

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang melanda dunia membuat tidak adanya batasan-batasan antar negara sehingga mengakibatkan adanya perkembangan yang pesat pada beragam sektor seperti ekonomi, sosial, budaya, dan juga pengembangan bidang teknologi dan komunikasi yang secara tidak langsung berpengaruh pada kehidupan masyarakat dunia. Penyebaran informasi ini yang secara langsung maupun tidak langsung menimbulkan pergeseran di dunia dalam hal pola pikir dan perilaku sosial masyarakat.

Kemunculan internet pada pertengahan abad ke-20 membawa perkembangan yang begitu besar hingga saat ini. Keberadaan internet membuat dunia seolah memiliki dimensi tanpa batas yang mana semuanya terhubung dalam suatu jaringan. Keberadaan internet pula yang membuat semua kegiatan manusia menjadi lebih mudah, saat dulunya menggunakan sistem secara manual, saat ini sudah terjadi otomatis dan digitalisasi. Internet pun tidak hanya digunakan untuk kegiatan individu, namun menjadi bagian dari sistem organisasi formal. Dewasa ini teknologi informasi merupakan barang yang sangat dinanti oleh semua orang, termasuk instansi-instansi pemerintahan memanfaatkannya sebagai suatu alat yang membantu pelayanan masyarakat.

Indonesia sebagai negara kesatuan mengalami perubahan yang mendukung adanya sistem pemerintahan yang demokratis dan akuntabel.

Perubahan inilah yang membuat penataan dari berbagai bidang pada kemasyarakatan menjadi lebih baik. Pemanfaatan teknologi memberikan suatu peluang untuk terbentuknya pemerintahan yang dapat diandalkan serta mampu menjawab permasalahan masyarakatnya dengan memberikan pelayanan publik efektif dan efisien. Masyarakat sebaiknya ikut berpartisipasi dan terlibat dalam membangun pelayanan publik yang baik. Sesuai berdasarkan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada ayat 36 berbunyi “Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan” yang berarti setiap pemerintahan daerah menyediakan sarana pengaduan untuk masyarakat sehingga masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam peningkatan pelayanan publik.

Majunya teknologi juga mendorong masyarakat menjadi semakin cerdas dan kritis terhadap pemerintah sehingga pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dan memberikan transparansi ataupun akuntabilitas atas apa yang dikerjakan pemerintah. Dalam rangka pengembangan *E-government*, pemerintah memberikan transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Salah satunya adalah portal pengaduan dan pelaporan secara *online*, yaitu LAPOR! yang merupakan akronim dari “Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat” sebagai program digital Indonesia yang mempelopori media sosial dan bersifat dua arah serta melibatkan partisipasi publik. Aplikasi ini diharapkan membuat masyarakat bisa dengan mudah berinteraksi kepada pemerintah daerahnya secara interaktif, yaitu dengan prinsip terpadu dan mudah. Program LAPOR! dikembangkan dibawah arahan dari Kementerian Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) bekerjasama dengan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), Kantor Staf Presiden (KSP), dan juga Ombudsman Republik Indonesia sebagai saluran partisipasi masyarakat untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia.

Gambar 1. 1 Aplikasi Lapor Hendi



sumber : laporhendi.semarangkota.go.id (diunduh November, 2018)

Media LAPOR! di Kota Semarang dikemas dengan penamaan sesuai dengan kepala daerah pada Kota Semarang, yaitu 'Lapor Hendi'. Dengan 'Lapor Hendi' dimaksudkan untuk menjadi garda terdepan pengaduan pelayanan publik dari masyarakat tertuju ke Pemerintah Kota Semarang akan lebih cepat diterima dan ditindak lanjuti oleh pemerintah. Setelah melakukan pelaporan melalui SMS sesuai format, yaitu aduan Laporhendi (spasi) aduan lalu dikirimkan ke nomor 1708 dan menunggu verifikasi aduan, atau menggunakan media sosial *twitter* dengan cara *tweet* aduan anda dengan menyertakan #laporhendi dan menandai ke

akun *twitter* @hendrarprihadi dan @pemkotsmg. Laporan yang sudah terverifikasi di dalam LAPOR! lalu didisposisikan kepada dinas yang terkait untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Harapannya masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat dapat terselesaikan, baik itu mengenai aduan ataupun ketersediaan informasi bagi masyarakat.

