



**DIMENSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGADUAN MASYARAKAT
LAPOR HENDI DI KOTA SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

Nama : Mohammad Irsza Ramadhan

NIM : 14020116140084

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Mohammad Irsza Ramadhan
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020116140084
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 17 Januari 1998
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jln. Jatayu II Rt002/03 No.30
Kecamatan. Kebayoran Lama, DKI Jakarta
6. Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul:

**Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Henti di
Kota Semarang**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hal jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 18 Agustus 2020

Pembuat Pernyataan,



Mohammad Irsza Ramadhan

NIM. 14020116140084

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Laporan
Hendi di Kota Semarang

Nama : Mohammad Irsza Ramadhan

NIM : 14020116140084

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 18 Agustus 2020

Wakil Dekan I



Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827.199001.1.001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822.199403.1.003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum

Dosen Penguji Skripsi :

1. Prof. Endang Larasati, MS

2. Dra. Maesaroh, M.Si

3. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum

HALAMAN MOTTO

“Tidak ada hasil yang mengkhianati usaha”

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar dan sekali-kali janganlah orang-orang yang tidak meyakini (kebenaran ayat-ayat Allah) itu menggelisahkan kamu.” (QS. Ar-Rum: 60)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (QS. Al Insyirah: 6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini merupakan bentuk perjuangan dan pertanggungjawaban saya pada mereka yang telah mendukung dan mencintai saya khususnya untuk:

Saya persembahkan skripsi ini kepada Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan kekuatan.

Saya persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua saya ,yaitu Bapak Zainal Arifin dan Mama Irma Suryani yang selalu memberikan saya dukungan sampai saya bisa sampai di titik ini.

Saya persembahkan skripsi ini kepada Keluarga besar saya yang selalu menyemangati dan mendoakan saya.

Saya persembahkan skripsi ini kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai saat ini, walaupun diterpa angin dan badai.

Abstrak

Kota Semarang merupakan salah satu Kota yang mengintegrasikan sarana pengaduannya, yaitu Lapori Hendi dengan SP4N-LAPOR!. Pada tahun 2018 Lapori Hendi merupakan salah satu kota dengan tingkat penyelesaian pengaduan masyarakat dengan 95,73% ketuntasan laporan dari total laporan sebanyak 12.019 laporan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis bagaimanakah dimensi pelayanan publik dalam pengaduan masyarakat Lapori Hendi Kota Semarang sehingga mampu mencapai ketuntasan penyelesaian laporan 95,73% menggunakan teori pelayanan publik berdasarkan pada, yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Keadilan, Komitmen, Keamanan, Kemudahan Akses, Pencatatan dan Pemulihan Layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan sudah cukup baik dengan pengenalan program yang efektif serta akses pengaduan berbagai kanal sosial media yang mempermudah masyarakat untuk melapor. Kecepatan dari program Lapori Hendi cukup baik sesuai dengan SOP yang ada namun masih ada kekurangan pada aspek sumber daya manusia pengelolaan sehingga masih adanya pengaduan yang belum terproses. Adanya pencatatan pengaduan yang dibuat berdasarkan kategori aduan serta adanya pemeriksaan dari Walikota Semarang untuk mengawasi OPD yang paling banyak pelaporannya. Diharapkan kedepannya Lapori Hendi dapat meningkatkan pelayanan publik dengan memaksimalkan personalia pegawai pengelola Lapori Hendi serta untuk pengaduan melalui sosial media bisa lebih memberikan keamanan akan privasi pelapor dan juga penindaklanjutan laporan pengaduan yang lebih baik lagi.

