

BAB II

SEKILAS KOTA SEMARANG DAN PROGRAM LAPOR HENDI

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

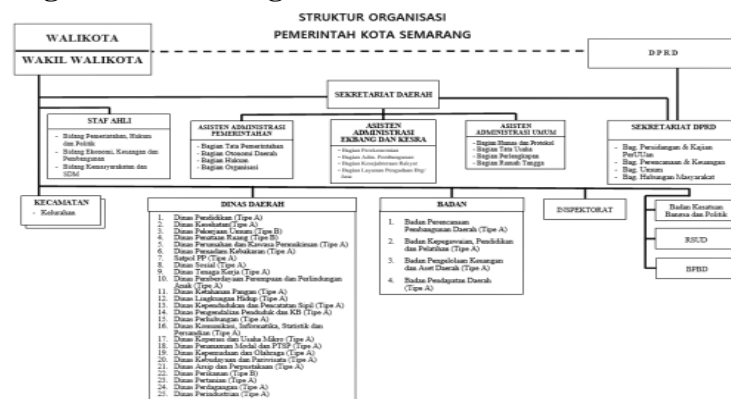
Pada subbab gambaran umum Kota Semarang ini akan terbagi menjadi dua sub-subbab, yang pertama Profil Kota Semarang yang akan menjelaskan mengenai gambaran umum dari Kota Semarang, khususnya dari mengenai masyarakat Kota Semarang dan aksesibilitas terhadap jaringan internet. Kemudian pada sub-subbab Masyarakat Digital Indonesia, akan dibahas mengenai hubungan masyarakat terhadap media sosial dan *smartphone*. Diharapkan pembahasan tersebut dapat mencerminkan perilaku masyarakat Kota Semarang dalam menggunakan media sosial.

2.1.1 Profil Kota Semarang

Kota Semarang merupakan ibukota dari provinsi Jawa Tengah dengan memiliki total 16 kecamatan dan 117 kelurahan. Walikota dan Wakil Walikota Semarang pada tahun 2021-2026 adalah, H. Hendrar Prihadi, SE, MM dan Ir.Hj.Hevearita Gunaryanti Rahayu, dimana periode ini merupakan periode kedua pemerintahan mereka. Pasangan ini didukung oleh semua partai mengingat, hanya terdapat calon tunggal dalam Pemilihan Walikota tahun 2020. Sedangkan, untuk DPRD kota Semarang periode 2019-2024 sendiri memiliki jumlah anggota sebanyak 49 orang, terdiri dari 10 anggota wanita dan 39 anggota pria. Sehingga dapat dilihat bahwa kuota 30 persen untuk anggota parlemen wanita belum

terpenuhi. Kemudian, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang memiliki struktur organisasi seperti yang terlihat dibagan berikut.

Gambar 2.1
Bagan Struktur Organisasi Pemerintah Kota Semarang



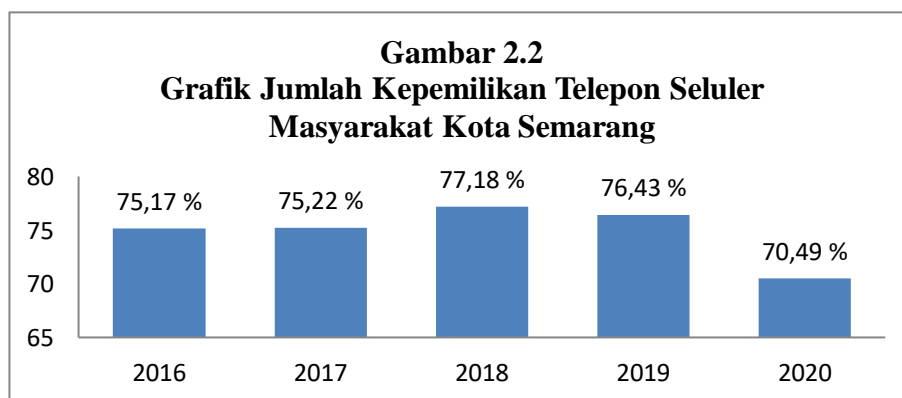
Sumber : Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021

