJUT	SELESAI	KETERANGAN
30/4/20 14:13	Bua BRT	Lapor, asap bus trans semarang ke arah cangkiran sangat mengganggu kendaraan lain dan pejalan kaki untuk plat bus tidak bisa saya cantumkan sebab hampir semua bus trans yang menuju jalur kota ke cangkiran selalu mengeluarkan asap hitam pekat dan saya juga merasa bus trans semarang suka ugalkan, jadi mengurangi kenyamanan dari penumpang maupun pengguna jalan lain. Terima kasih mohon segera ditindak	4/5/20 11:03	6/5/2020	17/5/20	terima kasih. kami optimalkan untuk maintenance armada.

Sumber : Laporan Kerja Tahunan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Semarang tahun 2020.

Menurut contoh hasil Laporan Kerja Tahunan Dishub yang tercatat di Diskominfo Kota Semarang, Dishub telah menanggapi dan melakukan tindak lanjut laporan masyarakat tidak melewati batas waktu yang telah ditentukan di Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2016. Sejak laporan di disposisikan ke Dishub, laporan segera ditindak lanjut dalam waktu 2 hari kerja dan diselesaikan dalam waktu 11 hari kerja.

Selama ini belum dijumpai Dishub menyelesaikan pengaduan melebihi batas waktu yang telah disediakan. Biasanya jika ada laporan yang belum bisa diselesaikan dalam waktu 30 hari kerja itu karena anggaran dana yang belum mencukupi untuk menangani aduan tersebut atau biasanya aduan tersebut memang sudah sering dilaporkan namun untuk rencana penyelesaiannya mengikuti anggaran tahun selanjutnya. Apabila dijumpai kekurangan pada anggaran pasti dari admin Dishub akan menelpon pelapor untuk memberi informasi bahwa laporan belum bisa dikerjakan dan diselesaikan untuk saat itu.¹⁰⁷

Tabel 4.6.5.
Contoh Laporan Pengaduan Lapor Hendi yang belum bisa segera tertangani oleh karena keterbatasan anggaran

TGL	MEDIA	PELAPOR	LAPORAN	DISPOSISI	TANGGAPAN
1/11/2018 2:40	Lapor	LAPOR HENDI	Terima kasih, sekarang lalulintas di jatingaleh lancar.Tapi msh ada PR tersisa. Diantaranya Jl. Gombel Lama kurang nyaman dan kurang "save" untuk roda 2.Rambu penunjuk arah di "fly over" sangat minim, baik untuk yang lurus, belok maupun yang akan masuk to	LALU LINTAS	Terima kasih atas masukannya,untuk jalan Jatingaleh merupakan jalan Nasional dan untuk penambahan rambu merupakan kewenangan Kementrian Perhubungan (Balai Besar) namun demikian kami akan berusaha untuk memenuhi sesuai dengan prioritas dan kemampuan keuangan

Sumber : Data Tindak Lanjut Dinas Perhubungan Kota Semarang Bulan Januari tahun 2018.

¹⁰⁷Wawancara dengan Kristi, seorang staf media sosial bagian kepegawaian dan umum (admin Lapor Hendi Dinas Perhubungan Kota Semarang) pada hari Jumat, 9 Agustus 2019, pukul 08.55 di tempat kerjanya, Jl. Tambak Aji No. 5 Semarang. Terdapat beberapa orang di kantor sedang beristirahat setelah senam pagi.

Dalam proses tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Dishub diatas, masih dijumpai beberapa kendala sejak dari proses disposisi hingga penyelesaian laporan.

Pada tahap Disposisi dijumpai masalah berupa aduan yang masuk pada tahun 2016 baru masuk tahun 2019 tetapi pengaduan tersebut sudah terselesaikan, lalu laporan untuk Kota Banjarmasin masuk ke Kota Semarang. Semua ini diakibatkan kekacauan sistem Lapori Hendi yang terintegrasi oleh Lapori SP4R sedang dalam proses penyempurnaan versi 3/ migrasi data. Berdasarkan pertimbangan Pemerintah Kota Semarang, Diskominfo mengambil tindakan untuk mengadakan nomor WhatsApp (WA) Lapori Hendi dan grup telegram untuk menampung aduan-aduan baru dan yang kedua dibuat kanal Pengaduan Lapori Hendi khusus Kota Semarang (versi 3 milik Kota Semarang) untuk menampung aspirasi masyarakat Kota Semarang yang sempat menurun akibat masalah tersebut.¹⁰⁸

Dalam hal pemeriksaan pengaduan sering dijumpai di Dishub yakni laporan yang tidak sesuai kenyataan di lapangan (hoax), laporan yang mengacu pada pengaduan tetapi setelah

