

**ANALISIS ISI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR HENDI DI SITUS
LAPORHENDI.SEMARANGKOTA.GO.ID TAHUN 2018 BERDASARKAN
INDIKATOR AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

Nama : Rr. Inge Astri Adiari

NIM : 15.M1.0026

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

**ANALISIS ISI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR HENDI DI SITUS
LAPORHENDI.SEMARANGKOTA.GO.ID TAHUN 2018 BERDASARKAN
INDIKATOR AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

Nama : Rr. Inge Astri Adiari

NIM : 15.M1.0026

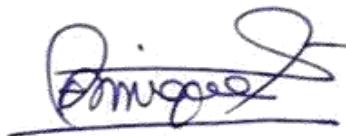
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS ISI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR HENDI DI SITUS
LAPORHENDI.SEMARANGKOTA.GO.ID TAHUN 2018 BERDASARKAN
INDIKATOR AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI



Dosen Pembimbing Pertama



Drs. Andreas Pandiangan, M.Si
NPP. 058.1.2015.302

Dosen Pembimbing Kedua



Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M.A
NPP. 058.1.2016.305

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi disusun oleh:

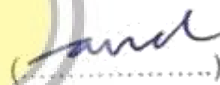
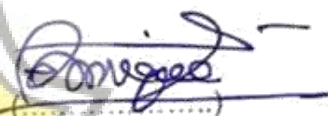
MAHASISWA : RR. INGE ASTRI ADIARI
NIM : 15.M1.0026

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal: 28 Agustus 2020

Dosen Penguji :

1. Drs. Andreas Pandiangan, M.Si
2. Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M.A
3. V. Ananda Arum P., S.I.Kom., M.I.Kom



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata Satu 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

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

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rr. Inge Astri Adiari

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul **“ANALISIS ISI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR HENDI DI SITUS LAPORHENDI.SEMARANGKOTA.GO.ID TAHUN 2018 BERDASARKAN INDIKATOR AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI”** 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, 2 Oktober 2020

Yang menyatakan,



Rr. Inge Astri Adiari

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rr. Inge Astri Adiari

NIM : 15.M1.0026

Progdi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir saya dengan judul ANALISIS ISI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR HENDI DI SITUS LAPORHENDI.SEMARANGKOTA.GO.ID TAHUN 2018 BERDASARKAN INDIKATOR AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 2 Oktober 2020

Yang menyatakan,



Rr. Inge Astri Adiari

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul

“ANALISIS ISI PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR HENDI DI WEBSITE LAPORHENDI.SEMARANGKOTA.GO.ID TAHUN 2018 BERDASARKAN INDIKATOR AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI”

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Bapa, Tuhan Yesus, Bunda Maria, yang telah memberikan berkat melimpah untuk penulis, mengabulkan doa penulis, dan menjadi tempat penulis menangis tiap malam saat penulis merasa terpuruk.
2. Orang tua penulis, dan saudara kandung penulis yang tidak pernah memarahi penulis walaupun lama lulusnya. Selalu memberikan dukungan berupa doa dan financial kepada penulis.
3. Ibu Dr. Marcella E Simanjutak, SH., CN., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
4. Bapak Dr. Y. Budi Sarwo, SH., M.H, selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
5. Bapak Abraham Wahyu N., S.I.Kom., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, sekaligus dosen pembimbing kedua penulis.
6. Bapak Drs. A. Pandiangan, M.Si, selaku dosen pembimbing pertama penulis yang telah siap sedia membimbing selalu selama kurang lebih 2 tahun penulis menulis skripsi ini.
7. Bapak Drs. H. Hermawan Pancasiwi., B.A, M.Si., selaku dosen wali penulis selama menjadi mahasiswa aktif.

8. Ibu Istiqomah S.H., M.M selaku Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi pada Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
9. Kak Putty dan Kak Yemima yang selalu membantu penulis memecahkan teka-teki, membukakan pikiran penulis yang selalu buntu ini, dan sangat sabar dalam menjelaskan satu-satu apa yang harus penulis kerjakan.
10. Teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2015; Umay, Mutia, Keket, Safira, Ajeng, dan Cantika yang menjadi teman selama di kampus saat dulu masih aktif kuliah dan saat skripsian.
11. Teman-teman luar Ilmu Komunikasi; Adin, Celine, Yuce, Suga, Angel, Mita, Devi, dan Guruh yang selalu memberi dukungan dan tidak pernah membuat penulis kecil hati karena mereka lulus duluan.
12. Mendiang kucing kesayangan penulis, Apatinah yang selama hidup menemani revisian.
13. Dan seluruh dosen juga teman-teman Ilmu Komunikasi Unika Soegijapranata angkatan 2015.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang memerlukan.