Pada tahun 2020 menurut data dari Badan Pusat Statistik, kota Semarang memiliki jumlah penduduk sebesar 1,653,524 jiwa, yang terdiri dari 818.441 jiwa penduduk laki-laki dan 835.083 jiwa penduduk perempuan. Jumlah penduduk usia produktif (15-64 tahun) di Kota Semarang per 2020 sebanyak 1.182.010 jiwa. Data dari Indeks Pembangunan Manusia tahun 2020 menunjukkan, angka beban ketergantungan Kota Semarang pada tahun 2020 sebesar 39,89 persen, sedangkan angka ketergantungan penduduk muda sebesar 31,05 persen dan angka ketergantungan penduduk tua sebesar 8,84 persen. Angka Harapan Hidup penduduk Kota Semarang mencapai titik tertingginya selama 5 tahun berturut-turut yaitu 77,34. Angka tersebut menunjukkan bahwa setiap bayi yang lahir di tahun 2020 memiliki peluang untuk hidup sampai usia 77,34 tahun. Sedangkan

tingkat harapan lama sekolah tahun 2020 mencapai 15,52 tahun, yang menandakan bahwa murid yang baru menginjakkan kaki di bangku SD memiliki potensi untuk menyelesaikan pendidikan mereka di tingkat D3 atau S1 semester 6.

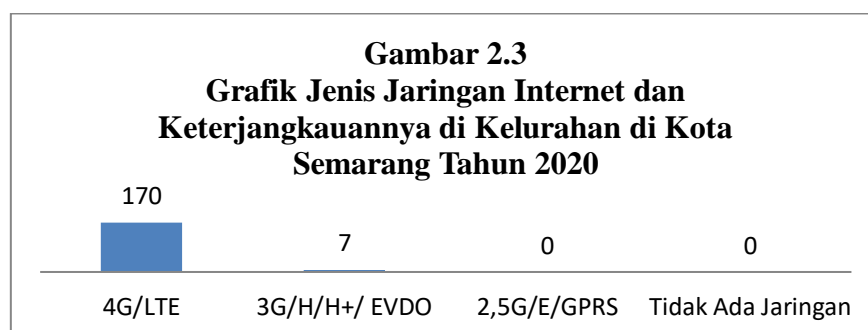
Berbagai faktor tersebut menciptakan angka indeks pembangunan manusia yang sangat tinggi untuk kota Semarang yaitu 83,05. Menempatkan kota Semarang dengan IPM urutan kedua tertinggi di provinsi Jawa Tengah. Sebagai ibukota provinsi, Kota Semarang memiliki beberapa sektor unggulan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Sektor industri pengolahan yang dimana menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2020, menyumbang kontribusi terbesar pada PDRB kota Semarang sebesar 28,64%, diikuti oleh sektor konstruksi, perdagangan besar dan eceran, serta informasi dan komunikasi.

Sehingga, sebagai kota yang berstatus sebagai ibukota provinsi, kemudahan akses telekomunikasi menjadi salah satu hal yang sangat penting. Masyarakat kota Semarang tentunya membutuhkan alat telekomunikasi, khususnya telepon seluler. Seperti yang terlihat pada grafik 2.1 dibawah, berikut ini persentase jumlah kepemilikan telepon seluler oleh masyarakat kota Semarang.



Sumber : jateng.bps.go.id

Walaupun terjadi penurunan angka kepemilikan telepon seluler namun tidak dapat dipungkiri setidaknya 70 persen masyarakat Kota Semarang telah bergantung pada penggunaan teknologi tersebut. Pada tingkat provinsi Jawa Tengah sendiri, terdapat hanya empat wilayah yang telah mencapai persentase 70 persen, yaitu Kota Semarang, Kota Surakarta, Kota Salatiga, dan Kota Magelang. Sayangnya, data tersebut tidak menjelaskan secara spesifik pembagian jenis dari telepon seluler yang dimiliki masyarakat. Namun demikian, tidak dapat dipungkiri telepon seluler jenis *smartphone* mulai digemari banyak orang karena sifatnya yang tidak hanya sekedar untuk menelepon dan mengirim pesan. *Smartphone* menjadi perangkat yang multitasking dan dapat mengakomodir peran komputer dan telepon sekaligus di saat bersamaan. Pengoperasiannya sendiri membutuhkan jaringan internet. Sehingga, sebuah wilayah perlu memastikan keterjangkauan internet bagi masyarakatnya. Khusus kota Semarang yang memiliki jumlah kelurahan sebanyak 177, data dari BPS Jawa Tengah menunjukkan seluruh wilayah telah terjangkau jaringan internet. Pembagian jenis jaringannya dapat dilihat pada grafik berikut.



