

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum

Kota Semarang merupakan Ibukota Provinsi Jawa Tengah yang saat ini dipimpin oleh Walikota Hendrar Prihadi atau yang akrab dipanggil Pak Hendi dan Wakil Walikota Hevearita Gunaryanti atau yang akrab dipanggil Mbak Ita, sejak tahun 2016.

Menurut Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terbagi menjadi 5 jenis, diantaranya:⁷⁶

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat DPRD
3. Inspektorat
4. Dinas Daerah yang terdiri dari 25 dinas⁷⁷
5. Badan Daerah yang terdiri dari 4 badan⁷⁸
6. Kecamatan yang terdiri dari 16 kecamatan⁷⁹

⁷⁶ Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang, Bab II Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pasal 2

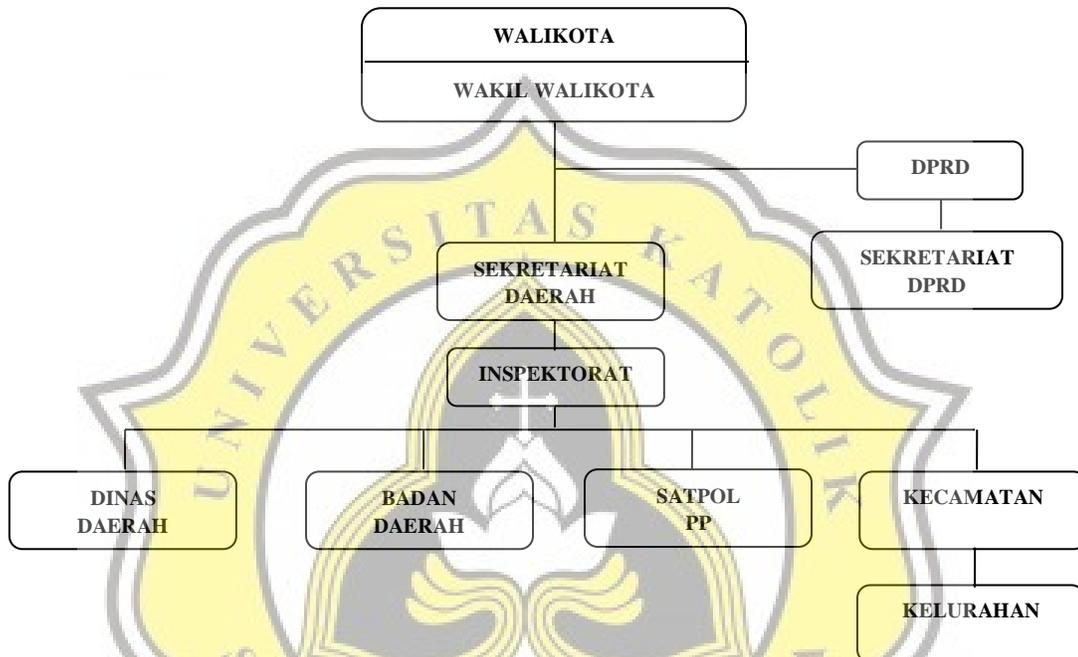
⁷⁷ Dinas: Pendidikan, Kesehatan, Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman, Pemadam Kebakaran, Satuan Polisi Pamong Praja, Sosial, Tenaga Kerja, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Ketahanan Pangan, Lingkungan Hidup, Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Perhubungan, Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian, Koperasi dan Usaha Mikro, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepemudaan dan Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata, Arsip dan Perpustakaan, Perikanan, Pertanian, Perdagangan, Perindustrian

⁷⁸ Badan Daerah: Perencanaan Pembangunan Daerah, Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, Pendapatan Daerah

⁷⁹ Kecamatan: Semarang Barat, Semarang Utara, Semarang Tengah, Semarang Selatan, Semarang Timur, Pedurungan, Gajahmungkur, Banyumanik, Candisari, Gunungpati, Mijen, Ngaliyan, Tugu, Genuk, Gayamsari, Tembalang

7. Kelurahan sebagai perangkat kecamatan

Sebagai gambaran bagaimana struktur kepemimpinan di Kota Semarang, berikut bagannya:



Gambar 4.1: Struktur Pemerintah Daerah Kota Semarang

Sumber: Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang

Dari ke 25 dinas yang ada di Kota Semarang, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) merupakan dinas yang memegang peran penting dalam pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik, dengan program unggulannya adalah pengaduan masyarakat *online* Lapori Hendi.

Diskominfo terletak dalam satu kawasan dengan kantor Balaikota Semarang, di Jalan Pemuda No. 148. Dalam Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, Diskominfo

merupakan OPD yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan memiliki tugas untuk membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

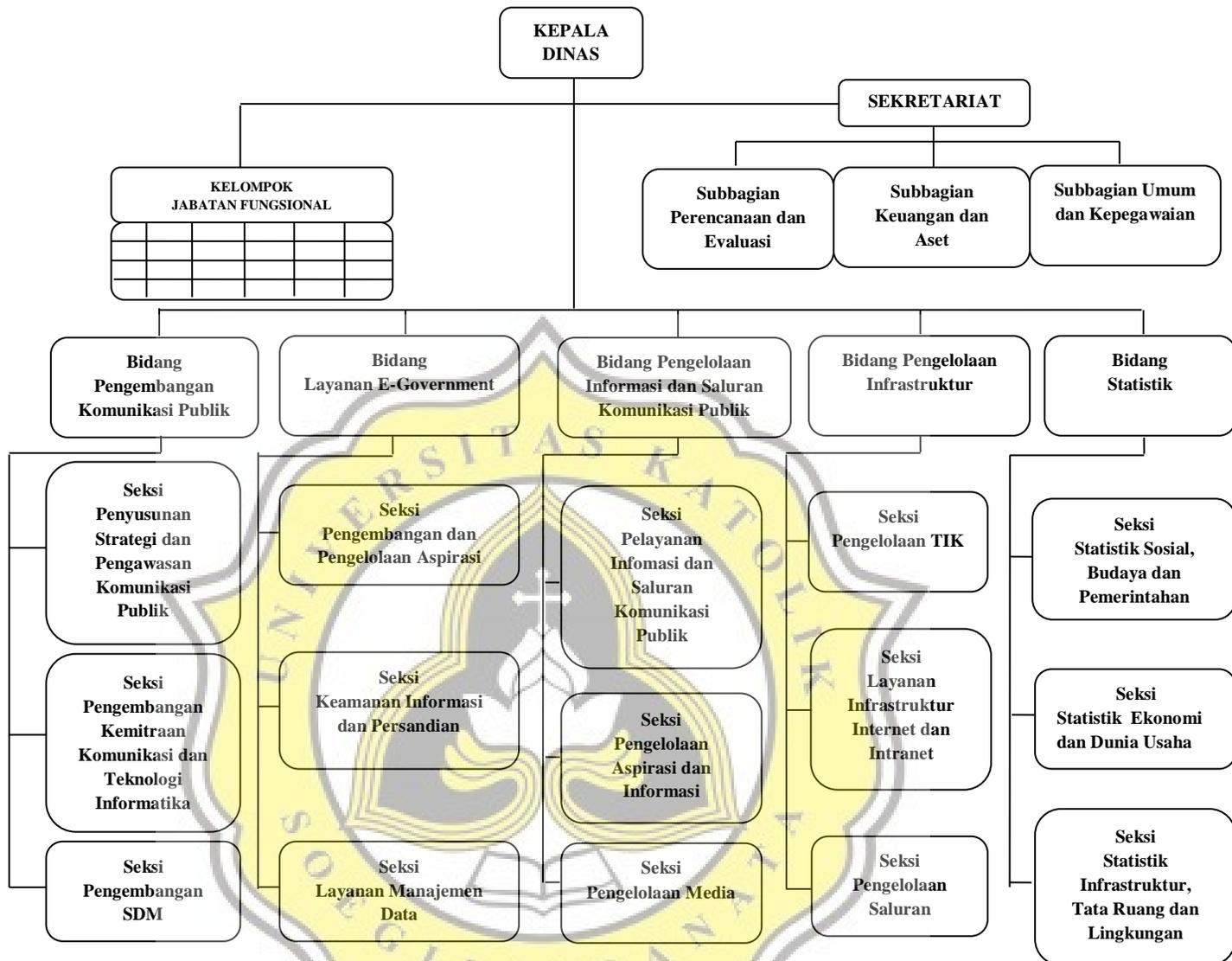
Dalam melaksanakan tugasnya, Diskominfo menyelenggarakan fungsi:⁸⁰

1. Perumusan kebijakan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan *E-Government*, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik.
2. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota.
3. Pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan Kesekretariatan, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan *E-Government*, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik.
4. Penyelenggaraan pembinaan kepada pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya.
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.

