

## LAMPIRAN

**Lampiran 1.** Wawancara dengan Ibu Istiqomah S.H., M.M selaku Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi pada Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

Hari & Tanggal : Kamis 6 Februari 2020

Pukul :10.00 WIB

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

### Indikator Akuntabilitas:

| No        | Pertanyaan   | Jawaban  |
|-----------|--|--|
| <b>A)</b> | <b>Kepatuhan terhadap prosedur, bekerja dan menaati hukum yang berlaku</b> |  |
| 1.        | Dasar hukum apa yang menjadi pegangan > dibentuknya Laporan Hendi?         | Lapor Hendi dasar hukumnya Perwal nomer 34 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik.   |
| 2.        | Bagaimana prosedur pengaduan masyarakat di Laporan Hendi?                  | Sebetulnya prosedurnya sama saja sih tidak dibedakan, namun kalau melalui web berarti masyarakat yang melapor harus buka dulu ke > web Laporan Hendi, laporhendi.semarangkota.go.id. Jika sudah masuk nanti disitu ada petunjuknya seperti suruh nulis nama, isi aduannya, terus data dukungnya apa. |
| 3.        | Info apa saja yang harus disertakan ketika melapor ke Laporan Hendi?       | Identitas diri pelapor, apa yang diadukan, dan data dukung.<br>Identitas harus diisi, walaupun nanti akhirnya kita merahasiakan saat di disposisikan ke OPD.   |
| 4.        | Adakah langkah konkrit untuk mempermudah prosedur demi kepuasan publik?    | Kami memperbanyak media untuk mengadu. Kalau dulu kan dilakukan dengan datang secara langsung, melalui koran atau SMS dan telpon. Untuk sekarang, agar mempermudah masyarakat dalam melapor kami sediakan media melalui aplikasi Laporan Hendi,  |

|           |   |   |
|-----------|---|---|
|           |   | website Lapor Hendi, media sosial seperti Facebook dan Twitter, bahkan sekarang lewat WA bisa. Jadi tidak perlu harus datang ke Pusat Informasi Publik di jam kerja, semua bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.   |
| <b>B)</b> | <b>Pelayanan publik yang responsive, berkaitan dengan sarana dalam melaksanakan tugas agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, responsive, dan biaya murah</b> |   |
| 1.        | Apa yang dimaksud dengan pelayanan publik yang cepat?   | Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan mudah, cepat tangani, dan masyarakat puas.  |
| 2.        | Apa yang dimaksud dengan pelayanan publik yang responsive?  | Pelayanan publik yang cepat tanggap terhadap keluhan atau aduan masyarakat. Cepat ditangani responsive itu.   |
| 3.        | Apa yang dimaksud dengan pelayanan publik dengan biaya murah?   | Biaya murah ya berarti gratis, tidak dipungut biaya.  |
| 4.        | Apakah tanggapan otomatis ketika melapor, masuk dalam pelayanan yang responsive?  | Kalau respon seperti "terimakasih laporan bapak/ibu segera kami tindak lanjuti" itu respon awal namanya, kalau sesuai SOP respon awal 5 hari, progress 10 hari, penyelesaian 1 bulan. Dan respon awal itu semuanya merupakan tanggapan awal oleh OPD yang didisposisikan, karena kalau tidak ditanggapi ya akan berwarna merah terus laporannya padahal waktunya terus berjalan. Tapi untuk laporan aspirasi atau permintaan informasi, tanggapan awal bisa jadi sekaligus tanggapan akhir karena kan tidak butuh waktu yang lama untuk penyelesaian. |
| 5.        | Apakah ada ketentuan atau aturan untuk tiap dinas dalam memberikan tanggapan atas laporan yang masuk agar dapat diselesaikan dengan cepat?                        | Ada, sesuai dengan Perwal nomor 34 tahun 2017 dan SK Tim Pengelolaan Pengaduan Lapor Hendi. Pedomannya pokoknya itu.  |
| 6.        | Apakah pelapor dalam melapor ke Lapor Hendi akan dikenakan  | Tidak dipungut biaya, kecuali ya SMS karena kan hubungannya dengan provider   |