Sumber : jatengbps.go.id

Terlihat bahwa hampir seluruh kelurahan di Kota Semarang telah memiliki akses terhadap jaringan internet 4G/LTE, sebagai jaringan internet tercepat untuk

saat ini. Sedangkan tujuh kelurahan lain, walaupun tidak mendapat akses jaringan internet tercepat, tetap mampu mendapatkan akses internet.

2.1.2 Masyarakat Digital Indonesia

Walaupun tidak ada data spesifik mengenai jumlah pengguna internet dan media sosial di kota Semarang, terdapat data secara keseluruhan masyarakat Indonesia yang bisa dijadikan gambaran. Hootsuite yang merupakan perusahaan jasa situs layanan manajemen konten yang terhubung ke sejumlah media sosial, dan berbasis di Kanada ini setiap tahunnya merilis laporan penggunaan *smartphone*, internet, dan sosial media untuk sejumlah negara termasuk Indonesia dengan menggunakan data pendukung dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dan Global Web Index (GWI).

Menurut data dari Hootsuite pada tahun 2019, 2020, dan 2021 jumlah pengguna *smartphone* rata-rata dalam populasi usia produktif (16-64 tahun) sudah lebih dari 90%. Artinya semakin banyak masyarakat yang bergantung pada internet seperti yang terlihat dari tabel berikut :

Tabel 2.1
Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Tahun	Jumlah Pengguna Intenet di Indonesia
2019	150.000.000
2020	175.400.000
2021	202.600.000

Sumber : Hootsuite Indonesian Digital Report 2019, 2020, 2021

Sehingga rata-rata per tahun, Indonesia memiliki peningkatan jumlah

pengguna internet rata-rata di angka 15 %. Hal ini menjadikannya secara tidak langsung meningkatkan jumlahnya pengguna sosial media aktif di Indonesia. Masih dari sumber yang sama, terjadi peningkatan seperti yang terlihat pada tabel di bawah :

Tabel 2.2
Jumlah Pengguna Sosial Media Aktif di Indonesia

Tahun	Jumlah Pengguna Sosial Media di Indonesia
2019	150.000.000
2020	160.000.000
2021	170.000.000

Sumber : Hootsuite Indonesian Digital Report 2019, 2020, 2021

Walaupun peningkatannya tidak sampai menyentuh angka 10 % per tahun, namun tidak dapat dipungkiri minat masyarakat terhadap sosial media akan terus ada. Hal ini dikarenakan digitalisasi yang bersifat dinamis sehingga akan selalu bermunculan berbagai jenis sosial media yang baru. Hootsuite juga merangkum sosial media apa saja yang paling banyak digunakan oleh masyarakat usia produktif, yaitu Youtube, Whatsapp, Facebook, Instagram, dan Twitter.

2.2 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

Menurut Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112, Diskominfo kota Semarang ditunjuk sebagai dinas pelaksana program Lapor Hendi. Dinas ini sendiri terbentuk dengan

dasar Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

2.2.1 Visi-Misi dan Tugas-Fungsi

Sesuai yang tertera pada laman resmi Diskominfo Kota Semarang, dinas ini memiliki visi untuk dapat mewujudkan pelayanan informasi yang akuntabel dan transparan dalam memenuhi informasi sebagai hak pemohon, sebagaimana yang tertera dalam undang-undang terkait. Sedangkan misi dari Diskominfo antara lain yaitu, peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan informasi, pengembangan dan pembangunan sistem untuk layanan dan penyediaan informasi, serta peningkatan kompetensi para SDM.

Kemudian, sesuai dengan pasal 4 dan 5 Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, maka tugas yang dimiliki yaitu, menolong Walikota dalam melakukan urusan pemerintahan dalam bidang statistik, persandian, komunikasi dan informatika yang memang merupakan kewenangan milik daerah atau dibebankan kepada daerah.