Gambar 1. 2 10 Besar laporan terbanyak pada aplikasi LAPOR! tahun 2018

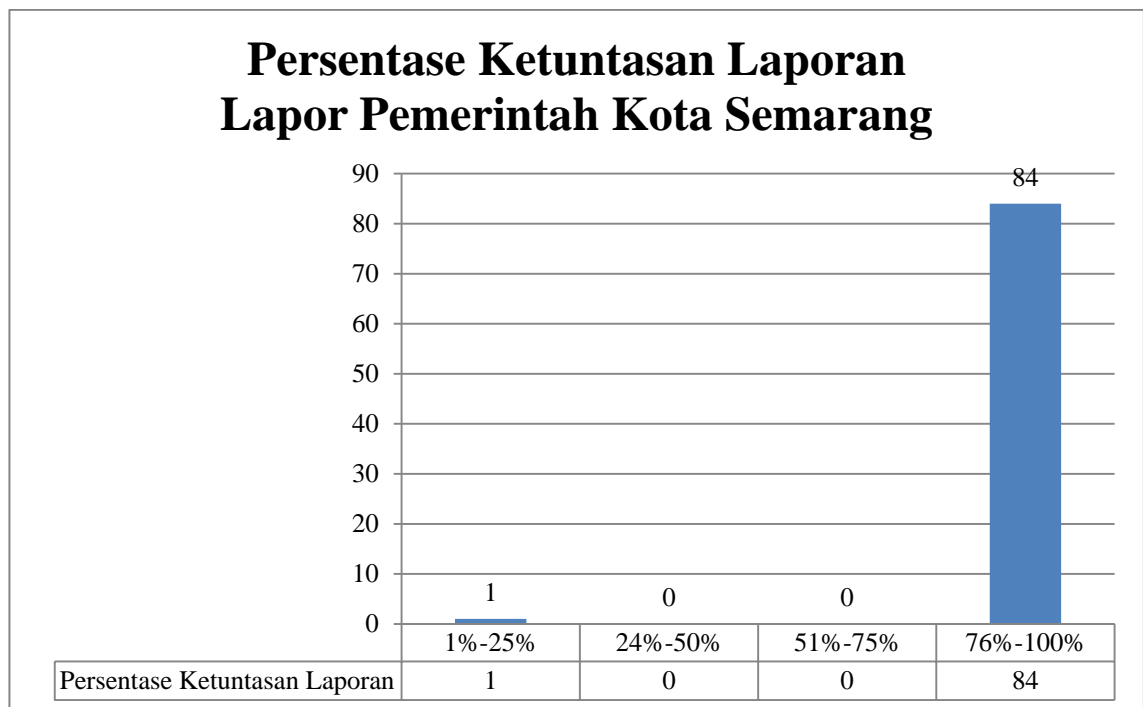
TOP LAPORAN TERDISPOSISI				
UNIT	Belum	Proses	Selesai	Total
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	146	494	156170	156810
Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	10904	5755	19173	35832
Kementerian Sosial	5372	148	21363	26883
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	5	209	17562	17776
Pemerintah Kota Bandung	236	633	13916	14785
Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM)	58	136	13566	13760
Kementerian Badan Usaha Milik Negara	5233	267	7134	12634
Pemerintah Kota Semarang	49	387	11583	12019
Kementerian Hukum dan HAM	203	297	8645	9145
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi	223	663	8053	8939

Sumber: Lapor.go.id (diakses Desember, 2018)

Jika dilihat berdasarkan gambar 1.2 di atas, bisa dikatakan bahwa Kota Semarang berada di peringkat kedua tepat di bawah Kota Bandung dalam jumlah pelaporan tingkat Kota/Kabupaten. Kota Semarang juga berada pada peringkat delapan dalam jumlah laporan yang ada pada aplikasi LAPOR! nasional. Jumlah laporan yang sudah terdisposisi pada Lapor Hendi Kota Semarang, yaitu sebanyak

12019 laporan, terdiri dari 49 laporan belum diselesaikan, 387 laporan dalam proses, dan 11.583 laporan yang sudah terselesaikan.