⁸⁰ Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, Bab III Tugas dan Fungsi, Bagian Kesatu Tugas Pasal 4, Bagian Kedua Fungsi Pasal 5

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 kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan *E-Government*, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik.
11. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan.
12. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan tugas dan fungsi yang telah tertulis diatas, Diskominfo Kota Semarang memiliki wewenang penuh sebagai perencana, penyelenggara, dan pelaksana seluruh program dan kegiatan Kesekretariatan, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan *E-Government*, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik agar tercapai tujuannya.



Gambar 4.2: Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Semarang

Sumber: Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

Sebelum adanya layanan pengaduan masyarakat *online* Lapori, pada tahun 2005 Kota Semarang telah menyediakan fasilitas mengenai pengaduan masyarakat yang dikenal dengan Pusat Pengelolaan Penanganan Pelayanan Publik (P5). Sifat pengaduannya masih manual, yaitu orang datang langsung ke Gedung Pusat Informasi Publik di Balaikota, melalui telepon, atau melalui surat kabar. Cara tersebut berlaku hingga tahun 2013.

Kemudian pada tahun 2014 berdasarkan peraturan dari Presiden, P5 berganti menjadi Pusat Pengaduan Masyarakat (P3M), yang menjadi wadah bagi masyarakat Kota Semarang untuk menyampaikan keluhan dan aspirasinya. Saluran yang digunakan untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi pun mulai bertambah, dapat melalui SMS dan sosial media (Facebook dan Twitter).

Pada tahun 2016 pemerintah pusat memiliki program Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang dikenal dengan lapor.go.id. Dengan ini pemerintah pusat mengimbau pemerintah tiap daerah agar mengintegrasikan semua kanal pengaduan yang dimiliki, ke sistem lapor.go.id. Pada tahun ini juga, pemerintah Kota Semarang meminta izin ke pusat untuk membranding saluran keluhan dan aspirasi ini dengan nama Lapor Hendi, yang berlaku hingga sekarang ini dan tetap dikelola oleh Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik. Saluran pengaduannya juga mulai beragam, dapat melalui SMS dan sosial media (Facebook, Twitter, situs laporhendi.semarangkota.go.id, Whatsapp dan Aplikasi Lapor Hendi).

4.2. Good Governance

Sesuai dengan pengertian *good governance* yang diungkapkan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN), dalam hal ini Pemerintah Kota Semarang untuk mewujudkan adanya *public goods and service* diadakannya lah wadah untuk menyampaikan keluhan maupun aspirasi masyarakat yang dikenal dengan Lapor Hendi. Lapor Hendi menjadi program utama dari Walikota Semarang, karena sesuai dengan visi misi Walikota yaitu, memberikan pelayanan yang prima salah satunya

membuka kanal pengaduan dimana pemerintah ingin lebih dekat dengan masyarakat. Melalui kanal aduan Lapor Hendi ini pemerintah berharap agar masyarakat berperan serta membangun Kota Semarang dengan memberikan aspirasinya, keluhanya, maupun pencarian informasi supaya tujuan atau cita-cita membangun Kota Semarang menjadi lebih baik dapat terealisasi, dapat diterima dan dinikmati oleh seluruh masyarakat Kota Semarang.

Layanan pengaduan masyarakat Lapor Hendi ini dinilai berfungsi secara efektif dan efisien karena masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun meminta informasi, sudah sangat dimudahkan 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 publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan pelanggaran prosedur oleh penyelenggara.⁸¹

Pengelola Lapor Hendi telah disusun dalam Keputusan Walikota Semarang Nomor 800/264 Tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang, antara lain:⁸²

⁸¹ Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik, Bab I Ketentuan Umum, Pasal 1

⁸² Keputusan Walikota Semarang Nomor 800/264 Tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang

1. Pengarah dilaksanakan oleh Walikota dan Wakil Walikota.
2. Wakil pengarah dilaksanakan oleh Pj. Sekretaris Daerah.
3. Penanggung jawab dilaksanakan oleh Kepala Dinas Diskominfo.
4. Ketua dilaksanakan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Diskominfo.
5. Sekretaris dilaksanakan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi pada Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.
6. Anggota dilaksanakan oleh Sekretaris Diskominfo dan Kepala Seksi Pengelolaan Media pada Diskominfo.
7. Anggota sekaligus admin koordinator dilaksanakan oleh Pengolah Data pada Diskominfo.
8. Anggota sekaligus pejabat penghubung dilaksanakan oleh masing-masing wakil tiap OPD, total ada 65 wakil.

4.3. Komunikasi Publik

Komunikasi publik oleh Pemerintah Kota Semarang adalah adanya wadah untuk melaporkan aspirasi/pengaduan/permintaan informasi yang dikenal dengan Laporan Hendi. Pelaksanaan layanan ini diawasi oleh Walikota dan Wakil Walikota Semarang, pemegang tanggung jawab oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Untuk pelaksanaannya sendiri, Laporan Hendi bekerjasama oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Semarang agar cita-cita pemerintah dalam membangun Kota Semarang bersama dengan masyarakat dapat terwujud dan apa yang dikerjakan pemerintah sesuai dan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat di Kota Semarang.

Sistematika proses pelaksanaan Lapor Hendi yang pertama adalah, seluruh pesan yang masuk ke Tim Lapor Hendi di terima dan di identifikasi laporannya, yang kedua di verifikasi, kemudian yang ketiga tim mendisposisikan ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) hingga akhirnya diberi respon awal 5 hari, progress 10 hari, dan penyelesaian 1 bulan oleh masing-masing OPD yang bersangkutan dengan isi laporan.

Media yang dapat digunakan untuk melapor ke Lapor Hendi antara lain;

- a. SMS ke 1708, lalu ketik LAPORHENDI (spasi) aduan
- b. Telepon (024)361717
- c. Sosial media melalui Facebook dengan akun Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang, dan Twitter menggunakan *hashtag* #LaporHendi lalu mention @hendrarprihadi
- d. Situs laporhendi.semarangkota.go.id
- e. Whatsapp ke nomor +62 812-1500-0512
- f. Aplikasi Lapor Hendi

4.4. Pelayanan Publik

Untuk mewujudkan pelayanan publik seperti yang tertera dalam pengertian pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Semarang memiliki dua layanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat. Dua layanan publik tersebut bersifat pelayanan *urgent* dan pelayanan tidak *urgent*.

Pelayanan *urgent* dikenal dengan *Call Center* 112, hal yang dilayani pastinya hal-hal yang harus segera ditangani dan diselesaikan, seperti adanya kebakaran, kerusuhan, kecelakaan, gangguan keamanan, bencana alam dan kesehatan, dan hal darurat lainnya.

Pelayanan yang tidak *urgent* dikenal dengan Lapor Hendi, melalui fasilitas pengaduan masyarakat ini Pemerintah Kota Semarang mengajak seluruh lapisan masyarakat Kota Semarang untuk berpartisipasi dalam mewujudkan cita-cita membangun bersama-sama Kota Semarang. Disini masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun meminta informasi melalui media SMS, telepon, *sosial media* (Facebook dan Twitter), situs laporhendi.semarangkota.go.id, Whatsapp, dan aplikasi Lapor Hendi dengan gratis.

4.4.1. Asas-asas Pelayanan Publik

- a. Kepentingan umum, pelayanan *Call Center* dan Lapor Hendi sangat mengutamakan kepentingan masyarakat demi terciptanya Kota Semarang yang aman, nyaman, tertib, lancar, asri dan sehat.
- b. Kepastian hukum, penyelenggaraan pelayanan publik Kota Semarang berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik.
- c. Kesamaan hak, dalam hal ini Pemerintah Kota Semarang membuka lebar-lebar seluruh akses pelayanan masyarakat yang mudah dan dapat

digunakan oleh seluruh masyarakat Kota Semarang tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, masyarakat sebagai penerima layanan berhak menyuarakan aspirasi/aduan/meminta informasi kepada pemerintah melalui Lapor Hendi dengan catatan harus menggunakan kalimat yang sopan dan mengikuti langkah-langkah yang sudah ada dalam melapor. Tim Lapor Hendi dan seluruh OPD disini wajib memberikan pelayanan yang prima dengan cara merespon laporan yang masuk dan kemudian menyelesaikan laporan tersebut dalam waktu yang telah tertulis dalam Peraturan Nomor 34 Tahun 2017, agar masyarakat merasa puas dan percaya akan guna dari adanya Lapor Hendi.
- e. Keprofesionalan, disini Tim Lapor Hendi beserta seluruh OPD Kota Semarang harus bekerja dan berkoordinasi dengan baik agar dapat memenuhi keinginan masyarakat dan mendapat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- f. Partisipatif, masyarakat Kota Semarang diajak untuk ikut dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyuarakan aspirasi/aduan/permintaan informasi melalui kanal pengaduan masyarakat Lapor Hendi.
- g. Tidak diskriminatif, seluruh lapisan masyarakat Kota Semarang boleh menggunakan layanan publik yang telah dan menerima pelayanan dengan baik apapun suku, ras, agama, maupun tingkat ekonominya.