Sedangkan beberapa fungsi dari Diskominfo Kota Semarang adalah, (1) memformulasikan kebijakan sesuai dengan bidang yang dimiliki, (2) memformulasikan renstra yang cocok dengan visi serta misi walikota, (3) mengkoordinasikan tugas yang terkait dengan bidang yang dimiliki, (4) menyelenggarakan pembinaan terhadap pegawai terkait, (5) menyelenggarakan

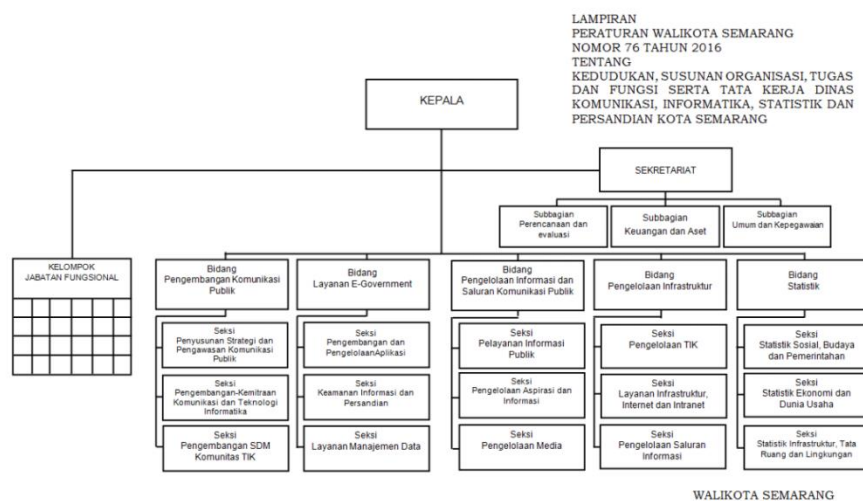
pembinaan pada sasaran kerja terhadap pegawai, (6) menyelenggarakan kerja sama dengan bidang-bidang dalam diskominfo, (7) menyelenggarakan tugas kesekretariatan, (8) menyelenggarakan program serta aktivitas terkait dengan bidang yang dimiliki Diskominfo, (9) menyelenggarakan penilaian terhadap performa pegawai, (10) menyelenggarakan monev kepada seluruh bidang Diskominfo, (11) memberikan laporan kegiatan serta penerapan program, dan yang terakhir (12) melaksanakan fungsi serta tugas lainnya yang diembankan oleh Walikota.

2.2.2 Susunan Organisasi

Menurut pasal 3 Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, susunan organisasinya terdiri dari (1) Kepala Dinas, (2) Sekretariat yang memiliki subbagian evaluasi dan perencanaan, aset dan keuangan, kepegawaian dan umum, (3) Bidang Pengembangan Komunikasi Publik yang memiliki subbagian pengawasan dan penyusunan strategi komunikasi publik, kemitraan TIK, pengembangan sumber daya manusia komunitas TIK, (4) Bidang Layanan E-Government yang memiliki subbagian pengelolaan dan pengembangan aplikasi, keamanan persandian dan informasi, layanan data manajemen, (5) Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik yang memiliki subbagian pelayanan data publik, pengelolaan aspirasi dan informasi, pengelolaan media, (6) Bidang Pengelolaan Infrastruktur yang memiliki subbagian pengelolaan TIK, layanan prasarana intranet serta internet, pengelolaan informasi, (7) Bidang

Statistik yang memiliki subabagian sosial, pemerintahan, dan budaya, dunia usaha dan ekonomi, prasarana lingkungan dan tata ruang, dan yang terakhir (8) Jabatan Fungsional.

Gambar 2.4
Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik,
dan Persandian Kota Semarang



Sumber : diskominfo.semarangkota.go.id

Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya, pada bagian bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik, terdapat seksi pengelolaan informasi dan aspirasi. Seksi inilah yang menaungi unit pelaksana Lapor Hendi yaitu, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang (P3M) dan Call Center 112, sebagai unit pelaksana program Lapor Hendi.