Kata Kunci: Keluhan, Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Publik

Abstract

Semarang City is one of the cities that integrates its complaint facilities, namely Lapor Hendi with SP4N-LAPOR !. In 2018, Lapor Hendi was one of the cities with a resolution of public complaints with 95.73% completeness of reports from a total of 12.019 reports. The purpose of this study was to analyze how the dimensions of public services in the public complaint of Lapor Hendi Semarang City so that they were able to achieve 95.73% completion of reports using the theory of public services based on Simplicity, Visible, Certainty of Time, Human Resources, Facilities and Infrastructure, Fairness, Commitment, Security, Ease of Access, Records and Service Restoration. The method used in this research is descriptive qualitative. The results showed that complaint management was good enough with the introduction of an effective program and access to complaints from various social media channels that made it easier for the public to report. The speed of the Lapor Hendi program is quite good in accordance with the existing SOP, but there are still shortcomings in the aspect of human resources management so that there are still complaints that have not been processed. There is a record of complaints made based on the category of complaints as well as an examination by the Mayor of Semarang to supervise the OPD with the most reports. It is hoped that in the future Hendi Report can improve public services by maximizing the personnel of Hendi Report management employees and for complaints through social media it can provide more security for the privacy of the complainant and also better follow up on complaint reports.

Keywords: *Complaint, Public Complaints, Public Services*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas izin, nikmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi di Kota Semarang**” dengan lancar tanpa kendala suatu apapun. Penyusunan skripsi dilakukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Departemen Ilmu Administrasi Publik, Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Dr. A.P Tri Yuniningsih, M.Si, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, tempat dimana penulis menimba ilmu.
4. Bapak Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum, selaku dosen pembimbing, terima kasih banyak atas segala bimbingan, arahan, motivasi, nasehat, dan segala masukan yang diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan benar.
5. Bapak Drs. Aloysius Rengga, M.Si dan Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan dan dengan sabar memberikan arahnya selama penulis menjalani masa perkuliahan hingga masa penyusunan skripsi
6. Seluruh dosen di Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang. Terima kasih atas segala ilmu pengetahuan yang telah bapak ibu berikan selama saya menjadi bagian dari keluarga besar Administrasi Publik angkatan 2016.

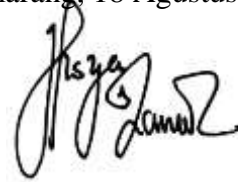
7. Bapak Sucahyo, Ibu Istiqomah dan Mas Dicky, Dinas Kominfo Kota Semarang atas segala informasi serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Zainal Arifin dan Ibu Irma Suryani. Terima kasih atas segala doa, bimbingan, kasih sayang, motivasi, serta pelajaran hidup yang tidak akan pernah dapat tergantikan. Maaf jika selama ini penulis hanya memberi kesusahan dan sering menguras air mata kalian.
9. Teruntuk Shafira Fadhliana yang sudah setia mendengarkan keluhan, maupun curhatan dan juga menemani penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas dukungannya.
10. Teruntuk anak bimbingan Pak Budi Puspo Squad (Jessica, Janue, Rifky) sesama anak bimbingan pak Budi yang selalu bersedia memotivasi dan membantu proses penyusunan skripsi ini terima kasih atas supportnya.
11. Untuk Cumlaude Club kalian terbaik yang menemani dari masa PMB hingga lulus terimakasih Ilhamwici, Janue, Merry, Myda, Gayuh, Jessica, Shellin, Fathya, Ayas dan Bianca!
12. Untuk Eriska Rachmah sahabat dan tetangga sejak kecil yang setia menemani penulis berproses dari TK hingga perkuliahan UNDIP.
13. Untuk teman-teman penulis yang menemani dari awal hingga akhir semester di perkuliahan Damaris Bernike, Johan Varian, Raafinda, Aryo Putranto, Afida Rachmah, Niko, Krishna, Gerald, Adel
14. Untuk Keluarga HMJ Administrasi Publik 2017 terima kasih sudah bersama-sama belajar membangun organisasi bersama dan tetap menjaga hubungan pertemanan ini meski sudah tidak lagi di organisasi..
15. Untuk Kementrian Kemitraan Eksternal BEM UNDIP 2017 Kabinet Pesona Undip Pelita Indonesia, terutama untuk Kak Granithio dan juga Kak Putri G, serta Divisi IP terutama kak Herdini. Dan juga rekan Proship BEM UNDIP 2017 Kementrian Kemitraan Eksternal yaitu Bella, Humairo, Jabal, dan juga Alfin. Terimakasih telah memberikan pelajaran yang berharga bagi penulis.