- h. Keterbukaan, akses untuk menggunakan Lapor Hendi dapat dikatakan sangat mudah bahkan efisien karena tidak dipungut biaya, media yang digunakan pun ada banyak sehingga masyarakat bebas memilih akan menggunakan media yang mana.
- i. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan publik pengaduan masyarakat Lapor Hendi dapat dipertanggungjawabkan sebab sudah berlandaskan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, media untuk menyuarakan aspirasi/aduan/permintaan informasi dapat dikatakan sangat ramah terhadap kelompok rentan karena mudah diakses dan mudah digunakan.
- k. Ketepatan waktu, Tim Lapor Hendi dan seluruh OPD Kota Semarang memiliki waktu penyelesaian laporan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 yaitu, respon awal 5 hari kerja, progress 10 hari kerja, dan penyelesaian 1 bulan.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, pelayanan pengaduan masyarakat Lapor Hendi memenuhi ketiga kriteria tersebut karena media untuk menyampaikan laporan sangat mudah didapat, terjangkau karena tidak memungut biaya, dan berusaha semaksimal mungkin untuk segera menindak lanjuti laporan yang masuk.

4.4.2. Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Untuk menciptakan kondisi pelayanan publik yang berkualitas khususnya dalam pelayanan aduan masyarakat Lapori Hendi, Pemerintah Kota Semarang sudah melaksanakan kewajibannya dengan cara, merencanakan dan mengemas sedemikian rupa Lapori Hendi dengan baik dan sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 yang dijadikan sebagai dasar hukum dan standar pelayanannya.

Pelaksanaannya pun diawasi dan diarahkan langsung oleh Walikota Semarang, pemegang tanggung jawab oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang yang kemudian mengajak seluruh OPD Kota Semarang untuk bersama-sama berkoordinasi dalam mengelola, menyelesaikan seluruh laporan yang masuk dan telah didisposisikan.

Sarana dalam menyuarakan aspirasi/aduan/permintaan informasi pun sangat mudah dijangkau, dioperasikan dan tidak dipungut biaya apapun. Masyarakat dapat menggunakan media SMS, telepon, sosial media (Facebook dan Twitter), situs laporhendi.semarangkota.go.id, Whatsapp, dan aplikasi Lapori Hendi.

4.4.3. Perilaku Pelayan Publik

Tim Lapori Hendi sebagai pelayan publik pengaduan masyarakat dalam menangani seluruh laporan yang masuk dirasa cukup profesional karena bekerja sesuai dengan prosedur, ditangani oleh petugas yang paham betul akan aturan dan prosedur yang berlaku, cepat dan tanggap terhadap laporan yang

masuk, bertanggung jawab penuh akan laporan aspirasi/aduan/permintaan informasi yang masuk, merahasiakan identitas dan tidak mengumbarnya ke publik luas, memberikan informasi yang tepat dan tidak menyesatkan kepada masyarakat yang bertanya, dan juga bersikap ramah terhadap pelapor.

4.4.4. Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam rangka Pelayanan Publik

Hak masyarakat dalam melaporkan aspirasi/aduan/permintaan informasi melalui Laporan Hendi akan didapatkan semua sebab layanan ini sangat efektif dan efisien, dapat dilakukan dimanapun, melalui media apapun, dan dapat mengirimkannya kapanpun. Tim juga selalu langsung mendisposisikan laporan yang masuk ke OPD yang terkait agar hak dalam beraspirasi/mengadu/meminta informasi segera terjawab atau terselesaikan.

Melalui kanal pengaduan Laporan Hendi, masyarakat mendapat hak bebas mengemukakan aduan/aspirasi/permintaan informasi yang positif atau membangun bagi kinerja pemerintah atau keadaan Kota Semarang, agar terciptanya Kota Semarang yang aman, nyaman, tertib, lancar, asri, dan sehat.

Untuk kewajibannya sendiri, pelapor wajib mematuhi langkah-langkah dalam melapor seperti template dalam situs, pelapor diminta menuliskan identitas, isi aduan, dan bukti aduan jika ada. Hal demikian harus diisi ada agar tim lebih mudah memproses laporan pelapor dan cepat menangani isi laporan. Wajib pula menggunakan kalimat yang sopan dan jelas.

4.5. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat di Kota Semarang diwujudkan dengan adanya kanal pengaduan yang dikenal dengan Lapor Hendi. Merupakan salah satu program prioritas Walikota dalam visi-misi nya, yaitu memberikan pelayanan yang prima dan salah satunya membuka kanal pengaduan dimana pemerintah ingin lebih dekat dengan warga. Biasa disebut juga pelayanan tanpa sekat, jadi masyarakat bisa langsung mengadu kepada pemerintah, bersama-sama sesuai konsep Walikota yaitu konsep “Bergerak Bersama”. Disini pemerintah membutuhkan keterlibatan masyarakat dalam membangun Kota Semarang agar tercipta kota yang sesuai dengan masyarakat, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Adanya pengaduan masyarakat Lapor Hendi ini bertujuan agar masyarakat ikut mengawasi kinerja pemerintah agar dapat bekerja sesuai dengan standar pelayanan, melakukan kewajibannya, dan bekerja menaati peraturan perundang-undangan.

Terhadap seluruh pesan yang masuk, menurut Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi pada Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, Istiqomah, Tim Lapor Hendi melakukan identifikasi pesan yang masuk, kemudian memverifikasi pesan, setelah itu tim melihat tata bahasa agar mudah dipahami oleh OPD terkait, setelah dirasa pantas barulah Tim Lapor Hendi meneruskan ke OPD terkait agar ditindak lanjuti.

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik, didalamnya telah

diatur pula bagaimana seluruh Tim Lapor Hendi termasuk OPD dalam menanggapi pesan yang masuk, seperti memberikan respon sesuai SOP yaitu respon awal 5 hari, progress 10 hari, penyelesaian 1 bulan. Pesan yang sudah didisposisikan ke OPD jika tidak ditanggapi akan berwarna merah terus pesan tersebut, dengan waktu yang terus berjalan.

4.6. Analisis Konten Pesan Pengaduan Masyarakat

Tabel 4.1: Coding Sheet Pesan Pengaduan Masyarakat Indikator Akuntabilitas

Klasifikasi Pesan	Tema Konten	Indikator Akuntabilitas	Contoh Pesan
Pengaduan	Kepatuhan terhadap prosedur dan menaati hukum	Adanya kepatuhan terhadap prosedur, bekerja dan menaati hukum yang berlaku	Air PDAM di wilayah RW 15 Bukit Kencana Jaya Meteseh Tembalang tidak mengalir sejak 14 April 2018. Kemarin kami mendapat informasi bahwa akan ada penggiliran namun kami tunggu sampai malam tetap belum ada aliran air. Kami sangat berharap agar segera diberikan solusi permanen. Karena kejadian seperti ini sudah sering terjadi. Terima kasih.
Aspirasi			Yth. Gubernur Jateng cq tata kota Mohon Pohon Bunga, Budaya Jawa, mbang Kanthil, digalakkan lagi untuk ditanam..., selain untuk peneduh (sampai 15 Meter), juga aroma wangi dan berwibawa, dapat diperoleh dari pohon ini... kalau sempat, sore atau malam, melewati Perum Permata Semeru (300 meter), mengarah ke SMA Don Bosco, disana ada contoh pohon dengan aroma yang sangat wangi dan berwibawa...bisa ditiru... tg
Permintaan Informasi			E-KTP sudah 2 tahun belum tercetak di domisili cilacap, sekarang merantau di semarang, apakah saya bisa cetak E-KTP di semarang/ kab semarang, walaupun beda domisili. terima kasih.
Pengaduan	Pelayanan publik yang responsif	Adanya pelayanan publik yang responsif, berkaitan dengan sarana dalam melaksanakan tugas agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan biaya murah	Beberapa jalan di Jalan Bukit Dahlia Perumnas Bukit Sendang Mulyo tidak dapat dilewati karena gang sangat sempit dan terdapat beberapa warga yang selalu memarkir mobilnya hingga 3/4 badan jalan, tepatnya di Jalan Bukit Dahlia IV, V, VI, VIII, sehingga mobil lain tidak dapat melewati jalan tersebut sama sekali (seringkali sore-malam). Pada Jalan Bukit Dahlia sebelah kiri masjid Al-Qodar Sendang Mulyo juga ditanam 2 buah bis pada jalan tersebut, sehingga mobil sama sekali tidak bisa lewat. Hal ini sudah pernah diangkat ke forum RT dan RW namun warga tetap tidak mengindahkan, dan akibatnya mobil sangat sulit melewati daerah tersebut. Mohon bantuannya karena meskipun jalan depan rumah warga bisa diparkir mobil, namun mengganggu akses jalan umum warga lainnya. Terimakasih.
Aspirasi			Yth Bapak Walikota Semarang cq Dinas Perhubungan Kota Semarang. Mohon jalan Abdurachman Saleh dari arah Islamic Center menuju Kalibanteng (Rumdin Walikota SMG) diberi Rambu Rambu hati hati atau tertutup bagi kendaraan berat karena jalan tersebut MEURUN TAJAM dan sering terjadi kecelakaan yang menimbulkan korban jiwa. terakhir hari Rabu 10/1/2018 terjadi kecelakaan Truck bermuatan MMT mengalami kecelakaan dan memakan korban jiwa. Truck truck berat banyak yang keluar dari Kawasan Industri Candi melalui jalan SMA 7 dan masuk TOL Manyaran (Klas jalan tersebut apakah memang bisa