2.3 Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang (P3M)

Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2005 tentang pembentukan pusat penanganan pengaduan pelayanan publik (P5), yang kemudian digantikan dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang merupakan dasar hukum terbentuknya P3M kota Semarang. Bidang ini membantu Walikota dalam mengkoordinasikan, mengklarifikasikan dan mengendalikan pengelolaan pengaduan masyarakat. Sebelumnya, bidang ini berada di bagian organisasi Pemerintah Kota Semarang dan pada akhirnya menjadi bidang yang dinaungi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

2.3.1 Visi-Misi dan Tugas-Fungsi

Menurut laman resmi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang (P3M) p3msemarangkota.go.id, visi yang dimiliki yaitu dapat melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat secara prima. Kemudian beberapa misi P3M antara lain adalah, (1) menyediakan medium pengaduan kepada masyarakat secara responsif, (2) mengintegrasikan pengelolaan pengaduan, dan (3) melakukan penyelesaian pengaduan secara transparan.

Di sisi lain, sebagaimana tertera dalam pasal 4 Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang, tugas dari Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang (P3M), yaitu untuk menerima laporan, melakukan pengelolaan, monitoring, mengklasifikasikan, mengkonfirmasi, serta mengevaluasi. Sedangkan adapun fungsi P3M antara lain, (1) melakukan penyusunan rancangan anggaran dan program pengelolaan pengaduan masyarakat, (2) melaksanakan pengolahan serta penerimaan laporan masyarakat, (3) menyampaikan laporan kepada OPD maupun pejabat penghubung terkait, (4) menyelenggarakan disposisi kepada OPD ataupun BUMD terkait, (5) memverifikasi laporan masyarakat, (6)

mengklarifikasi penyelesaian laporan masyarakat, (7) mengkonfirmasi penyelesaian kepada pelapor, (8) memberikan informasi laporan masyarakat kepada OPD terkait, (9) membuat rekapitulasi penanganan laporan masyarakat yang dilakukan oleh OPD dan BUMD terkait, (10) memantau penyelesaian atau tindak lanjut laporan, (11) melaksanakan monev pengelolaan laporan masyarakat, (12) melakukan pelaporan peran P3M, dan (13) melakukan tugas lain yang diembankan oleh Walikota.

2.3.2 Susunan Organisasi

Susunan organisasi yang tertera pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang sudah tidak lagi relevan dikarenakan P3M saat ini telah bergabung dengan Diskominfo Semarang. Susunan organisasi yang terbaru dan relevan tercantum dalam laman resmi P3M (p3m.semarangkota.go.id)

Susunannya terdiri dari, (1) Walikota Semarang bersama dengan Wakil Walikota sebagai pembina, (2) Penanggungjawab dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah, (3) Kepala Diskominfo Kota Semarang sebagai ketua, (4) Posisi wakil ketua dipegang oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, (5) Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi berperan sebagai Sekretaris dengan membawahi dua bidang yaitu, pengelolaan pengaduan dan aspirasi serta pelaporan dan monev.

2.3.3 Alur Pengaduan

Pengaduan kepada P3M terbagi kedalam dua jenis yaitu pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung. Pengaduan tidak langsung dilakukan melalui sejumlah media seperti instagram dan twitter Walikota Semarang Hendrar

Prihadi menggunakan hastag #laporhendi dengan mention ke akun @hendrarprihadi dan @pemkotsemarang, website lapor.go.id, mengirim pesan singkat ke nomor 1708 atau nomor WhatsApp +62 812-1500-0512, Telegram Pemerintah Kota Semarang, aplikasi LAPOR HENDI yang bisa diunduh di *play store*.

Sedangkan pengaduan langsung dilakukan dengan mengunjungi langsung ke unit P3M di *Situation Room*, kantor Balaikota Semarang. Pelapor menemui admin P3M yang sedang bertugas, dengan tidak lupa memberikan kontak yang dapat dihubungi. Kemudian laporan akan didisposisikan ke OPD atau instansi terkait untuk kemudian ditindaklanjuti.

2.4 Call Center 112

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 adalah dasar hukum yang mengatur Call Center 112 kota Semarang. Dirilis pada tanggal 2 Mei 2018, nomor ini merupakan nomor panggilan untuk hal darurat di cakupan wilayah kota Semarang yang terintegrasi dengan sejumlah instansi terkait tanpa dikenakan biaya. Sebelum Kota Semarang, DKI Jakarta, Surabaya, dan 10 Kota lainnya sebagai pilot project telah memulai menggunakan layanan call center 112 sejak tahun 2016.