Semarang, 2 Oktober 2020



Rr. Inge Astri Adiari

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya tuntutan pemerintahan yang demokratis termasuk di daerah, muncul sebuah kebijakan *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik). *Good Governance* diartikan sebagai cara berpemerintahan yang baik dan amanah, dimana tertata hubungan yang sinergis dengan masyarakat luas (*stakeholders*). Masyarakat turut berperan aktif dalam proses dan pengambilan keputusan pemerintahan dan pembangunan melalui saluran kelembagaan yang resmi ataupun secara informal

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh laporan yang masuk melalui situs laporhendi.semarangkota.go.id, dalam kurun waktu Januari-Desember 2018 yang berjumlah 458 laporan. Penelitian ini akan menggunakan unit tematik yang nantinya keseluruhan dari laporan yang masuk perhitungannya berdasarkan tema laporan yang dilaporkan melalui media situs laporhendi.semarangkota.go.id.

Hasil penelitian ini menunjukkan layanan pengaduan masyarakat Lapor Hendi ini dinilai berfungsi secara efektif dan efisien karena masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun meminta informasi, sudah sangat memudahkan karena selain tidak dipungut biaya apapun, banyak media yang dapat digunakan untuk melapor seperti; SMS, telepon, sosial media (Facebook dan Twitter), situs laporhendi.semarangkota.go.id, Whatsapp, dan aplikasi Lapor Hendi. Tugas dan fungsi adanya Lapor Hendi adalah sebagai wadah penyampaian keluhan masyarakat Kota Semarang kepada pengelola pengaduan pelayanan public atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan pelanggaran prosedur oleh penyelenggara.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah peneliti analisa tentang pengaduan masyarakat melalui Lapor Hendi di situs laporhendi.semarangkota.go.id tahun 2018 berdasarkan indikator akuntabilitas dan transparansi, Lapor Hendi sebagai wadah pengaduan masyarakat telah berfungsi sebagaimana mestinya kebijakan tersebut berjalan

Kata kunci: Pelayanan publik, sosial media, pemerintahan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
HALAMAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 <i>Good Governance</i>	16
2.3 Komunikasi Publik	18
2.3.1 Pengelolaan Komunikasi Publik oleh Pemerintah	19
2.4 Pelayanan Publik.....	20
2.4.1 Asas-asas Pelayanan Publik.....	21
2.4.2 Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik	23
2.4.3 Kewajiban Pelaksana Pelayanan Publik	24
2.4.4 Perilaku Pelayan Publik	25
2.4.5 Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam rangka Pelayanan Publik	26
2.5 Pengaduan Masyarakat.....	27

2.6 Analisis Konten (<i>Content Analysis</i>).....	29
2.7 Akuntabilitas.....	30
2.7.1 Prinsip-prinsip Akuntabilitas.....	32
2.7.2 Dimensi Akuntabilitas.....	32
2.7.3 Indikator Akuntabilitas.....	34
2.8 Transparansi.....	34
2.8.1 Prinsip-prinsip Transparansi.....	35
2.8.2 Indikator Transparansi.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Sumber Data.....	38
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.1 Wawancara.....	41
3.4.2 Dokumentasi.....	42
3.5 Unit Analisis.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum.....	45
4.2 <i>Good Governance</i>	50
4.3 Komunikasi Publik.....	52
4.4 Pelayanan Publik.....	53
4.4.1 Asas-asas Pelayanan Publik.....	54
4.4.2 Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik.....	57
4.4.3 Perilaku Pelayan Publik.....	57
4.4.4 Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam rangka Pelayanan Publik.....	58
4.5 Pengaduan Masyarakat.....	59

4.6 Analisis Konten Pesan Pengaduan Masyarakat	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi tahun 2017-2018.....	6
Tabel 4.1 <i>Coding Sheet</i> Pesan Pengaduan Masyarakat Indikator Akuntabilitas	60
Tabel 4.2 <i>Coding Sheet</i> Pesan Pengaduan Masyarakat Indikator Transparansi.....	62
Tabel 4.3 Kategori dalam Klasifikasi Pengaduan.....	64
Tabel 4.4 Kategori dalam Klasifikasi Aspirasi	70
Tabel 4.5 Kategori dalam Klasifikasi Permintaan Informasi	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Pemerintah Daerah Kota Semarang.....	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Semarang	49