			<p>dilalui Kendaraan Besar?) mohon Dinas Perhubungan dapatnya mengkaji Kelas Jalan tersebut. Atas Perhatiannya saya ucapkan terima kasih.</p>
Permintaan Informasi			<p>lapor..!!! saya ingin tanya apakah hari jum'at pelayanan kesehatan puskesmas gayamsari tutup sampai jam 10.15 menit. mohon konfirmasinya...karena rekan saya sudah meluangkan waktu untuk kepuskesmas pukul 10.15 menit, ternyata disuruh datang besok hari sabtu. pertanyaan saya..apakah memang benar pelayanan puskesmas gayamsari yang rencana sebagai percontohan harus tutup jam 10.15 dan disuruh besok lagi datang....</p> <p>mohon untuk bisa memberikan pengarahan agar tingkat pelayanan khususnya puskesmas diharapkan lebih baik. waktu pendaftaran mohon untuk diinformasikan terbuka...</p> <p>harapan saya dari warga gayamsari adalah pelayanan gayamsari lebih tertib,terukur dan lebih baik ...</p> <p>terima kasih.</p>
Pengaduan			<p>Yth. Dinas Pendidikan Kota Semarang dan dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah Kami Butuh Bantuan Dana Blogrant untuk pembangunan lanjutan pembangunan ruang kelas baru yang sudah 4 tahun mangkrak, Dari yayasan sudah beberapa tahun tidak menaikkan honor guru dengan harapan bisa membangun ruang tersebut. tapi alangkah malang ketika dana mengirit dari guru dibuat membangun berdiri batu bata setinggi 4 meter dengan alasan dana blogrant harus nol maka sekolah kami tidak bisa memperoleh dana blogrant tersebut, alangkah malang juga terjadi kebakaran yang membakar seluruh kusen dari rencana kelas baru tersebut rencananya kelas baru tersebut akan dibuat sebagai lokal bahasa atau kelas bergerak/ movement class....kepada dinas terkait mohon bantuannya untuk mengusulkan di tahun ini 2018... dibutuhkan sekitar Rp 150 Juta untuk pembangunan lokal baru tersebut.... Nama sekolah : SMP Alhuda Semarang Alamat : Jalan Sembungharjo Genuk Semarang Hormat Kami</p>
Aspirasi	Pelayanan publik yang cermat	Adanya pelayanan publik yang cermat, selalu mempertimbangkan apakah tujuan yang ditetapkan dapat tercapai atau tidak	<p>@hendrarprihadi lapangan kedondong lamper Tengah Semarang Selatan, lapangan Patiunus.. Kami butuh sarana olah raga pak, apa lagi mayoritas penyuka sepakbola.. Suwun</p>
Permintaan Informasi			<p>Yth. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang</p> <p>Saya ingin mengajukan pembuatan Akta Kelahiran anak pertama saya secara online di website http://eservices.dispendukcapil.semarangkota.go.id. Saya sudah melakukan pengajuan sesuai dengan petunjuk yang diberikan namun saat ini status pengajuan saya masih "Belum Diverifikasi" sejak tanggal pengajuan 11 Juni 2018, saya sudah mencoba untuk menanyakan via email ke alamat email yang tertera di website dispendukcapil kota semarang yaitu dukcapil@semarangkota.go.id, namun alamat email tersebut terdaftar sebagai alamat email yang tidak benar, sehingga email saya selalu ditolak. Mohon dibantu untuk kelanjutan pengajuan Akta kelahiran anak saya. Apakah penajuan pembuatan Akta Kelahiran tersebut secara online masih dapat digunakan? Mohon informasi terkait hal tersebut, Demikian yang saya sampaikan, Terimakasih.</p> <p>Nomor REGISTER pengajuan AKTA KELAHIRAN AKL3374001723</p>
Pengaduan	Pelayanan publik yang bertanggung jawab	Adanya pelayanan publik yang bertanggung	<p>Yth. Dinas Kesehatan Kota Semarang, PELAYANAN PUSKESMAS GENUK SEMARANG</p>

		jawab, berkaitan dengan pertanggungjawaban atas kebijakan yang diambil	Saya kecewa dengan pelayanan puskesmas genus semarang, hari ini 05 januari 2018 saya berkunjung ke puskesmas untuk meminta rujukan kontrol ibu saya yang sakit infeksi usus. Pihak rumah sakit menyarankan untuk meminta rujukan ke puskesmas. Dari puskesmas ada prosedur pemberian rujukan 2-3 x tidak bisa di obati baru di kasih rujukan. Nyatanya ibu saya kaki bengkak setelah minum obat dari puskesmas dan meminta rujukan dari puskesmas ke rumah sakit tidak di berikan. Mohon dinas terkait menindak lanjuti pelayanan di puskesmas genus semarang. Apa harus menunggu pasien kritis baru di rujuk ke rumah sakit?
Aspirasi			Mohon ditindaklanjuti, terima kasih Assalamualaikum..yth pak ganjar Sblmny mhon izin utk bsa menyampaikan aspirasi wrga jateng Trkait pemindahan termnal terboo ke penggaron kami sgt TIDAK SETUJU pak, kami yg bekerja dan sekolah di area kaligawe akan mmpnyai jarak tempuh yg smakin lama, efisiensi waktu kami bekerja dan sekolah aplg ada rmh sakit jd kemudahan akses msh sangat kami hrapkan, Sya mewakili yg melaju dr solo ke semarang sngt keberatan dgn kebijakan ini Mohon kebijaksanaany dan dpertimbangkan lagi
Permintaan Informasi			Yth. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kpd Yth. Pemkot Semarang Saya sudah mengajukan pembuatan e-ktp di kecamatan Pedurungan dari bulan Desember 2016 tapi sampai sekarang masih belum jadi. Apakah memang selama ini prosesnya? NIK saya 3374061209800001Terima Kasih Mohon informasinya, terima kasih

