

## BAB V

### Simpulan dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

LAPOR! Adalah aplikasi media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah<sup>116</sup>.

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

---

<sup>116</sup>Nabila KoirunNissa. 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). hlm 6

tetap berjalan dan teintegrasi ke Pemerintah Pusat Lapor SP4R hingga sekarang.<sup>117</sup>

Dalam pengerjaan Lapor Hendi di Kota Semarang, pemerintah membuat sebuah aturan untuk pedoman tenaga kerja pemerintah dalam mengelola aduan masyarakat sebagai bentuk pelayanan publik pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017.

Menurut Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik dijelaskan 7 langkah mekanisme pengelolaan pengaduan yang pada tahap 1 hingga 3 dikelola oleh Diskominfo dan tahap 4 hingga 7 dikelola langsung oleh OPD terkait pengaduan masyarakat, dalam kasus ini Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Pada tahap pemeriksaan pengaduan di Dishub masih dijumpai laporan yang tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan (hoax), laporan yang masuk ke Dishub tidak sesuai dengan bidang-bidang di dalam Dishub, laporan yang mengacu pada pengaduan tetapi setelah dipastikan kepada pelapor ternyata hanya berupa saran, serta laporan yang kurang jelas penyampaian detail kejadiannya. 4 (empat) jenis laporan

---

<sup>117</sup>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.

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.<sup>118</sup>

Untuk tahap tindak lanjut/ penyelesaian laporan Dishub termasuk tertib terhadap ketentuan waktu pengerjaan pada Peraturan Walikota Semarang nomor 34 tahun 2016. Cepat, karena setelah laporan didisposisikan oleh Diskominfo ke Dishub, pihak Dishub langsung mem-verifikasi laporan dan melakukan pengecekan ke lapangan dalam kurun waktu kurang dari 5 hari kerja. Verifikasi dan pengecekan lapangan dilakukan agar setiap laporan dapat dikerjakan tepat sasaran. Setelah itu, admin langsung menyusun dan memberikan tanggapan atas kelanjutan laporan tersebut ke pelapor yang dapat di cek proses pengerjaannya di aplikasi Lapor Hendi. Kemudian, Dishub juga sangat bertanggungjawab dalam mentuntaskan tindak lanjut laporan dengan waktu kurang dari 30 hari kerja.

Selama ini Dishub belum pernah mengalami penyelesaian pengaduan melebihi batas waktu yang telah disediakan. Jika sampai terdapat laporan yang belum bisa diselesaikan dalam waktu 30 hari kerja itu karena anggaran dana yang belum

---

<sup>118</sup>Wawancara 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.

mencukupi untuk menangani aduan tersebut atau mungkin aduan tersebut sudah masuk rencana dan akan mengikuti anggaran tahun selanjutnya. Apabila dijumpai kekurangan pada anggaran pasti dari admin Dishub akan menelpon atau memberikan tanggapan pada pelapor bahwa laporan pengaduannya belum bisa dikerjakan dan diselesaikan untuk saat itu.<sup>119</sup>

Melalui penelitian ini, penulis menarik kesimpulan bahwa Tindak Lanjut Lapori 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). Untuk pengaduan yang belum dapat terselesaikan karena keterbatasan anggaran pengaduan tersebut tidak abaikan, mereka berikan tanggapan kepada pelapor mengenai alasan belum dapat terselesaikan. Bahkan dalam kerjanya yang baik ini Dinas Perhubungan mendapat pujian dari Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang, Istiqomah.

---

<sup>119</sup>Wawancara 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.

## **5.2 Saran**

### **5.1.1 Bagi Pemerintah**

Pemerintah sudah baik dalam memberikan informasi adanya kanal Pengaduan Lapori Hendi melalui berbagai media. Namun, langkah lebih baik dalam pengenalan kanal ini diperkenalkan pula Organisasi Perangkat daerah dan bidang yang ditangani sehingga dikemudian hari tidak dijumpai kesalahan penyampaian keluhan masyarakat tidak sesuai dengan OPD yang seharusnya terkait .

Kemudian untuk dibukanya kanal pengaduan baru akibat masalah kecacauan sistem SP4R sebaiknya disosialisasikan kembali secara intens agar masyarakat tahu dan kenal kanal pengaduan tersebut serta dapat kembali memberikan aspirasinya.

Selain itu, sebaiknya format data laporan pengaduan Lapori Hendi disamakan dari setiap bulan dan tahunnya secara lengkap, agar dikemudian hari jika diperlukan melihat data-data tersebut memudahkan untuk digunakan kembali.

### **5.1.2 Bagi Penelitian Selanjutnya**

Pada penelitian ini peneliti sudah melihat dan menemukan bahwa proses komunikasi pembangunan melalui program e-government pemerintah Kota Semarang Lapori Hendi susah

sesuai hingga ke tahap akhir. Terutama untuk penyelesaian/ tindak lanjut pengaduan di Dishub yang sudah mampu memberikan pelayanan yang *fast respon* dan tepat pada sasaran.

Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian lanjutan mengenai penyebab kekacauan sistem Lapor SP4R yang terintegrasi ke setiap daerah dan dapat pula dibahas mengenai adanya sistem baru untuk kanal pengaduan Lapor Hendi khusus Kota Semarang serta Nomor WA dan grup telegram atau kasus penyelesaian/ tindak lanjut di OPD lainnya.