¹⁰⁸Wawancara dengan Istiqomah, Seorang Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang pada hari Selasa, 30 Juli 2019, pukul 09.33 di tempat kerjanya, Jl.Pemuda No. 148 Semarang. Terdapat beberapa orang dalam situasi bekerja.

dipastikan kepada pelapor ternyata hanya saran, serta laporan yang kurang jelas penyampaian detail kejadiannya.¹⁰⁹

Laporan hoax sering ditemukan ketika nomor pelapor tidak bisa dihubungi dan ketika dilakukan pengecekan ke lapangan tidak dijumpai permasalahan seperti yang di laporkan ataupun permasalahan yang muncul melenceng dari ketentuan hukum.¹¹⁰

Tabel 4.6.6.
Contoh Laporan Pengaduan Lapor Hendi yang ternyata hanya HOAX di Dinas Perhubungan Kota Semarang bulan januari tahun 2018

TGL	MEDIA	PELAPOR	LAPORAN	DISPOSISI	TANGGAPAN
1/29/2018 21:40	Lapor	LAPOR HENDI	Yth. Dinas Perhubungan Kota Semarang,apa benar mobil box di pasar meteseh terkena retribusi masuk 2000 rupiah dengan karcis 500 rupiah 4 lembar_wantayaMohon informasinya, terima kasih	PARKIR	Dinas Perhubungan tidak pernah mengeluarkan karcis senilai Rp.500,-.Retribusi mobil roda 4 sesuai dengan perda adalah Rp.2.000,- dengan karcis senilai tersebut.

Sumber : Data Tindak Lanjut Dinas Perhubungan Kota Semarang Bulan Januari tahun 2018

Laporan pengaduan yang ternyata hanya berupa saran ditemukan saat pelapor ditelpon untuk memastikan pengaduan

¹⁰⁹Wawancara dengan Kristi, seorang staf media sosial bagian kepegawaian dan umum (admin Lapor Hendi Dinas Perhubungan Kota Semarang) pada hari Jumat, 9 Agustus 2019, pukul 08.55 di tempat kerjanya, Jl. Tambak Aji No. 5 Semarang. Terdapat beberapa orang di kantor sedang beristirahat setelah senam pagi.

¹¹⁰*Ibid.* Wawancara dengan Kristi.

dan pelapor menyampaikan bahwa laporan tersebut hanya berupa saran saja untuk Dishub.¹¹¹

Tabel 4.6.7.
Contoh Laporan Pengaduan Lapor Hendi yang hanya berupa saran di Dinas Perhubungan bulan januari tahun 2018.

TGL	MEDIA	PELAPOR	LAPORAN	DISPOSISI	TANGGAPAN
1/8/2018 22:00	Lapor	LAPOR HENDI	Yth. Dinas Perhubungan Kota Semarang, LAPPRHENDI mohon bus trans semarang di tertibkan, krn sering dan banyak driver bus trans semarang membahayakan pengguna jalan lain. Krn mereka terlalu seenaknya dalam memotong jalur agar mrk dapat lewat. Kita sebagai p	BLU	Terima kasih atas saran dan masukannya, saat ini sedang tahap kajian (feasibility study) tentang kemungkinan untuk dibuat dedicated line (jalur khusus) di Kota Semarang.

Sumber : Data Tindak Lanjut Dinas Perhubungan Kota Semarang Bulan Januari tahun 2018.

3 (tiga) jenis laporan tersebut yang sering kali membuat Dishub geram dengan masyarakat karena Dishub ingin memberikan penanganan yang terbaik untuk setiap laporan, tetapi masyarakat kurang serius dalam menggunakan kanal pengaduan ini, kata Kristi.¹¹²

Contoh penanganan Dishub pada aduan yang sering muncul yaitu BRt, dengan kasus seperti supir ugal-ugalan, asap

¹¹¹Wawancara dengan Kristi, seorang staf media sosial bagian kepegawaian dan umum (admin Lapor Hendi Dinas Perhubungan Kota Semarang) pada hari Jumat, 9 Agustus 2019, pukul 08.55 di tempat kerjanya, Jl. Tambak Aji No. 5 Semarang. Terdapat beberapa orang di kantor sedang beristirahat setelah senam pagi.

¹¹²*Ibid.* Wawancara dengan Kristi.

knalpot bus sudah hitam, bus tidak layak jalan dan halte rusak. Admin langsung akan memastikan jam, tanggal, hari, dan kronologi kejadian kepada pelapor, setelah laporan sudah jelas akan segera ditindak-lanjut dengan tegas dari Dishub.

Tabel 4.6.8.
Contoh Penanganan Aduan Lapor Hendi Dinas Perhubungan Kota Semarang pada aduan supir BRT yang ugul-ugalan pada bulan januari tahun 2018.