Tabel 4.1: Coding Sheet data Pesan Pengaduan Masyarakat Indikator Transparansi

Klasifikasi Pesan	Tema Konten	Indikator Transparansi	Contoh Pesan
Pengaduan	Keterbukaan proses	Keterbukaan proses	Pak. Mohon bantu di cek dkk pemkot untuk program ambulance hebat. Kenapa 34 anggota tim yang ktp non smg tiba tiba dibuang dengan alasan yang sepertinya dicari cari. Data akan saya email apabila perlu
Aspirasi			Lampu penerangan jalan umum di jalan grafika banyumanik sudah beberapa hari mati.
Permintaan Informasi			mau tanya bila kita kehilangan surat KIS,KIP,KKS, sama kartu identitas warga miskin dari semarang. itu cara mengurus nya gimana padahal saya sudah dapat surat kehilangan dari pihak kepolisian
Pengaduan	Kejelasan informasi	Kejelasan dan kelengkapan informasi	Saya bekerja di sebuah perusahaan distribusi bahan bangunan di Semarang (Kawasan Industri Candi blok 23C no.1). Di tmpt sy bekerja karyawan berjumlah 150 org. Namun perusahaan tdk mengikuti gaji UMR Bahkan separuh nya pun tidak. Tidak ada tambahan untuk jam lembur. Mohon bantuannya mungkin bisa dicek persoalan ini. Terimakasih..
Aspirasi			Tempat saya tinggal di Jogoprono RT 01 06 Sadeng gungu pati dari tahun 2010 – 2018 jalannya masih tanah dan belum dipaving. Tapi kenapa yang sudah dipavingnya bagus malah mendapat bantuan lagi (di cor) pertanyaan saya “ apa karena dekat dengan jalan besar ” saya mohon keadilan sama rata yang sudah dicor itu daerahnya satu RT 0106 dipinggir dekat Jalan Raya (+- masuk gang 200m) dan sudah jadi. Rumah saya dekat SD Jogoprono 03 Negeri- Sadeng Gunungpati. Saya mohon dengan sangat dibantu biar jalannya sama sama baik dan seperti jalan gang” lainnya. Itu saja informasi dari saya warga Jogoprono RT 0106 dekat Sendang Ringin dekat SDN 03. Terima Kasih sebelumnya dan maaf kalau saya pribadi berkatanulis seperti ini.
Permintaan Informasi			Yth. Kementerian dalam negeri, saya hendak menikah dan saya hendak mendaftarkan ke disdukcapil semarang timur, kebetulan pasangan saya

			warga demak yg saya tanyakan apa saja syarat2 yang diperlukan baik saya sebagai mempelai pria dan mempelai wanita, karena informasi yg saya dapat dari capil semarang berbeda dengan informasi dari capil demak, demikian terima kasih sebelumnya Laporan E-KTP belum jadi sejak 2016
Pengaduan			Yth. Kementerian Dalam Negeri, Pengaduan mengenai layanan E KTP Tolong di tindak lanjuti, Saya tinggal di Kota Semarang, Kecamatan Gunungpati, saya sudah dari Bulan Desember 2016 sampai dengan saat ini E KTP saya belum jadi. Setiap saya kesana, pihak kecamatan selalu berkata bahwa masih ada masalah terkait dengan e-ktp sehingga belum dapat diambil, pihak kecamatan berkata akan mengantarkan kerumah masing-masing, bahkan sampe sekarang pun belum ada keterangan lebih lanjut Mohon ditindaklanjuti, terima kasih
Aspirasi	Kesediaan dokumen	Kesediaan dan aksesibilitas dokumen	Assalamualaikum wr.wb, Yth. Bapak Walikota Semarang. Mohon ijin bapak, Kami mohon diterbitkan atau dishare hasil Tes CAT SKD Pemkot Semarang, beserta daftar calon yang lolos mengikuti Tes SKB. Sudah banyak Instansi lain diumumkan. Tetapi Pemkot Semarang sampai saat ini belum ada info tersebut lebih lanjut. Kami sudah menanyakan perihal ini ke nomor Whatsapp BKPP Semarang tidak ada balasan. Kami mohon bantuan bapak Walikota. Demikian Terima Kasih. Wassalamualaikum wr.wb.
Permintaan Informasi			Kepada yth : Kepala Badan Pendapatan Daerah Di Semarang - Jawa Tengah Salam hormat.. Saya mau menanyakan perihal pengenaan NJOP sebagai perhitungan BPHTB. Saya di informasikan oleh notaris bahwa pengenaan NJOP adalah (luas tanah X harga per meter) X 20%. Yang saya mau tanyakan dari mana angka 20%?? Karena menurut notaris itu adalah aturan dari babenda semarang. Saya meminta aturan tersebut dan tidak diberikan. Saya mohon kepada Kadis Bapenda untuk menginformasikan kepada saya aturan tentang perkalian 20% untuk NJOP jual beli tanah dan bangunan. Terima Kasih atas perhartianya.

Analisa konten berdasarkan sudut pandang konten dan teks dalam penelitian ini, dapat disampaikan bahwa terdapat 7 (tujuh) konten antarlain; kepatuhan terhadap prosedur dan menaati hukum, pelayanan publik yang responsif, pelayanan publik yang cermat, pelayanan publik yang bertanggung jawab, keterbukaan proses, kejelasan informasi, dan kesediaan dokumen. Konten tersebut nantinya akan dikaji menggunakan indikator akuntabilitas dan transparansi, sehingga memunculkan sebuah makna yang signifikan dan mengelompokkannya ke dalam klasifikasi pengaduan masyarakat.

Ada tiga klasifikasi yang masuk dalam kriteria pengaduan masyarakat melalui Lapor Hendi yaitu; pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi. Sebanyak 458 laporan yang meliputi ketiga klasifikasi tersebut masuk melalui situs Lapor Hendi sepanjang tahun 2018. Kemudian peneliti mengambil sampel sebanyak 82 laporan yang didalamnya sudah meliputi ketiga klasifikasi tersebut.

Tabel 4.3: Kategori dalam Klasifikasi Pengaduan

No.	Kategori	Jumlah
1.	Pelayanan Kesehatan	4
2.	Parkir Liar	4
3.	Ketenagakerjaan	3
4.	PDAM	3
5.	E-KTP	3
6.	Pengelolaan Sampah	2
7.	Situs Dinkes Kota Semarang tidak dapat diakses	1
8.	Koperasi	1
9.	Bantuan dana pendidikan	1
10.	Penerangan jalan	1
11.	Perbaikan jalan	1
12.	Program Ambulance Hebat	1
13.	Pengadaan JPO	1
14.	Tarif parkir	1
15.	Jam dagang	1
TOTAL		28

Sumber: Diolah dari sampel laporan yang masuk melalui situs Lapor Hendi tahun 2018

Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, terdapat 28 sampel klasifikasi pengaduan sepanjang tahun 2018 yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. Dalam klasifikasi tersebut, terdapat 15 kategori yang muncul dalam pesan pengaduan di Lapor Hendi melalui situs. Pelayanan kesehatan dan parkir liar merupakan kategori laporan yang sering dilaporkan.

Pesan yang masuk dalam kategori pelayanan kesehatan dari sampel yang ada, kebanyakan masyarakat mengeluh mengenai pelayanan rumah sakit dan puskesmas yang lamban dalam bertindak terhadap pasien pengguna BPJS, seperti yang terjadi di Puskesmas Genuk dan RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. Keluhan mengenai petugas yang ketus terhadap pasien pengguna BPJS, seperti yang terjadi di Puskesmas Gunungpati. Untuk pesan yang masuk dalam kategori parkir liar, secara umum berisi keresahan masyarakat Kota Semarang terhadap parkir liar kendaraan pribadi maupun ojek *online* di daerah Simpang Lima, truk-truk RJTM di Jalan Subali Raya Krpyak, dan kendaraan pribadi di Jalan Bukit Dahlia Sendang Mulyo.

Analisis pesan pengaduan masyarakat pada klasifikasi pengaduan berdasarkan indikator akuntabilitas;

- a. **Adanya kepatuhan terhadap prosedur, bekerja dan menaati hukum yang berlaku;** laporan pada tanggal 19 April 2018 berisi aduan air PDAM yang tidak mengalir sejak tanggal 14 April 2018 di daerah Bukit Kencana Jaya RW 15. Kemudian laporan didisposisikan ke PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dan direspon pada tanggal 24 April 2018 yang isinya menginfokan beberapa daerah di Semarang termasuk daerah pelapor memang sedang mengalami gangguan namun sudah normal kembali.⁸³ Dari sampel diatas dapat disampaikan bahwa pelapor telah memberikan laporannya secara jelas dan rinci sehingga sesuai dengan prosedur dalam melapor, dan dari tim pengelola Lapor Hendi telah bekerja sesuai dengan aturan yang telah tertulis

⁸³ Laporan atas nama Dewi Tanjung, Tentang: air PDAM yang tidak mengalir, 19 April 2018

dalam Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik, dimana tim setelah mendapat pesan langsung mendisposisikan ke OPD yang terkait. Setelah itu OPD langsung memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lambat 5 hari sejak disposisi diterima.⁸⁴

- b. **Adanya pelayanan publik yang responsif, berkaitan dengan sarana dalam melaksanakan tugas agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan biaya murah;** laporan pada tanggal 23 Januari 2018 berisi aduan pada jalan Bukit Dahlia Perumnas Bukit Sendang Mulyo tidak dapat dilewati dikarenakan gang sempit dan adanya parkir mobil pribadi di $\frac{3}{4}$ badan jalan, sehingga mengganggu akses jalan umum warga terutama yang menggunakan mobil. Laporan didisposisikan ke Kecamatan Tembalang Kota Semarang, dan pada tanggal 24 Januari 2018 tim memberikan respon akan mengadakan tinjauan lapangan dan koordinasi. Pada tanggal 25 Januari 2018 tim memberikan ke pelapor hasil tinjauan lapangan dan pernyataan dari Lurah Sendang Mulyo Kecamatan Tembalang yang membantah laporan si pelapor.⁸⁵ Dari sampel tersebut peneliti melihat untuk penggunaan situs Lapor Hendi sebagai sarana menyampaikan pesan pengaduan dapat dikatakan efektif dan efisien sebab tidak dipungut biaya, pelayanan yang diberikan cepat dan responsif karena sesuai dengan aturan yang tertulis pada Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik.

⁸⁴ Wawancara dengan Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi pada Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, Istiqomah, 6 Februari 2020, pukul 10.00 WIB

⁸⁵ Laporan atas nama Anonim, Tentang: akses jalan terganggu, 23 Januari 2018

- c. **Adanya pelayanan publik yang cermat, selalu mempertimbangkan apakah tujuan yang ditetapkan dapat tercapai atau tidak;** laporan pada tanggal 23 Januari 2018 berisi aduan permohonan bantuan untuk pembangunan ruang kelas di SMP Al Huda Semarang. Laporan didisposisikan ke Dinas Pendidikan Kota Semarang, dan pada tanggal 25 Januari 2018 tim merespon agar pihak sekolah membuat proposal bantuan perbaikan ruang kelas dengan syarat dan ketentuan yang akan dijelaskan secara detail apabila kepala sekolah datang ke Dinas Pendidikan.⁸⁶ Dari sampel tersebut dapat dilihat bahwa tujuan dari adanya layanan pengaduan masyarakat Lapor Hendi sebagai wadah masyarakat untuk menyampaikan aduan terlaksana dan berfungsi sebagaimana mestinya seperti memberikan solusi, informasi maupun tindakan langsung ke lapangan.
- d. **Adanya pelayanan publik yang bertanggung jawab, berkaitan dengan pertanggungjawaban atas kebijakan yang diambil;** laporan pada tanggal 5 Januari 2018 berisi aduan pelayanan Puskesmas Genuk yang mengecewakan saat pelapor memohon rujukan kontrol. Laporan didisposisikan ke Dinas Kesehatan Kota Semarang, dan pada tanggal 11 Januari 2018 tim memberikan respon mengucapkan terima kasih atas masukan dari pelapor, dan juga menyampaikan bahwa Puskesmas Genuk telah melakukan kunjungan ke rumah pasien untuk memberikan klarifikasi terkait sistem rujukan.⁸⁷ Dalam klasifikasi pengaduan secara umum tim Lapor

⁸⁶ Laporan atas nama Ahmadun, Tentang: permohonan bantuan dana perbaikan ruang kelas, 23 Januari 2018

⁸⁷ Laporan atas nama Tiya Janiati, Tentang: pelayanan Puskesmas Genuk, 5 Januari 2018

Hendi bertanggung jawab dalam menjawab dan menyelesaikan laporan yang masuk sesuai dengan SOP yang berlaku.

Analisis pesan pengaduan masyarakat pada klasifikasi pengaduan berdasarkan indikator transparansi;

- a. **Keterbukaan proses;** laporan pada tanggal 3 Januari 2018 berisi aduan mengenai 34 anggota tim Ambulance Hebat dengan KTP non-Semarang yang diberhentikan dengan alasan yang dibuat-buat . Laporan didisposisikan ke Dinas Kesehatan Kota Semarang, dan pada tanggal 3 Januari 2018 tim memberikan respon penjelasan mengenai sistem kontrak dan penilaian kinerja setiap 3 bulan yang rutin dilaksanakan oleh Tim Ambulance Hebat.⁸⁸ Dari sampel tersebut tim Lapor Hendi dapat dikatakan terbuka terhadap pelapor karena tiap OPD terkait selalu menjawab dengan jelas dan rinci mengenai hal-hal yang diadukan yang memang memerlukan informasi yang lebih, sehingga pelapor menjadi lebih paham dan terbantu melalui jawaban yang diberikan oleh tim.
- b. **Kejelasan dan kelengkapan informasi;** laporan pada tanggal 6 Januari 2018 berisi aduan mengenai perusahaan distribusi bahan bangunan di Semarang yang menggaji karyawannya di bawah UMR dan tidak ada tambahan uang lembur. Laporan didisposisikan ke Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dan tanggal 10 Januari 2018 tim memberikan respon berupa informasi mengenai pasal dalam Undang-undang Ketenagakerjaan, tim juga

⁸⁸ Laporan atas nama Operator, Tentang: anggota tim Ambulance Hebat yang diberhentikan, 3 Januari 2018

menyarankan agar pelapor segera konsultasi ke Disnaker.⁸⁹ Dari sampel tersebut peneliti melihat bahwa dari segi pelapor telah menuliskan laporan yang lengkap dan jelas, sebagai informasi pelengkap laporan. Dari pihak tim Lapor Hendi juga merespon aduan yang membutuhkan informasi tambahan dapat dikatakan sudah cukup jelas, namun disitu tim tetap menyarankan pengadu untuk datang langsung ke dinas terkait untuk konsultasi lebih lanjut.

- c. **Kesediaan dan aksesibilitas dokumen;** laporan pada tanggal 3 Juli 2018 berisi aduan mengenai E-KTP pelapor yang berdomisili di Gunung Pati sejak tahun 2016 belum jadi, kecamatan selalu mengatakan bahwa masih ada masalah terkait proses cetak E-KTP dan pihak kecamatan menjanjikan akan mengantar ke rumah masing-masing namun tidak ada keterangan lebih lanjut. Laporan didisposisikan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dan pada tanggal 8 Juli tim meminta data pribadi pelapor namun tidak ada respon, sehingga pada tanggal 9 Juli tim memberikan informasi lanjutan mengenai adanya E-KTP yang kemungkinan milik pelapor sudah jadi dan dapat diambil di Dukcapil pusat Jalan Kanguru Raya no. 3 Lt. 2 menemui Ibu Wahyu.⁹⁰ Dari sampel dapat dilihat bahwa tim selalu terbuka dan memiliki akses urusan kependudukan dan mengupayakan agar masalah pelapor segera teratasi.

⁸⁹ Laporan atas nama Anonim, Tentang: perusahaan tidak memberikan upah UMR, 6 Januari 2018

⁹⁰ Laporan atas nama Anonim, Tentang: aduan E-KTP yang tidak jadi-jadi, 3 Juli 2018

Tabel 4.4: Kategori dalam Klasifikasi Aspirasi

No.	Kategori	Jumlah
1.	Parkir liar	3
2.	Penertiban jalan	2
3.	Pemasangan rambu	2
4.	Terminal	2
5.	Pengadaan tempat sampah	2
6.	Kantong parkir	1
7.	Rolling guru SD-SMP	1
8.	Perbaikan jalan	1
9.	Sarana olahraga	1
10.	Pengadaan trotoar	1
11.	Adaptive reuse bangunan	1
12.	Penanaman kembali bunga kanthil	1
13.	Kebijakan penerimaan siswa baru	1
14.	Administrasi kependudukan	1
15.	Penambahan pekerja proyek	1
16.	Perawatan Kampung Pelangi	1
17.	Pelayanan public	1
18.	Trans Semarang	1
19.	Penambahan marka jalan	1
20.	Pembinaan pedagang dalam kebersihan	1
21.	Hasil tes	1
22.	Pengadaan taman dan wifi	1
TOTAL		28

Sumber: Diolah dari sampel laporan yang masuk melalui situs Lapori Hendi tahun 2018

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa, terdapat 28 sampel klasifikasi aspirasi sepanjang tahun 2018 yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. Dalam klasifikasi tersebut, terdapat 22 kategori yang muncul dalam pesan aspirasi di Lapori Hendi melalui situs, dan parkir liar merupakan pesan aspirasi yang sering muncul.

Pesan aspirasi parkir liar disini isinya mengenai harapan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Semarang agar lebih tegas dalam menindak dan menertibkan

parkir liar yang ada di bahu jalan utama Kota Semarang, seperti Jalan Veteran, Jalan Pahlawan, Jalan Gajah Mada dan Jalan Sriwijaya, karena menurut salah satu pelapor seperti percuma jika jalan dilebarkan namun masih banyak kendaraan pribadi yang parkir sembarangan.