|           |  |  |
|-----------|--|--|
|           | biaya?   | bukan dengan Lapor Hendi, kalau melapor di Lapor Hendi ya sudah pasti gratis.  |
| <b>C)</b> | <b>Pelayanan publik yang cermat, selalu mempertimbangkan apakah tujuan yang ditetapkan dapat tercapai atau tidak</b> |  |
| 1.        | Apa tujuan dibentuknya Lapor Hendi?  | Lapor Hendi itu merupakan salah satu program prioritas Walikota di visi misi Walikota, yaitu memberikan pelayanan yang prima 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 Pak Wali, yaitu konsep bergerak bersama. Siapa lagi yang membangun akan membangun kota kalau bukan masyarakatnya sendiri? Pemerintah membangun kota sendiri gabisa, harus didukung oleh masyarakat. |
| 2.        | Sejauh ini, apakah pelaksanaan Lapor Hendi telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan?                              | Sejauh ini jika dilihat dari kegiatan kita, kita selalu lebih dari 90%, untuk 100% gabisa karena penyelesaian Desember pasti ada yang di Januari kan. Bisa dilihat juga dari antusias warga yang semakin hari semakin banyak yang melakukan pelaporan. Bisa juga dilihat lewat penghargaan yang di dapat oleh Kota Semarang terkait pengelolaan pengaduan, itu menjadi tolak ukur pencapaian dari Lapor Hendi.   |
| <b>D)</b> | <b>Pelayanan publik yang bertanggungjawab, berkaitan dengan pertanggungjawaban atas kebijakan yang diambil</b>       |  |
| 1.        | Bagaimana bentuk tanggungjawab dari pihak Lapor Hendi terhadap laporan yang masuk ke Lapor Hendi?                    | Yaitu sesuai tugasnya, sebagai koordinator, menerima, mengidentifikasi aduan, memverifikasi aduan, melihat tata bahasanya dan meneruskan ke OPD.   |
| 2.        | Bagaimana tanggungjawab dari dinas yang menjadi  | Bentuk tanggungjawabnya ya menerima aduannya, memberikan respon sesuai   |

|                                     |      |   |
|-------------------------------------|------|---|
| penanggungjawab penyelesaian aduan? | dari | SOP, dan menyelesaikan aduan yang di dapat dalam waktu yang sudah ditetapkan dalam SOP. |
|-------------------------------------|------|---|