16. Untuk Keluarga BEM FISIP UNDIP 2018 Kabinet Weharima Kita, terutama untuk Kak Cece dan Kak Beni, juga untuk keluarga Humas Woyo yaitu Kak Adi Fadhilah, Karindra Duhita, Krishna, Satria, Deta, Putri Fy, Gabby, Kak Esther. Terimakasih telah mengajarkan penulis dengan pelajaran yang sangat berharga.
17. Untuk Keluarga BEM FISIP UNDIP 2019 Kabinet Irama Kebajikan, terutama untuk Aji, Damaris, Arifatul, Dico, Okza, Setya, Joel, Ilhamwici, Kharisma, Pepi, Myda, Gayuh, Khunaifa dan juga para Kabid Wakabid serta fungsionaris yang terbaik!
18. Bidang Hubungan Masyarakat BEM FISIP UNDIP 2019 terimakasih untuk Shabrina Farah yang sudah mendampingi hingga akhir kepengurusan, dan juga fungsionaris kebanggaan yaitu Bayuaji, Inayah, Rora Arina, Arsyi Fakhrani, Dian Mawar, Regina Angelia, Fajar Masykur dan juga Putri Cahya serta anak-anak eksekutif muda yaitu Aulia, Haidar, Ika Hajar, Nadia, Rashida Indira, Fikriansyah, dan Dian Ayu terimakasih telah kebersamai dengan kerja terbaik kalian ☺ *you did it guys!*
19. Untuk Fisiphoria! Terimakasih untuk mengajarkanku *softskills* yang terbaik! Untuk seluruh pembelajarannya terimakasih Kak Izzan, Kak Pepy, Kak Shahnaz, Kak Reva, Kak Intris, Kak Dyandra, Kak Sahana, dan untuk seluruh panitia Fisiphoria 2016, 2017, 2018 Niko, Myda, Zaza, Adel, Widya, Rakha, Om, Gerald, Hilm, Anggi, Rafif.
20. Keluarga Besar Administrasi Publik angkatan 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
21. Teman-teman KKN Desa Sejomulyo, Kecamatan Juwana, Kabupaten Pati, terutama untuk Erianfs, Yusuf Immanuel, Dalilatiyani A, Bella Minerva, Amatul Firdaus dan juga Dwi Muji. Terima kasih atas pengalaman hidup bersama selama 42 harinya guys, pengalaman yang tak terlupakan selama KKN bersama kalian.
22. Untuk teman-teman SMAN 6 Jakarta dan juga SMPN 11 Jakarta, Gorasix-Gorangel 2K12 dan juga XILIF 21.10/06 yang ikut serta memberikan pengalaman terbaik!

23. Semua pihak yang terkait dan turut membantu dalam perjalanan panjang yang dilalui penulis selama berkuliah di Universitas Diponegoro Semarang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Demikian segala bentuk ucapan terimakasih yang penulis dapat sampaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan apabila terdapat kesalahan dalam kata-kata ataupun bentuk lainnya, penulis memohon maaf sedalam-dalamnya

Semarang, 18 Agustus 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Irsza Ramadhan', written in a cursive style.

Mohammad Irsza Ramadhan

NIM 140201161400

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4. Kegunaan Penelitian	16
1.4.1 Kegunaan Akademis	16
1.4.2 Kegunaan Praktis	16
1.5 Kerangka Teori	16
1.5.1 Penelitian Terdahulu	17
1.5.2 Administrasi Publik.....	21
1.5.2.1 Paradigma Administrasi Publik	23
1.5.3 Manajemen Publik.....	26
1.5.4 Pelayanan Publik	27
1.5.5 Pengaduan Masyarakat.....	30
1.6 Fenomena Penelitian.....	34
1.7 Metode Penelitian	35
1.7.1 Desain Penelitian.....	35
1.7.2 Situs Penelitian	36
1.7.3 Subyek Penelitian	36
1.7.4 Teknik Pengambilan Informan	37