Hal darurat yang dimaksud adalah kebakaran, kecelakaan, kesehatan, ketertiban, bencana, dan keamanan. Call Center 112 sendiri berada dibawah naungan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang,

yang juga merupakan bagian dari Laporan Hendi bersamaan dengan P3M. Diskominfo Semarang memiliki sejumlah kewajiban untuk mengkoordinasikan nomor 112 terhadap instansi atau OPD terkait, menyediakan sarana dan prasarana penunjang layanan call center 112, merencanakan kebutuhan dan rekrutmen SDM, melakukan pendampingan terhadap pengembangan sistem, memastikan kelancaran jaringan telekomunikasi, serta melaksanakan koordinasi teknis dengan operator telekomunikasi dan Kementerian Kominfo.

2.4.1 Tugas

Sesuai dengan pasal 7 dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112, terdapat sejumlah tugas yang harus diemban oleh unit Call Center 112. Sebagai satu-satunya kanal yang bersifat kegawatdaruratan, maka tugas yang dimiliki oleh unit Call Center 112 tidak sebanyak tugas milik P3M.

Tugas yang dimaksud antara lain, (1) melakukan penerimaan panggilan yang bersifat darurat, (2) melakukan analisa laporan yang diterima, (3) menentukan serta mengirim laporan darurat tersebut kepada OPD atau BUMD terkait, (4) menginput laporan pada aplikasi, (5) melakukan pemantauan tindak lanjut laporan darurat, dan (6) membuat laporan.

2.4.2 Susunan Organisasi

Unit ini memiliki tiga petugas relawan masing-masing dari Mik Semar Sigap (Media Informasi Kota Semarang Siap Tanggap), Bankom Polrestabes, FKPM (Forum Kemitaraan Polisi Masyarakat) Sriti, Ubaloka Pramuka. Namun untuk struktur organisasinya sendiri terbentuk dengan nama Tim Terpadu

Koordinasi Panggilan Darurat (Call Center 112) Kota Semarang.

Susunannya sesuai dengan SK Walikota Semarang Nomor 480/20 Tahun 2019, yang meliputi (1) Walikota serta Wakil Walikota Semarang sebagai pengarah dan wakil pengarah, (2) Penanggungjawab dilakukan oleh Sekretaris Daerah, (3) Kepala Diskominfo Semarang sebagai Ketua, (4) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik sebagai wakil ketua, (5) Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi sebagai sekretaris, dan (6) Sejumlah petugas OPD dan BUMD terkait sebagai anggota.

2.4.3 Alur Pengaduan

Aduan dilakukan oleh individu atau masyarakat dengan cara menelepon nomor 112. Laporan harus disampaikan dengan sedetil meungkin termasuk menyebutkan nama, alamat dan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh petugas terkait. Kemudian laporan akan diproses untuk segera ditindaklanjuti dengan meneruskan ke dispatcher atau responder OPD/BUMD terkait. Kemudian operator Call Center 112 sendiri dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagaimana bertanggungjawab dalam pengintegrasian layanan kepada sejumlah OPD atau instansi terkait.

OPD dan instansi yang terintegrasi sesuai dengan pasal 12 Peraturan Walikota Semarang Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112, meliputi Dinas Kebakaran, Dinas Perhubungan, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Kesehatan, Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Satuan Polisi Pamong Praja, Kepolisian Resort Kota Semarang, PLN, Badan SAR

Nasional, Palang Merah Indonesia, dan RSUD KRMT Wongsonegoro.

2.5 Laporan Hendi

Sistem ini diinisiasi di tingkat nasional dengan nama SP4N-LAPOR! sebagai perwujudan dari SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) untuk membentuk “*no wrong door policy*”, agar pengaduan masyarakat bisa tersampaikan secara efektif, cepat, dan transparan. Dasar pembentukannya sendiri adalah Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Beberapa tujuannya antara lain pengelolaan pengaduan oleh penyelenggara dapat dilakukan secara cepat, terkoordinasi, tuntas, dan tepat, masyarakat dapat berpartisipasi dalam menyampaikan aduan, dan kualitas dalam pelayanan publik meningkat. Pada saat ini, SP4N-LAPOR! Telah terintegrasi dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintahan daerah (salah satunya kota Semarang). Kanal yang dapat digunakan untuk mengirimkan aduan yaitu, website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708, dan aplikasi mobile (Android dan iOS).