**Indikator Transparansi:**

| No  | Pertanyaan   | Jawaban   |
|---|--|---|
| <b>A) Keterbukaan proses</b>                  |  |   |
| 1.  | Apakah ada keterbukaan mengenai syarat untuk melapor ke Lapor Hendi?   | Oh jelas, lewat papan reklame itu kan ada cara-cara melapor lewat SMS, atau ada informasi lewat apa saja kalau mau melapor. Di share juga lewat postingan Instagram kalau mau melapor melalui Lapor Hendi lewat apa aja. Di Pusat Informasi Publik juga ada penjelasan dimana kita bisa mengadu, dulu di media sosial juga ada iklan kita sendiri, tentang bagaimana masyarakat bisa mengadu, kemana. Kita juga pernah mengadakan sosialisasi ke kelurahan. |
| 2.  | Apakah ada keterbukaan mengenai biaya untuk melapor ke Lapor Hendi?    | Itu juga pasti sudah kita sampaikan selalu dalam membuat leaflet, papan reklame, postingan di instagram, atau pada saat sosialisasi.  |
| 3.  | Apakah ada keterbukaan mengenai waktu untuk melapor ke Lapor Hendi?    | Tentang biaya, waktu, semua kita terbuka, kita sampaikan.   |
| 4.  | Apakah ada keterbukaan mengenai prosedur untuk melapor ke Lapor Hendi? | Sama seperti tadi yang saya sampaikan, mengenai melalui apa saja masyarakat dapat melapor, mengenai biaya, waktu, prosedur semua kami terbuka, sampaikan kepada masyarakat.   |
| <b>B) Kejelasan dan kelengkapan informasi</b> |  |   |
| 1.  | Bagaimana cara pihak Lapor Hendi menjelaskan syarat melapor?           | Caranya ya itu tadi, lewat papan reklame itu kan ada cara-cara melapor lewat SMS, atau ada informasi lewat apa saja kalau mau melapor. Di share juga lewat postingan Instagram kalau mau melapor  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | melalui Lapor Hendi lewat apa aja. Di Pusat Informasi Publik juga ada penjelasan dimana kita bisa mengadu, dulu di media sosial juga ada iklan kita sendiri, tentang bagaimana masyarakat bisa mengadu, kemana. Kita juga pernah mengadakan sosialisasi ke kelurahan.   |
| 2.   | Bagaimana cara pihak Lapor Hendi menjelaskan prosedur melapor?  | Caranya sama sih seperti saat kita menjelaskan syarat melapor dan sebagainya itu.   |
| 3.   | Apakah ada kejelasan mengenai biaya untuk melapor?  | Ada, contohnya di leaflet itu ada tulisannya gratis.  |
| 4.   | Melalui apa pihak Lapor Hendi menyampaikan mengenai biaya melapor?  | Lewat leaflet, postingan di Instagram dan pada saat kita sosialisasi begitu.  |
| 5.   | Apakah ada kejelasan mengenai waktu untuk melapor?  | Oh ada itu di leaflet yang warna hijau, baik waktu untuk pengaduan lisan maupun tertulis sudah ada penjelasannya.   |
| 6.   | Melalui apa pihak Lapor Hendi menyampaikan mengenai waktu untuk melapor?  | Iya itu tadi, lewat leaflet warna hijau yang bisa dilihat maupun didapatkan di Pusat Informasi Publik.  |
| <b>C) Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen</b> |   |   |
| 1.   | Adakah informasi mengenai aduan apa saja yang dilayani oleh pihak Lapor Hendi?                                      | Iya itu ada, karena untuk membedakan 2 layanan pengaduan yang ada, satu untuk hal yang <i>urgent</i> biasa dikenal dengan <i>call center</i> , yang satunya pengaduan tidak bersifat <i>urgent</i> yang dikenal dengan Lapor Hendi ini.   |
| 2.   | Bagaimana cara pihak Lapor Hendi menjelaskan mengenai informasi pengaduan apa yang dilayani oleh pihak Lapor Hendi? | Ya dengan sosialisasi itu tadi kita memberi pengertian bahwa ada 2 layanan pengaduan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang, yang satu sifatnya <i>urgent</i> dan satunya tidak <i>urgent</i> . Di Instagram @semarangpemkot juga sudah ada postingan mengenai aduan apa saja yang dilakukan melalui <i>call center</i> , dengan aduan apa yang melaporkannya ke Lapor Hendi. |



**9.1%** PLAGIARISM  
APPROXIMATELY

## Report #11180426

BAB I PENDAHULUAN Latar Belakang Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang menganut sistem demokrasi. Sistem demokrasi sendiri merupakan sistem dimana pemerintahannya berpegang pada prinsip dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Berdasarkan prinsip tersebut, segala sesuatu yang dilakukan pemerintah Indonesia haruslah memiliki dampak yang besar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Disamping itu, Indonesia juga merupakan negara yang menganut sistem desentralisasi. Sistem desentralisasi merupakan pengalihan tanggung jawab, sumber daya (manusia, dana, dan lain-lain), dan kewenangan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Yang mendasari sistem desentralisasi adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 9 Ayat (1) hingga (5) telah mengklasifikasi 3 urusan pemerintahan: 1. Urusan Pemerintahan absolut, 2. Urusan Pemerintahan konkuren, dan 3. Urusan Pemerintahan umum. <sup>42</sup> Urusan pemerintahan absolute merupakan, urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. <sup>42-43</sup> Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Sementara urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi