

BAB II
MEDIA DIGITAL SEBAGAI MODEL PELAYAKAN
KOMUNIKASI PUBLIK

2.1 Lapor Hendi

LAPOR Hendi merupakan sarana aspirasi dan pengaduan bagi masyarakat Kota Semarang mengenai pelayanan publik yang sudah terintegrasi dengan LAPOR SP4N dan dapat dilakukan dengan cara *online* maupun *offline*. LAPOR Hendi menjadi sarana bagi masyarakat untuk memberikan aspirasi dan pengaduan kepada Pemerintah Kota Semarang. LAPOR Hendi juga dapat digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai Kota Semarang. LAPOR Hendi diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat Kota Semarang dalam mengontrol pembangunan dan perkembangan di Kota Semarang. Layanan pengaduan ini juga dapat digunakan sebagai memperoleh informasi serta sebagai evaluasi kinerja Pemerintah Kota Semarang.

LAPOR Hendi memiliki dasar hukum tersendiri dalam pengelolaan aduannya, yaitu Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik. Masyarakat Kota Semarang dapat menggunakan layanan pengaduan LAPOR Hendi melalui berbagai cara, yaitu dapat dilakukan dengan *online* maupun *offline*. Pengaduan yang secara *offline* dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke Pusat Informasi Publik yang terletak di Balaikota Kota Semarang,

sedangkan secara *online* dapat dikirimkan melalui berbagai macam media sosial, seperti Whatsapp di nomor 08121500051, website resmi laporhendi.semarangkota.go.id dan email pengaduan@semarangkota.go.id, Instagram @hendrarprihadi, Twitter dengan hastag #LaporHendi kemudian mention ke twitter @hendrarprihadi, Facebook Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang, SMS ke 1708 dengan format LaporHendi (spasi) Aduan, dan dapat melalui Telegram Pemerintah Kota Semarang.

SOP LAPOR Hendi

PENYELENGGARAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

 <p>PEMERINTAH KOTA SEMARANG DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK, DAN PERSANDIAN KOTA SEMARANG</p>	Nomor Standar Operasional Prosedur	08
	Tanggal Pembuatan	20 <i>Oktober 2017</i>
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	<i>29 Desember</i>
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang
	Nama Standar Operasional Prosedur	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (LaporHendi)
	Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana

<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang.; 2. Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan pengelolaan pengaduan masyarakat. 2. Memahami mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat. 3. Memiliki kemampuan mengelola pengaduan masyarakat dengan menggunakan komputer. 4. Memiliki kemampuan mengkoordinasikan, mengklarifikasi dan mengendalikan pengaduan masyarakat.
Keterkaitan SOP	Peralatan/ Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan; 2. SOP Monev Pengelolaan Pengaduan; dan 3. SOP Penyusunan Laporan Pengaduan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor (ATK) ; 2. Komputer dan printer; dan 3. Mesin fotokopi.
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Apabila pelatihan Admin Penghubung pengelolaan pengaduan masyarakat tidak terlaksana, maka tindak lanjut pengaduan masyarakat terhambat.	Pelatihan Admin Penghubung Pengelolaan pengaduan masyarakat tercatat dalam dokumen laporan dan terdata secara manual/ arsip dan elektronik.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK DAN PERSANDIAN
KOTA SEMARANG


 NANA STORADA

SOP LAPORHENDI

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Baku Mutu			Keterangan
		Ketua/Wk Ketua/Sekretaris	Admin P3M	OPD/BUMD	Admin Penghubung	Pengadu	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Menyampaikan Pengaduan/ saran/ Aspirasi ,					MULAI	Soft file/ hard file permasalahan	seketika		
2	Menerima, menelaah dan mengklarifikasi kepada pengadu		YA				Soft file permasalahan	30 menit	Form Pengaduan	Apabila identitas dan data pendukung pengadu tidak lengkap maka pengadu tidak diproses
3	Memverifikasi ke OPD terkait						Form pengaduan	15 menit	Soft file pengaduan	
4	Menyampaikan Pengaduan / saran / Aspirasi kepada OPD terkait melalui LAPORI						LAPORI	seketika	LAPORI	
5	Menslaah dan melakukan klarifikasi atas permasalahan/saran						LAPORI	5 hari	Jawaban permasalahan	

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Baku Mutu			Keterangan
		Ketua/Wk Ketua/Sekretaris	Admin P3M	OPD/BUMD	Admin Penghubung	Pengadu	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12
6	Menerima jawaban melalui LAPORI						Hasil telaah pengaduan	5 hari	Jawaban pengaduan melalui LAPORI	
7	Menerima dan menelaah hasil pengaduan						Jawaban pengaduan melalui LAPORI	5 hari	Jawaban pengaduan melalui LAPORI	Apabila hasil pengaduan masih dalam proses perangkat daerah, maka dilakukan monitoring dan evaluasi
8	Mengendahkan dan mengarsipkan hasil pengaduan						Jawaban pengaduan melalui LAPORI	5 menit	Arsip data pengaduan dan Jawaban	

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA
STATISTIK DAN PERSANDIAN
KOTA SEMARANG

[Signature]
NINGSIKRADA

LAPOR Hendi merupakan program pelayanan publik yang sengaja dibuat untuk membantu masyarakat Kota Semarang. Program ini diharapkan dapat menjadi media penyalur antara masyarakat dengan pemerintah. Banyak penelitian yang menggunakan LAPOR Hendi sebagai objek penelitiannya. Seperti yang dilakukan oleh Fiki Dzakiyati dan Rosihan Widi Nugroho pada tahun 2018 dengan judul LAPOR Hendi : Jembatan Pengaduan Yang Setengah Hati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengelolaan pelayanan pengaduan Lapor Hendi serta faktor penghambat dalam layanan Lapor Hendi. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan studi kasus, pengambilan data melalui studi pustaka dan wawancara. Penelitian ini menjelaskan bahwa ditemukan ada 2 faktor utama yang menghambat Lapor Hendi yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dan Teknologi. Untuk meningkatkan penyelesaian pengaduan diperlukan SOP sebagai panduan layanan, bukti bahwa pengaduan telah diselesaikan dan kontak penanggung jawab jika masyarakat melakukan konfirmasi terhadap pengaduan.

Hasil evaluasi Lapor Hendi ditemukan dalam penerapan sudah berjalan namun berjalan kurang optimal baik dari segi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Untuk itu diperlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut agar dapat memberikan hasil yang lebih maksimal sesuai yang ditargetkan. Penelitian ini menyebutkan Lapor Hendi ini sebagai jembatan pengaduan yang setengah hati karena kurang maksimalnya pelaksanaan program ini.

Program LAPOR Hendi sudah berjalan sejak tahun 2016 hingga saat ini. Program ini sudah beroperasi hampir 4 tahun lamanya. Perkembangan dan inovasi hingga saat ini terus dilakukan untuk meningkatkan tujuan dari LAPOR Hendi. Saat ini LAPOR Hendi semakin mudah dijangkau oleh masyarakat Kota Semarang. Berikut ini adalah beberapa laporan yang masuk dari masyarakat kepada LAPOR Hendi:



Keluhan di sampaikan oleh akun Djoelicious kepada Hendrarprihardi #laporhendi melalui twitter mengenai perbaikan jalan untuk akses ke lapangan Kalimas Mijen. Djoelicious juga melakukan keluhan mengenai susahya melalui jalan tersebut saat sedang becek.

Gambar 1. Sumber : Twitter hendrarprihardi

#LaporHendi



Keluhan disampaikan oleh akun Ryryanto1 kepada Hendrarprihardi #laporhendi melalui twitter mengenai kondisi kolam Indonesia Kaya yang kotor dan bau.

Gambar 2. Sumber : Twitter hendrarprihardi #LaporHendi



Gambar 3. Sumber : Instagram

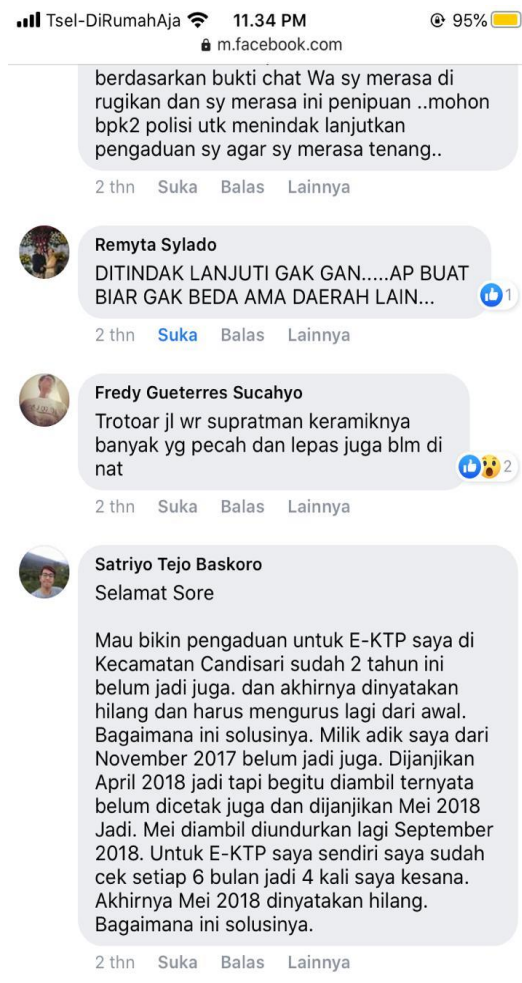
hendrarprihardi

Keluhan di sampaikan oleh akun Juliusdoniwijaya kepada Hendrarprihardi melalui instagram, mengenai minimnya lampu penerangan yang berada di akses jalan masuk tol manyaran. Akun Ardylee92 juga menyampaikan keluhan mengenai banyaknya ojol yang tidak tertib dalam memparkirkan kendaraannya, hal ini tidak sesuai dengan peraturan pemerintah.



Gambar 4. Sumber : Instagram
hendrarprihardi

Keluhan di sampaikan oleh akun Dimasadisaputra0312 kepada Hendrarprihardi melalui instagram, mengenai kurang ketat dan jelasnya peraturan PKM di Kota Semarang. Dimasadisaputra0312 menjelaskan bahwa masih banyak masyarakat yang berkeliaran dan tidak menggunakan masker. Dimasadisaputra0312 berharap agar pemerintah Kota Semarang bisa memberikan peraturan yang jelas dan ketat seperti yang dilakukan oleh Bapak Anis Baswedan.



Keluhan di sampaikan oleh akun Satriyo Tejo Baskoro kepada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang melalui facebook, mengenai lambatnya proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Candisari hingga 2 tahun. Satriyo Tejo Baskoro juga menjelaskan bahwa kasus ini bukan pertamakalanya terjadi, bahkan E-KTP sampai dinyatakan hilang.

Gambar 5. Sumber : Facebook Pusat

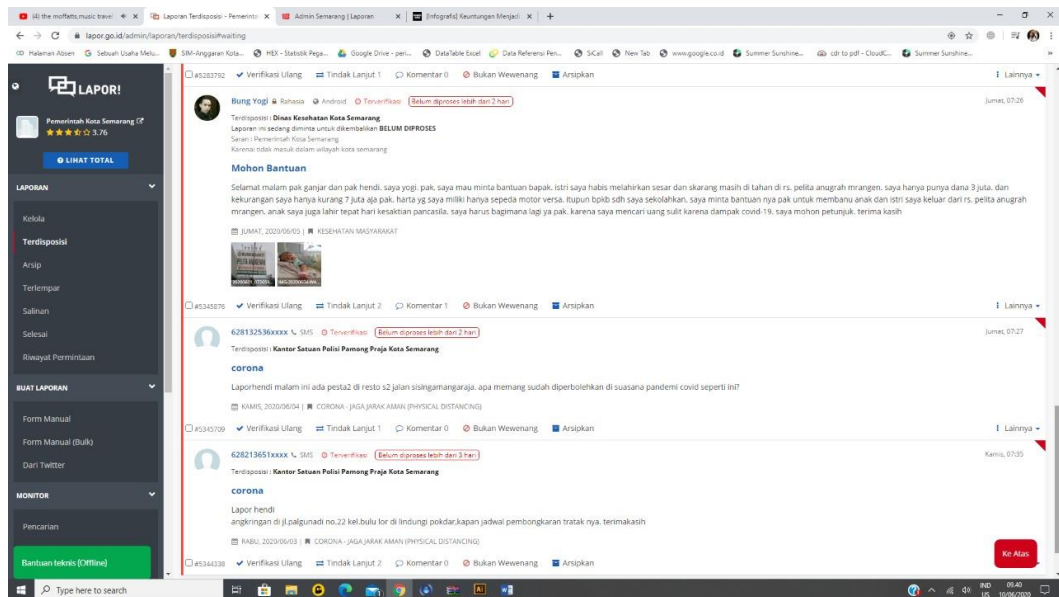
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota
Semarang



Keluhan di sampaikan oleh akun Novita Wulan Hermawan kepada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang melalui facebook, mengenai buruknya pelayanan PDAM yang seharusnya mengantarkan air untuk warga. Akun Agib Chan As-samarani juga menyampaikan keluhan mengenai penataan dan pembangunan jalan yang tidak jelas.

Gambar 6. Sumber : Facebook Pusat

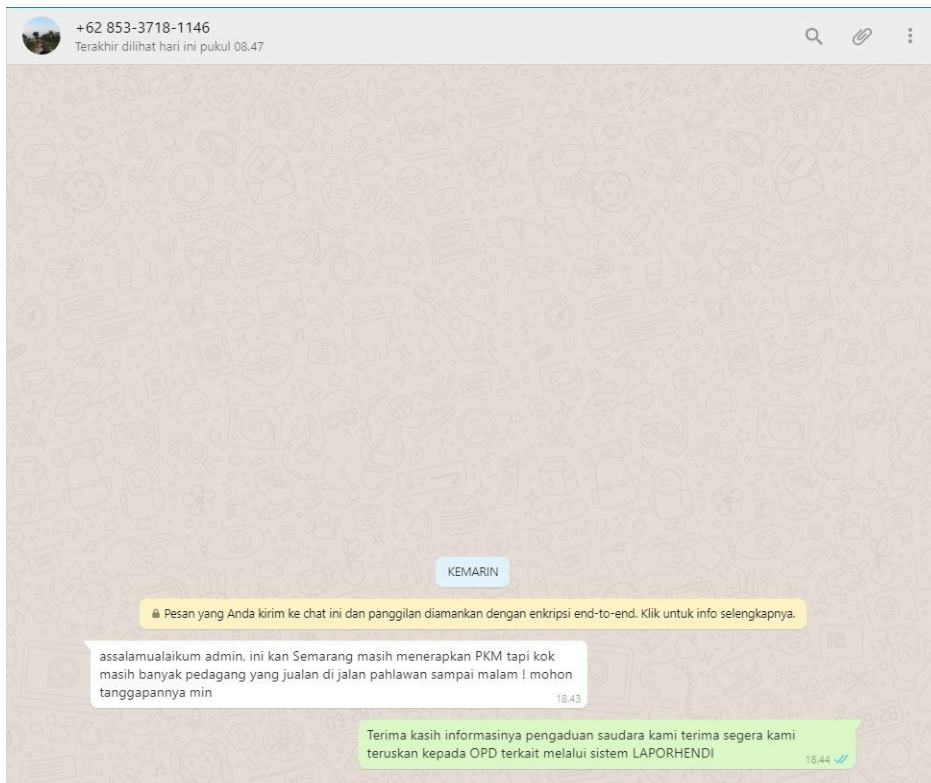
Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota
Semarang



Sumber : LAPOR Hendi

Keluhan di sampaikan oleh +628132536xxxx kepada LAPOR Hendi melalui sms mengenai adanya acara pesta di resto S2 tepatnya di Jalan Sisingamangaraja. Pelapor menanyakan apakah sudah diperbolehkan melakukan kegiatan beramai-ramai di masa pandemi covid-19.

Keluhan selanjutnya di sampaikan oleh +628212651xxxx kepada LAPOR Hendi melalui sms mengenai angkringan di Jalan Palgunadi No 22, Kelurahan Bulu Lor yang dilindungi pokdar. Kapan pembongkaran trataknya dilakukan oleh pemerintah.



Sumber : LAPOR Hendi

Keluhan disampaikan oleh +6285337181146 kepada LAPOR Hendi melalui WhatsApp mengenai masih banyaknya pedagang yang berjualan sampai malam di Jalan Pahlawan. Padahal Kota Semarang masih menerapkan kebijakan PKM untuk membatasi kegiatan selama masa pandemi Covid-19.

Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Peersandian Kota Semarang atau yang biasa disingkat Dinas Kominfo merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berdasar pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016. Dinas Kominfo Kota Semarang dipimpin oleh Kepala

Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Kantor Dinas Kominfo Kota Semarang berada di Jalan Pemuda 148, Semarang. Dinas Kominfo Kota Semarang memiliki nomor telepon (024) 3549448. Fax 0243549446. Email diskominfo@semarangkota.go.id. Website diskominfo.semarangkota.go.id. Instagram @diskominfosmg. Twitter @kominfokotasmg.

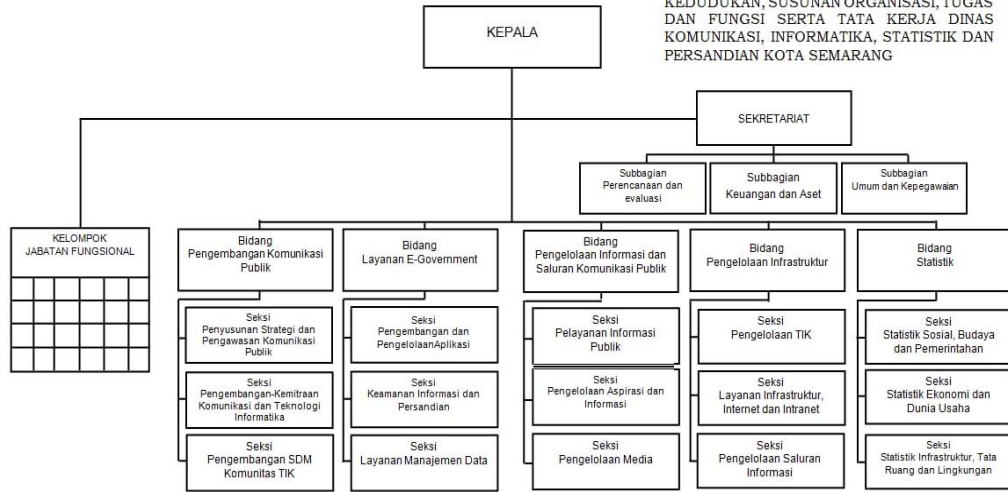
2.2 Struktur Organisasi

Kepala Dinas Kominfo mempunyai tugas 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. Dinas Kominfo dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik.
- b. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota.
- c. 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.

- d. Penyelenggaraan pembinaan kepada pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya.
- e. penyelenggaraan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai.
- f. Penyelenggaraan kerjasama Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik.
- g. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kominfo.
- h. 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.
- i. Penyelenggaraan penilaian kinerja Pegawai.
- j. 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.
- k. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan.
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

LAMPIRAN
 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



WALIKOTA SEMARANG

HENDRAR PRIHADI



Sumber: Peraturan Walikota Semarang No 76 Tahun 2016

Dinas Kominfo Kota Semarang memiliki struktur organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Berikut ini adalah penjelasan mengenai struktur organisasinya:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas merumuskan kebijakan, rencana strategis, memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kominfo Kota Semarang.

2. Sekretariat

Sekretariat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kominfo. Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris. Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan dan mensinkronisasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas Kesekretariatan, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik. Untuk melaksanakan tugasnya Sekretariat mempunyai fungsi:

1. Perencanaan program, kegiatan dan anggaran.
2. Pendistribusian tugas kepada bawahan.
3. Pemberian petunjuk kepada bawahan.

4. Penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya.
5. Pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai.
6. Pengkoordinasian, sinkronisasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta evaluasi tugas-tugas kesekretariatan, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik.
7. Pelaksanaan fasilitasi tugas-tugas Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik.
8. Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait.
9. Pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di subbagian perencanaan dan evaluasi, keuangan dan aset, umum dan kepegawaian.
10. Pelaksanaan kegiatan Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, dan Rencana Kinerja Tahunan.

11. Pelaksanaan koordinasi dan verifikasi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Kominfo.
12. Pelaksanaan kegiatan fasilitasi Reformasi Birokrasi Dinas Kominfo.
13. Pelaksanaan kegiatan penyusunan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kominfo.
14. Pelaksanaan kegiatan penyusunan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota.
15. Menyiapkan kegiatan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
16. Pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Dinas Kominfo.
17. Pelaksanaan pengelolaan gaji dan tunjangan di lingkungan Dinas Kominfo.
18. Pelaksanaan tata kelola persuratan, kearsipan, kepastakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Dinas Kominfo.
19. Pelaksanaan penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik.
20. Pelaksanaan penyediaan akomodasi dan jamuan rapat/pertemuan, dan kunjungan tamu di lingkungan Dinas Kominfo, Statistik dan Persandian.

21. Pelaksanaan kegiatan Pengadaan Peralatan gedung kantor, barang inventaris, dan pemeliharaan prasarana dan sarana kantor.
22. Pelaksanaan penatausahaan barang pakai habis dan barang inventaris.
23. Pelaksanaan pengelolaan kepegawaian di lingkungan Dinas Kominfo.
24. Pelaksanaan pengelolaan sistem informasi dan Komunikasi Dinas Kominfo.
25. Pelaksanaan penyusunan dan pelayanan data dan informasi di Dinas Kominfo.
26. Pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya.
27. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan.
28. Pelaksanaan penyusunan laporan program dan kegiatan.
29. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Sekretariat, terdiri atas 3 subbagian. Masing-masing Subbagian sebagaimana dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris. Berikut ini adalah 3 subbagian sekretariat:

- a. Subbagian Perencanaan dan Evaluasi
- b. Subbagian Keuangan dan Aset

c. Subbagian Umum dan Kepegawaian

3. Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik

Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik dipimpin oleh seorang Kepala Bidang.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi Seksi Pelayanan Informasi Publik, Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi, dan Seksi Pengelolaan Media. Untuk melaksanakan tugasnya Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perencanaan program, kegiatan dan anggaran.
2. Pendistribusian tugas kepada bawahan.
3. Pemberian petunjuk kepada bawahan.
4. Penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya.
5. Pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai.
6. Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait.
7. Pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik.

8. Pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Informasi Publik, Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi, dan Seksi Pengelolaan Media.
9. Pelaksanaan kegiatan penyusunan data dan informasi di Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik.
10. Pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan di bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik.
11. Pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya.
12. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan.
13. Pelaksanaan penyusunan laporan program dan kegiatan.
14. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, terdiri atas 3 seksi. Masing-masing Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik. Berikut ini adalah 3 seksi yang berada di Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik:

a. Seksi Pelayanan Informasi Publik

Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pelayanan Informasi Publik.
2. Membagi tugas kepada bawahan.
3. Membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya.
4. Memeriksa hasil kerja bawahan.
5. Menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai.
6. Menyiapkan pelaksanaan koordinasi.
7. Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pelayanan Informasi Publik.
8. Menyiapkan kegiatan diseminasi informasi nasional, Provinsi dan Pemerintah Kota.
9. Menyiapkan kegiatan fasilitasi dan pelayanan informasi publik.
10. Menyiapkan kegiatan pelayanan administratif informasi publik.
11. Menyiapkan kegiatan koordinasi pelayanan informasi seluruh perangkat daerah.
12. Menyiapkan kegiatan pembuatan paket informasi.

13. Menyiapkan kegiatan fasilitasi pengembangan pusat informasi publik.
14. Menyiapkan kegiatan penyelenggaraan pusat informasi publik.
15. Menyiapkan kegiatan fasilitasi pemberdayaan komunitas komunikasi strategis yang berkembang di masyarakat.
16. Menyiapkan kegiatan koordinasi dibidang pemberdayaan jaringan komunikasi pemerintahan, masyarakat dan pengembangan pelayanan publik bidang informasi.
17. Menyiapkan kegiatan identifikasi dan pemantauan pelayanan informasi.
18. Menyiapkan pelaksanaan iklan layanan masyarakat.
19. Menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Pelayanan Informasi Publik.
20. Menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pelayanan Informasi Publik.
21. Menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya.
22. Menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Informasi Publik.

23. Menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Informasi Publik.

24. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

b. Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi

Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi.
2. Membagi tugas kepada bawahan.
3. Membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya.
4. Memeriksa hasil kerja bawahan; e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai.
5. Menyiapkan pelaksanaan koordinasi.
6. Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi.
7. Menyiapkan kegiatan penyerapan aspirasi dan informasi melalui kegiatan dialog publik.
8. Menyiapkan kegiatan fasilitasi komunikasi publik.
9. Menyiapkan kegiatan penyusunan pedoman dan petunjuk pelaksanaan penanganan pengaduan.
10. Menyiapkan kegiatan pengkoordinasian pengelolaan pengaduan masyarakat.

11. Menyiapkan kegiatan pengembangan prasarana dan sarana pengaduan masyarakat.
12. Menyiapkan kegiatan penyusunan analisa pengaduan masyarakat.
13. Menyiapkan kegiatan sosialisasi dan publikasi penanganan pengaduan.
14. Menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi.
15. Menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi.
16. Menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya.
17. Menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi.
18. Menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi.
19. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

c. Seksi Pengelolaan Media

Kepala Seksi Pengelolaan Media mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pengelolaan Media.
2. Membagi tugas kepada bawahan.
3. Membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya.
4. Memeriksa hasil kerja bawahan.
5. Menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai.
6. Menyiapkan pelaksanaan koordinasi.
7. Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pengelolaan Media.
8. Menyiapkan kegiatan pengelolaan situation room.
9. Menyiapkan kegiatan koordinasi, fasilitasi dan pengembangan kemitraan media massa.
10. Menyiapkan kegiatan penyebarluasan informasi melalui media massa.
11. Menyiapkan kegiatan peliputan dan pembuatan materi berita atas pelaksanaan program dan kegiatan perangkat daerah.
12. Menyiapkan kegiatan publikasi untuk media mengenai pelaksanaan program dan kegiatan perangkat daerah.
13. Menyiapkan kegiatan penyebarluasan informasi melalui kegiatan siaran keliling.
14. Menyiapkan kegiatan sosialisasi kebijakan pembangunan dan pemerintahan.

15. Menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Pengelolaan Media.
16. Menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pengelolaan Media.
17. Menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya.
18. Menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pengelolaan Media.
19. Menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pengelolaan Media.
20. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Sumber : Peraturan Walikota Semarang No 76 Tahun 2016

LAPOR Hendi merupakan salah satu program yang di kelola oleh Dinas Kominfo Kota Semarang. Tepatnya berada dibawah naungan Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik. Bidang ini yang bertanggung jawab dan menangani semua hal yang berkaitan dengan LAPOR Hendi. Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik terbagi lagi menjadi tiga seksi. LAPOR Hendi sendiri berada dalam pengelolaan Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informaasi.