Pada tahun 2016, Walikota Semarang Hendrar Prihadi mencetuskan sistem Lapor Hendi, dimana sistem yang digunakan adalah sistem nasional dengan menambahkan nama beliau sebagai pembeda dengan kota lain. Sebelumnya di Kota Semarang sendiri, telah muncul keinginan pemerintah untuk dapat mengelola pengaduan masyarakat secara komprehensif dengan dibentuknya Pusat

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) pada tahun 2005, yang kemudian pada tahun 2014 digantikan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang, yang dimana nantinya lembaga ini ditunjuk menjadi pengelola Lapor Hendi.

Gambar 2.5
Brosur Informasi Kanal-Kanal Lapor Hendi



Sumber : ppid.semarangkota.go.id

Meskipun program ini menggunakan sistem yang telah disediakan oleh pemerintah pusat, sebagai pembeda Lapor Hendi juga menyiapkan opsi kanal aduan lain seperti akun instagram dan twitter walikota Semarang @hendrarprihadi, nomor whatsapp 08121500512, telegram grup dengan nama Pemerintah Kota Semarang, Aplikasi Lapor Pak Wali dan Call Center 112. Hal ini menguntungkan masyarakat Kota Semarang yang dimana sebagian besar populasi tentunya memiliki akun media sosial. Walikota pun juga dapat turut hadir dalam merespon secara langsung aduan masyarakat di akun sosial pribadinya. Saat ini, akun media sosial Walikota Hendrar Prihadi memiliki jumlah pengikut 314.000 di instagram dan 80.500 di twitter. Terdapat pula, akun instagram Lapor Hendi yang mengunggah sejumlah informasi yang berkaitan seperti *weekly report*, *monthly*

report, dan tata cara pengaduan.

Selanjutnya, dihimpun dari laporan tahunan Lapor Hendi, berikut adalah rangkuman laporan masyarakat Kota Semarang tahun 2019-2021 sebagaimana tertera pada tabel 2.3.

Tabel 2.3
Jumlah Laporan Valid Tahun 2019-2021

Kanal Lapor Hendi	Jumlah Laporan Valid		
	2019	2020	2021
<i>WhatsApp</i>	1422	2859	3512
<i>Twitter</i>	297	84	84
<i>Instagram</i>	-	130	352
Aplikasi Lapor Pak Wali	14	112	163
Telegram	18	-	-
Call Center 112	4392	7638	14.064
SMS	1490	813	913

Sumber : Laporan Tahunan Lapor Hendi 2019-2021.

Khusus telegram sendiri, kanal tersebut sebetulnya masih terus dimanfaatkan hingga saat ini. Hanya saja sesuai keterangan dari admin P3M, sejak tahun 2020 laporan tidak dimasukkan secara resmi, walaupun tetap akan diproses dan didisposisikan ke instansi terkait. Admin pengelola pada kanal tersebut bukanlah berasal dari P3M, namun merupakan petugas lain dari Diskominfo Kota Semarang. Selain melalui kanal-kanal tersebut, terdapat pula input laporan dari sistem pusat yang dapat dilihat pada tabel 2.4 berikut ini,

Tabel 2.4
Jumlah Laporan Valid Melalui Kanal Lainnya

Kanal Lapor Hendi Lainnya	Jumlah Laporan Valid		
	2019	2020	2021
Website lapor.go.id	551	441	322
Aplikasi LAPOR!	288	144	48
LAPORGUB	173	600	1072

Sumber : Laporan Tahunan Lapor Hendi 2019-2021.

Sehingga bila dijumlahkan, laporan valid yang diterima pada tahun 2019

sebesar 9.214. Kemudian untuk tahun 2020, jumlah laporan valid yang diterima mencapai 12.821. Terakhir, pada tahun 2021 laporan valid yang masuk berada di angka 20.530. Terlihat bahwa setiap tahunnya terjadi peningkatan volume jumlah laporan valid yang diterima.