TGL	MEDIA	PELAPOR	LAPORAN	DISPOSISI	TANGGAPAN
1/4/2018 20:47	Lapor	LAPOR HENDI	Yth. Dinas Perhubungan Kota Semarang, LAPOR HENDI met siang Pak Hendi, tolong diberi peringatan untuk supir BRT jurusan Dinar Mas- PRPP no lambung V 002 hari ini ngebut pdhl penumpang byk ibu dan lansia.txsMohon ditindaklanjuti, terima kasih	BLU	Terima kasih atas masukannya, akan kami panggil untuk dimintai keterangan supir dimaksud.

Sumber :Data Tindak Lanjut Dinas Perhubungan Kota Semarang Bulan Januari tahun 2018.

Salah satu alasan untuk mengecek laporan secara detail kepada pelapor agar Dishub tidak salah melakukan tindak-lanjut pengaduan, kata Kristi. Apabila terjadi permasalahan-permasalahan diatas UPTD BRT akan menindak-lanjuti berupa pertama diberi peringatan dan kedua langsung dikeluarkan.¹¹³

¹¹³Wawancara dengan Kristi, seorang staf media sosial bagian kepegawaian dan umum (admin Lapor Hendi Dinas Perhubungan Kota Semarang) pada hari Jumat, 9 Agustus 2019, pukul 08.55 di tempat kerjanya, Jl. Tambak Aji No. 5 Semarang. Terdapat beberapa orang di kantor sedang beristirahat setelah senam pagi.

Untuk tahap Pelaporan, hal ini dapat dipantau oleh Walikota secara langsung melalui sistem Lapor. Sedangkan untuk pengarsipan terdapat 2 (dua) jenis hardfile dan sofffile, untuk arsip hardfile akan dibuat dan dimiliki oleh setiap masing-masing OPD terkait dan untuk arsip sofffile akan secara langsung dimiliki oleh Walikota melalui sistem Lapor.¹¹⁴

Berikut rekapitulasi jumlah Tindak Lanjut Laporan melalui Lapor Hendi di Dinas Perhubungan selama tahun 2019 yang masuk hingga telah selesai ditangani.

Tabel 4.6.9.
Rekapitulasi jumlah Pengaduan Lapor Hendi di Dinas Perhubungan yang telah di tindak lanjut hingga diselesaikan tahun 2018 dan 2019.

Bln	2018			2019		
	Dipenuhi	Diproses/ Selesai	Ditolak	Dipenuhi	Diproses/ Selesai	Ditolak
Jan	211	211	0	75	75	0
Feb	77	77	0	34	34	0
Mar	48	48	0	58	58	0
Apr	41	41	0	29	29	0
Mei	80	80	0	39	39	0
Jun	26	26	0	50	50	0
Jul	51	51	0	86	86	0
Agst	33	33	0	57	57	0
Sept	25	25	0	113	113	0

¹¹⁴Wawancara dengan Kristi, seorang staf media sosial bagian kepegawaian dan umum (admin Lapor Hendi Dinas Perhubungan Kota Semarang) pada hari Jumat, 9 Agustus 2019, pukul 08.55 di tempat kerjanya, Jl. Tambak Aji No. 5 Semarang. Terdapat beberapa orang di kantor sedang beristirahat setelah senam pagi.

Okt	33	33	0	80	80	0
Nov	30	30	0	39	39	0
Des	32	32	0	15	15	0
Jmlh	687	687	0	675	675	0

Sumber : Data Tindak Lanjut Dinas Perhubungan Kota Semarang Bulan Januari tahun 2018 dan 2019.

Menurut Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang Istiqomah, Dinas Perhubungan merupakan dinas yang *fast respon* dan baik dalam penanganan tindak lanjutnya karena pengaduan Dinas Perhubungan termasuk dalam kategori kegawat-daruratan yang harus segera terselesaikan.¹¹⁵

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Diskominfo dan Dishub telah menjalankan dengan baik 7 langkah mekanisme pengelolaan pengaduan Lapor Hendi menurut Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik. Terlebih Dishub yang termasuk Fast Respon pada setiap Tindak Lanjut pengaduan yang masuk. Hanya saja mungkin perlu perbaikan lebih lanjut secara cepat sistem Lapor SP4R agar kanal pengaduan Lapor Hendi dapat kembali berjalan prima dan maksimal.

¹¹⁵ Wawancara dengan Istiqomah, Seorang Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang pada hari Selasa, 30 Juli 2019, pukul 09.33 di tempat kerjanya, Jl. Pemuda No. 148 Semarang. Terdapat beberapa orang dalam situasi bekerja.