Analisis pesan pengaduan masyarakat pada klasifikasi aspirasi berdasarkan indikator akuntabilitas;

- a. **Adanya kepatuhan terhadap prosedur, bekerja dan menaati hukum yang berlaku;** laporan pada tanggal 22 Maret 2018 berisi aspirasi penanaman kembali pohon bunga Kantil. Laporan didisposisikan ke Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang dan direspon pada tanggal 22 Maret 2018 oleh tim yang mengatakan bahwa sudah kembali digalakkan penanaman kembali.⁹¹ Dari sampel tersebut dapat dikatakan tim Lapor Hendi bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku sebab laporan yang masuk ke klasifikasi aspirasi langsung didisposisikan dan pada tanggal yang sama langsung memberikan respon.
- b. **Adanya pelayanan publik yang responsif, berkaitan dengan sarana dalam melaksanakan tugas agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan biaya murah;** laporan pada tanggal 11 Januari 2018 berisi aspirasi pemasangan rambu hati-hati di Jalan Abdurachman Saleh sebab jalanan menurun tajam dan sering memakan korban. Laporan didisposisikan ke Dinas Perhubungan Kota Semarang dan pada tanggal 14 Januari 2018 tim memberikan respon bahwa rambu telah terpasang agar

⁹¹ Laporan atas nama Anonim, Tentang: penanaman kembali pohon bunga Kanthil, 22 Maret 2018

truk diatas 5 ton dilarang melintas.⁹² Dari sampel tersebut menunjukkan bahwa laporan tersebut responsif dan cepat ditindak laporan tersebut sebelum batas waktu respon awal 5 hari.

c. **Adanya pelayanan publik yang cermat, selalu mempertimbangkan apakah tujuan yang ditetapkan dapat tercapai atau tidak;** laporan pada

tanggal 2 Maret 2018 berisi aspirasi diadakannya lapangan sebagai sarana olah raga pada daerah Patiunus Lamper Tengah. Laporan didisposisikan ke Dinas Kepemudaan dan Olah Raga dan pada tanggal 2 Maret direspon oleh tim yang mengatakan bahwa Lapangan Patiunus dan Kedondong sedang proses penyempurnaan.⁹³ Bicara mengenai salah satu fungsi Lapor Hendi yaitu sebagai wadah aspirasi, laporan sampel telah sesuai dengan tujuan pemerintah dalam mengadakan Lapor Hendi, melalui aspirasi masyarakat pemerintah telah dibantu dalam pembangunan kota agar sesuai dengan konsep Walikota Semarang yaitu membangun bersama.⁹⁴

d. **Adanya pelayanan publik yang bertanggung jawab, berkaitan dengan pertanggungjawaban atas kebijakan yang diambil;** laporan pada tanggal

19 Januari 2018 berisi aspirasi agar Terminal Terboyo tidak dipindahkan ke Penggaron sebab efisiensi waktu untuk berangkat sekolah atau bekerja menjadi terganggu. Laporan didisposisikan ke Dinas Perhubungan dan pada tanggal 19 Januari 2018 tim merespon dengan memberikan penjelasan bahwa Terminal Terboyo beralih fungsi menjadi parkir truk dan terminal tipe

⁹² Laporan atas nama Anonim, Tentang: pemasangan rambu jalan, 11 Januari 2018

⁹³ Laporan atas nama Operator, Tentang: permohonan sarana olah raga, 2 Maret 2018

⁹⁴ Wawancara dengan Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi pada Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, Istiqomah, 6 Februari 2020, pukul 10.00 WIB

C, dengan dasar Undang-undang no 25 tahun 2014 tentang pelimpahan kewenangan dari Pemerintah Daerah ke Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Pusat.⁹⁵ Dari sampel dapat disampaikan bahwa tim Lapor Hendi telah bertanggung jawab atas pesan-pesan yang masuk dengan memberikan respon sesuai dengan SOP yang berlaku, menjelaskan dengan menggunakan bahasa yang sopan.

Analisis pesan pengaduan masyarakat pada klasifikasi aspirasi berdasarkan indikator transparansi;

- a. **Keterbukaan proses;** laporan pada tanggal 27 September 2018 berisi aspirasi perbaikan lampu penerangan daerah Grafika Banyumanik yang sudah beberapa hari mati. Laporan didisposisikan ke Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang dan tanggal 30 September direspon oleh tim yang mengucapkan terima kasih atas laporannya dan sudah dilakukan perbaikan.⁹⁶ Keterbukaan proses dalam klasifikasi aspirasi peneliti artikan dengan, tim menjelaskan kepada pengadu tentang bagaimana memproses pesan aspirasi yang masuk, dengan cara memberikan respon dengan contoh seperti “terima kasih atas usulannya, akan kami kaji dahulu usulan anda”, atau “terima kasih atas usulannya, akan kami kaji dengan pihak terkait dan rekan-rekan di lapangan”, dan sebagainya. Hal tersebut sangat lumrah sebab untuk mewujudkan sebuah aspirasi memang

⁹⁵ Laporan atas nama Operator, Tentang: mempertahankan Terminal Terboyo, 19 Januari 2018

⁹⁶ Laporan atas nama Winarso, Tentang: perbaikan lampu jalan, 27 September 2018

membutuhkan perencanaan yang matang, survei lapangan, dan koordinasi dengan pihak lain yang terkait.

- b. **Kejelasan dan kelengkapan informasi;** laporan pada tanggal 17 Januari 2018 berisi aspirasi bantuan perbaikan jalan Desa Jogoprono Gunung Pati. Laporan didisposisikan ke Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang dan pada tanggal 17 Januari 2018 tim menjelaskan bahwa bukan OPD Kecamatan Gunung Pati yang tidak mau melakukan perbaikan, tetapi memang tidak ada usulan dari RT setempat sebab saat Musrenbang tidak ada yang mengusulkan.⁹⁷ Dari sampel tersebut tim Lapor Hendi dalam merespon dapat dikatakan cukup jelas, informasi juga dijelaskan secara rinci pada laporan aspirasi yang memang memerlukan informasi tambahan agar masyarakat dapat memahami kondisi dari sisi pemerintah.
- c. **Kesediaan dan aksesibilitas dokumen;** laporan pada tanggal 23 November 2018 berisi aspirasi agar diterbitkan hasil tes CAT SKD Pemkot Semarang beserta daftar calon yang lolos, sebab pelapor sudah menanyakan hal tersebut melalui Whatsapp BKPP Semarang tidak ada balasan. Laporan didisposisikan ke Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan dan pada tanggal 26 November 2018 tim memberikan respon, menjelaskan bahwa pengumuman nilai SKD (Seleksi Kompetensi Dasar) penerimaan CPNS di lingkungan Pemerintah Kota Semarang Tahun 2018 dapat dilihat di situs: bkpp.semarangkota.go.id, dan pengumuman merupakan pengumuman yang ditempel per sesi ujian SKD (Seleksi Kompetensi Dasar) bukan berdasarkan

⁹⁷ Laporan atas nama Operator, Tentang: usulan perbaikan jalan desa, 17 Januari 2018

kelulusan passing grade atau ranking per formasi.⁹⁸ Dari sampel tersebut dapat dilihat bahwa tim dapat memberikan akses yang tepat kepada para pelapor mengenai dokumen yang dibutuhkan pelapor.

Tabel 4.5: Kategori dalam Klasifikasi Permintaan Informasi

No.	Kategori	Jumlah
1.	Administrasi kependudukan	7
2.	BAPENDA & PBB	4
3.	Puskesmas	2
4.	Izin gangguan (HO)	2
5.	Perbaikan jalan	1
6.	Trans Semarang	1
7.	Tarif parkir	1
8.	Syarat Menikah	1
10.	Tagihan PDAM	1
11.	Izin penelitian	1
12.	Santunan kematian	1
13.	THR pegawai honorer	1
14.	SKHUN hilang	1
15.	Informasi wacana	1
16.	Proses catatan sipil	1
TOTAL		26

Sumber: Diolah dari sampel laporan yang masuk melalui situs Lapori tahun 2018

Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, terdapat 26 sampel klasifikasi permintaan informasi sepanjang tahun 2018 yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. Dalam klasifikasi tersebut, terdapat 16 kategori yang muncul dalam pesan permintaan informasi di situs pengaduan masyarakat Lapori. Administrasi kependudukan menjadi urutan pertama hal yang selalu dipertanyakan oleh masyarakat.

Dari sampel yang ada, isi dari permintaan informasi administrasi kependudukan seperti; prosedur pembuatan E-KTP, syarat pembuatan Kartu Indonesia Pintar,

⁹⁸ Laporan atas nama Anonim, Tentang: usulan menerbitkan hasil tes, 23 November 2018

pengajuan pembuatan akta kelahiran secara online, syarat mendaftarkan pernikahan, dan hal penting lainnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan yang belum jelas dan mungkin tidak pasti, sehingga menjadi hal yang selalu dipertanyakan atau dicari informasi detailnya.

Analisis pesan pengaduan masyarakat pada klasifikasi permintaan informasi berdasarkan indikator akuntabilitas;

- a. **Adanya kepatuhan terhadap prosedur, bekerja dan menaati hukum yang berlaku;** laporan pada tanggal 2 Maret 2018 berisi permintaan informasi mengenai bisa atau tidaknya mencetak E-KTP di domisili rantauan. Laporan didisposisikan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dan tanggal 5 Maret 2018 tim memberikan respon untuk sementara cetak E-KTP diluar Kota Semarang belum dapat dilakukan, tim juga menyarankan agar pelapor mendatangi pameran kependudukan di Universitas Slamet Riyadi pada tanggal 6-8 Maret 2018.⁹⁹ Dari sampel tersebut dapat dikatakan tim Lapor Hendi bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku sebab laporan yang masuk segera diberikan respon.
- b. **Adanya pelayanan publik yang responsif, berkaitan dengan sarana dalam melaksanakan tugas agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan biaya murah;** laporan pada tanggal 18 Mei 2018 berisi permintaan informasi mengenai jam operasional Puskesmas Gayamsari, sebab saat akan periksa puskesmas tutup pada pukul 10.15. Laporan didisposisikan ke Dinas Kesehatan Kota Semarang dan pada

⁹⁹ Laporan atas nama Widodo, Tentang: informasi cetak E-KTP sebagai perantau, 2 Maret 2018

tanggal 21 Mei 2018 tim memberikan respon akan menindaklanjuti laporan. Pada tanggal 23 Mei 2018 tim mengupdate laporan dengan mengatakan telah memberikan pembinaan ke SDM Puskesmas Gayamsari dan menyertakan jam operasional puskesmas.¹⁰⁰ Dari sampel dapat dilihat bahwa tim Lapor Hendi dalam merespon pesan permintaan informasi dapat dikatakan responsive dan cepat dalam menindak agar menjadi evaluasi bagi pekerja di Puskesmas Gayamsari.

- c. **Adanya pelayanan publik yang cermat, selalu mempertimbangkan apakah tujuan yang ditetapkan dapat tercapai atau tidak;** laporan pada tanggal 2 Juli 2018 berisi permintaan informasi mengenai pengajuan pembuatan akta kelahiran secara online apakah masih dapat digunakan atau tidak. Laporan didisposisikan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dan pada tanggal 5 Juli tim memberikan informasi bahwa masi dapat digunakan dan saat mengambil tim mengingatkan agar tidak lupa membawa data dukung asli seperti surat lahir dari rumah sakit, surat lahir dari kelurahan, fotocopy kartu keluarga dan KTP orang tua.¹⁰¹ Fungsi lainnya dari Lapor Hendi adalah sebagai wadah permintaan informasi, yang bertujuan agar masyarakat dapat bertanya jika ada informasi pelayanan masyarakat yang kurang jelas. Dari sampel yang ada, peneliti melihat layanan ini telah bekerja sesuai dengan fungsi dan tujuannya, dimana tim sangat responsif, dan konsisten memberikan informasi secara detail.

¹⁰⁰ Laporan atas nama Anonim, Tentang: jam operasional Puskesmas Gayamsari, 18 Mei 2018

¹⁰¹ Laporan atas nama Fauzi Saputro, Tentang: informasi pembuatan akta secara online, 2 Juli 2018

d. **Adanya pelayanan publik yang bertanggung jawab, berkaitan dengan pertanggungjawaban atas kebijakan yang diambil;** laporan pada tanggal 8 Januari 2018 berisi permintaan informasi mengenai lamanya proses pembuatan E-KTP, sebab sejak tahun 2016 belum jadi E-KTP milik pelapor. Laporan didisposisikan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dan pada tanggal 11 Januari 2018 tim memberikan respon agar pelapor mengecek melalui situs www.dispendukcapil.semarangkota.go.id atau mengunjungi kantor TPDK Kecamatan domisili pelapor, apabila belum tercetak maka pelapor diarahkan untuk mendaftar langsung di TPDK dengan melampirkan surat fotocopy kartu keluarga supaya dibantu oleh tim untuk menyelesaikan urusan.¹⁰² Dari sampel tersebut terlihat tim Lapor Hendi dalam mengelola klasifikasi permintaan informasi dapat dikatakan sangat bertanggung jawab, sehingga kebijakan yang telah ditetapkan terlaksana sesuai dengan seharusnya.

Analisis pesan pengaduan masyarakat pada klasifikasi permintaan informasi berdasarkan indikator transparansi;

a. **Keterbukaan proses;** laporan pada tanggal 2 Januari 2018 berisi permintaan informasi mengenai cara mengurus dokumen yang hilang seperti KIS, KIP, KKS dan kartu identitas warga miskin dari Semarang. Laporan didisposisikan ke Dinas Sosial Kota Semarang dan pada tanggal 10 Januari 2018 tim menyarankan agar pelapor datang ke Dinsos dengan membawa surat kehilangan dari Kepolisian beserta fotocopy KTP dan KK, selanjutnya

¹⁰² Laporan atas nama Anonim, Tentang: lama proses cetak E-KTP, 8 Januari 2018

akan dilakukan pengecekan data yang bersangkutan dalam Basis Data Terpadu. Tim juga mengatakan jika berkas ditemukan maka akan dikirimkan ke Kemensos RI untuk dimintakan pengganti yang hilang.¹⁰³ Dari sampel tersebut dapat dilihat dalam klasifikasi permintaan informasi, tim Lapor Hendi sangat terbuka terhadap semua pesan permintaan informasi yang masuk. Tim menjelaskan secara rinci segala proses maupun syarat yang harus dilakukan, sebab berdasarkan sampel yang ada masalah administrasi kependudukan sangat banyak dipertanyakan.

- b. **Kejelasan dan kelengkapan informasi;** laporan pada tanggal 12 Agustus 2018 berisi permintaan informasi mengenai syarat yang diperlukan calon mempelai pria dan wanita untuk mendaftarkan pernikahan ke Disdukcapil. Laporan didisposisikan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan pada tanggal 15 Januari 2018 tim memberikan penjelasan secara rinci mengenai syarat dan dokumen apa saja yang harus dipersiapkan oleh pelapor.¹⁰⁴ Dari sampel tersebut pada poin ini dapat penulis katakan jika tim Lapor Hendi telah bekerja sangat baik, sebab setiap permintaan informasi selalu direspon dengan menggunakan bahasa yang baik, dan tim benar-benar menjelaskan secara rinci, sehingga peneliti yakin pelapor akan sangat puas dan menjadi lebih paham dengan diberikan respon seperti itu.
- c. **Kesediaan dan aksesibilitas dokumen;** laporan pada tanggal 1 September 2018 berisi permintaan informasi mengenai aturan tentang perkalian 20% untuk NJOP jual beli tanah dan bangunan. Laporan didisposisikan ke Badan

¹⁰³ Laporan atas nama Anonim, Tentang: pengurusan dokumen pribadi yang hilang, 2 Januari 2018

¹⁰⁴ Laporan atas nama Lucky Nugroho, Tentang: syarat mendaftarkan pernikahan, 12 Agustus 2018

Pendapatan Daerah dan pada tanggal 7 September 2018 tim merespon dengan mengarahkan pelapor untuk mendownload aturan perhitungan BPHTB di Perda Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2011 tentang pajak BPHTB, serta memberikan sedikit penjelasan dasar pengenaan BPHTB. Dari sampel tersebut dapat dilihat bahwa salah satu fungsi Lapor Hendi sebagai wadah permintaan informasi sesuai dengan poin indikator transparansi ini. Tim secara transparan memberikan akses agar pelapor mendapatkan informasi yang lebih jelas dan rinci.

Dari semua media yang dapat digunakan untuk melapor ke Lapor Hendi, pilihan melapor melalui situs merupakan pilihan yang paling tepat jika masyarakat ingin mengungkapkan secara detail disertai bukti laporan, karena pihak Lapor Hendi menyediakan fasilitas penyerta bukti dalam situs tersebut. Untuk menggunakan layanan pengaduan masyarakat melalui situs Lapor Hendi pun dapat dikatakan cukup mudah prosedurnya, masyarakat dapat langsung mengaksesnya di laporhendi.semarangkota.go.id. Setelah masuk ke halaman situs, masyarakat bisa langsung menuliskan data diri, kemudian isi laporan, dan jika ada bukti seperti foto untuk memperkuat laporan bisa disertakan juga.