1.7.5	Sumber Data	37
1.7.6	Teknik Pengumpulan Data	38
1.7.7	Teknik Analisis Data	40
BAB II GAMBARAN UMUM KOTA SEMARANG		43
2.1	Geografi	43
2.1.1	Luas Wilayah	43
2.1.2	Topografi.....	45
2.2	Demografi	46
2.2.1	Kemiskinan	48
2.2.2	Indeks Pembangunan Manusia.....	50
2.3	Gambaran Umum Pemerintah Kota Semarang.....	51
2.4	Gambaran Umum Dinas Kominfo Semarang.....	57
2.4.1	Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang	57
2.4.2	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang	59
2.5	Gambaran Umum Laporan Hendi	61
BAB III PENYAJIAN DATA HASIL PENELITIAN.....		65
3.1	Profil Informan	65
3.2	Kesederhanaan	67
3.3	Kejelasan.....	68
3.4	Kepastian Waktu.....	72
3.5	Sumber Daya Manusia.....	76
3.6	Sarana dan Prasarana	79
3.7	Keadilan	81
3.8	Komitmen	85
3.9	Keamanan	89
3.10	Kemudahan Akses	91
3.11	Pencatatan	94
3.12	Pemulihan Layanan.....	97
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		102
4.1	Kesederhanaan	102
4.2	Kejelasan.....	105

4.3 Kepastian Waktu.....	110
4.4 Sumber Daya Manusia.....	113
4.5 Sarana dan Prasarana	118
4.6 Keadilan	120
4.7 Komitmen	123
4.8 Keamanan	127
4.9 Kemudahan Akses	132
4.10 Pencatatan	135
4.11 Pemulihan Layanan.....	140
BAB V PENUTUP	148
5.1 Kesimpulan	148
5.2 Saran	154
DAFTAR PUSTAKA.....	155
LAMPIRAN	158

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Lapor Hendi	3
Gambar 1. 2 10 Besar laporan terbanyak pada aplikasi LAPOR! tahun 2018	4
Gambar 1. 3 Citraan #SemarangSekarang dalam Instagram Pak Walikota	13
Gambar 1. 4 Pemaparan Lapor Hendi oleh Ibu Wakil Walikota di Kompetisi SP4N-LAPOR!	14
Gambar 2. 1 Peta Administratif Kota Semarang Per Kecamatan.....	44
Gambar 2. 2 Pencapaian Semarang Hebat.....	55
Gambar 2. 3 Bagan Organisasi Dinas Kominfo Kota Semarang	61
Gambar 4. 1 Kemudahan dalam pengaduan Lapor Hendi.....	104
Gambar 4. 2 Pamflet Lapor Hendi.....	107
Gambar 4. 3 Reklame berisikan Lapor Hendi di Kota Semarang	108
Gambar 4. 4 Contoh Kecepatan Pengaduan melalui <i>Whatsapp</i>	112
Gambar 4. 5 Ruang P3M Kota Semarang	119
Gambar 4. 6 Penghargaan Angkara Birawa untuk Kota Semarang.....	126
Gambar 4. 7 Sebuah Diskusi Pengaduan pada Media <i>Twitter</i>	130
Gambar 4. 8 Proses pencatatan pelaporan	136
Gambar 4. 9 Aduan masuk melalui Kanal <i>twitter</i>	143
Gambar 4. 10 Respon OPD Kecamatan Semarang Barat.....	144
Gambar 4. 11 Penindaklanjutan dari OPD Kecamatan Semarang Barat.....	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Laporan Masuk Regional Jawa Tengah Bulan Januari 2019 – Mei 2020	7
Tabel 1. 2 Tabel Laporan Masuk.....	10
Tabel 1. 3 Tabel Unit OPD dengan aduan terbanyak di tahun 2019	11
Tabel 2. 1 10 Teratas Jumlah Penduduk pada Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah	46
Tabel 2. 2 Sebaran Penduduk Per Kecamatan Kota Semarang Tahun 2015 – 2019.....	47
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	66
Tabel 4. 1 Tabel Kategori Laporan Bulan Januari 2019.....	137

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Presentase Ketuntasan Laporan Lapor Pemerintah Kota Semarang	5
Grafik 1. 2 Presentase Ketuntasan Laporan Pemerintah Kota Bandung	6
Grafik 1. 3 Sumber Input Laporan 2019	9
Grafik 2. 1 Presentase Angka Kemiskinan Kota Semarang	49
Grafik 2. 2 Indeks Pembangunan Manusia di Kota Semarang.....	51
Grafik 4. 1 Jumlah pelaporan berdasarkan kanal aduan.....	133