Grafik 1. 1 Presentase Ketuntasan Laporan Lapor Pemerintah Kota Semarang

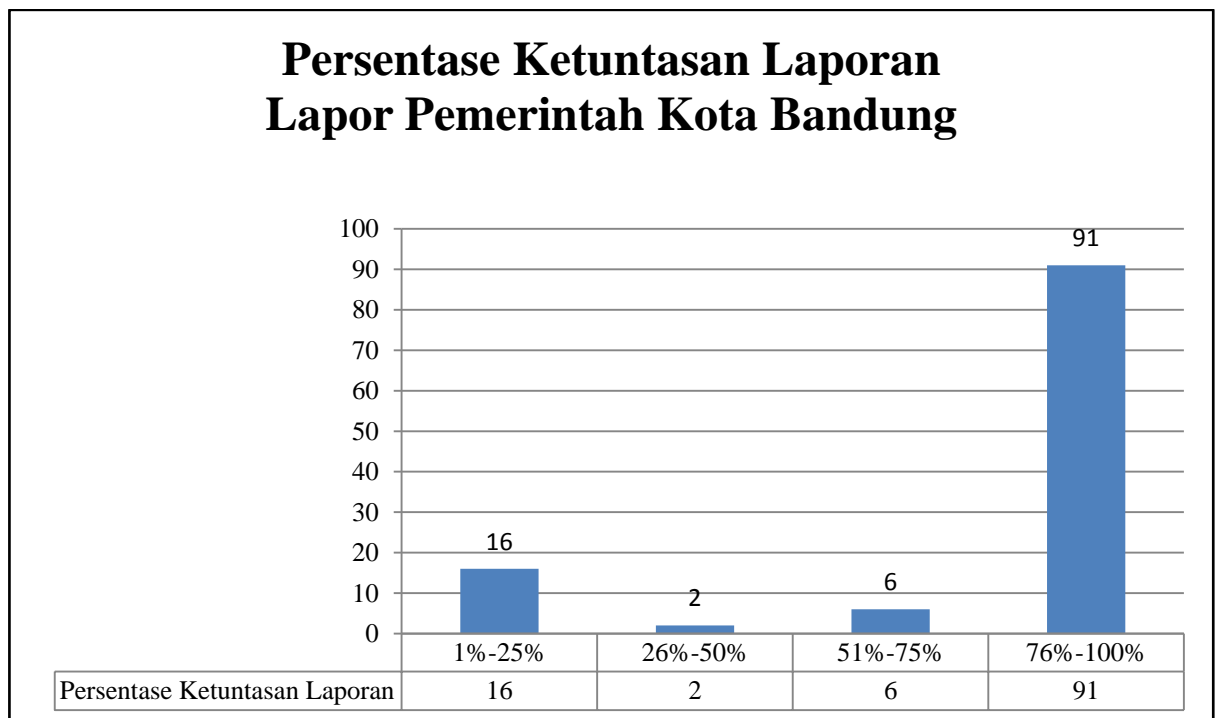


Sumber: Lapor.go.id (diakses Desember, 2018)

Berdasarkan data di atas, laporan dibagi kedalam 85 unit dan dibagi menjadi laporan yang belum terproses, dalam proses dan laporan sudah selesai. Sebanyak 84 unit yang sudah berada pada persentase ketuntasan 76%-100% dan hanya 1 unit yang berada pada persentase ketuntasan 1%-25%. Jumlah pengaduan terbanyak adalah pada Dinas Kominfo Kota Semarang dengan jumlah 1496 dengan persentase ketuntasan laporan sebesar 96,52%, Selanjutnya Dinas Perhubungan Kota Semarang dengan total 1333 laporan dan persentase ketuntasan 99.10%, Disusul PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dengan total 1309 laporan. Persentase ketuntasan laporan pada Kota Semarang, yaitu sebesar 95,72% juga

menunjukkan bahwa selama ini peningkatan laporan mengenai aplikasi LAPOR! diimbangi dengan tindak lanjut yang nyata oleh Pemerintah Kota Semarang.

Grafik 1. 2 Persentase Ketuntasan Laporan Pemerintah Kota Bandung



Sumber: Lapor.go.id (diakses Desember, 2018)

Berbeda dengan Kota Semarang yang menduduki peringkat 2 jumlah laporan tingkat Pemerintah Kota pada Lapor.go.id, Pemerintah Kota Bandung pun memiliki layanan pengaduan LAPOR! namun memiliki perbedaan, yaitu penamaannya. Untuk Kota Bandung sendiri, program LAPOR! tidak diberi *branding* nama walikota tersebut, dan secara tampilan langsung terintegrasi pada *website* lapor.go.id. Kota Bandung memiliki jumlah laporan terbanyak di tingkat pemerintah kota, dengan total jumlah laporan sebanyak 14,793 laporan dan dibagi pada 115 unit kerja. Persentase ketuntasan laporan, yaitu terdapat 16 unit dengan ketuntasan sebesar 1%-25%, 2 unit dengan ketuntasan sebesar 26%-50%, 6 unit

dengan ketuntasan sebesar 51%-75%, 91 unit dengan ketuntasan sebesar 76%-100%. Berdasarkan data yang didapat, laporan terbanyak pada pemerintah Kota Bandung, yakni Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung dengan total laporan 2490 dan persentase ketuntasan 95,86%, disusul dengan Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan total laporan 1906 dan persentase ketuntasan 99,48, selanjutnya Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kota Bandung dengan total laporan 1126 dan persentase ketuntasan 88,90%.

Tabel 1. 1 Data Laporan Masuk Regional Jawa Tengah Bulan
Januari 2019 – Mei 2020

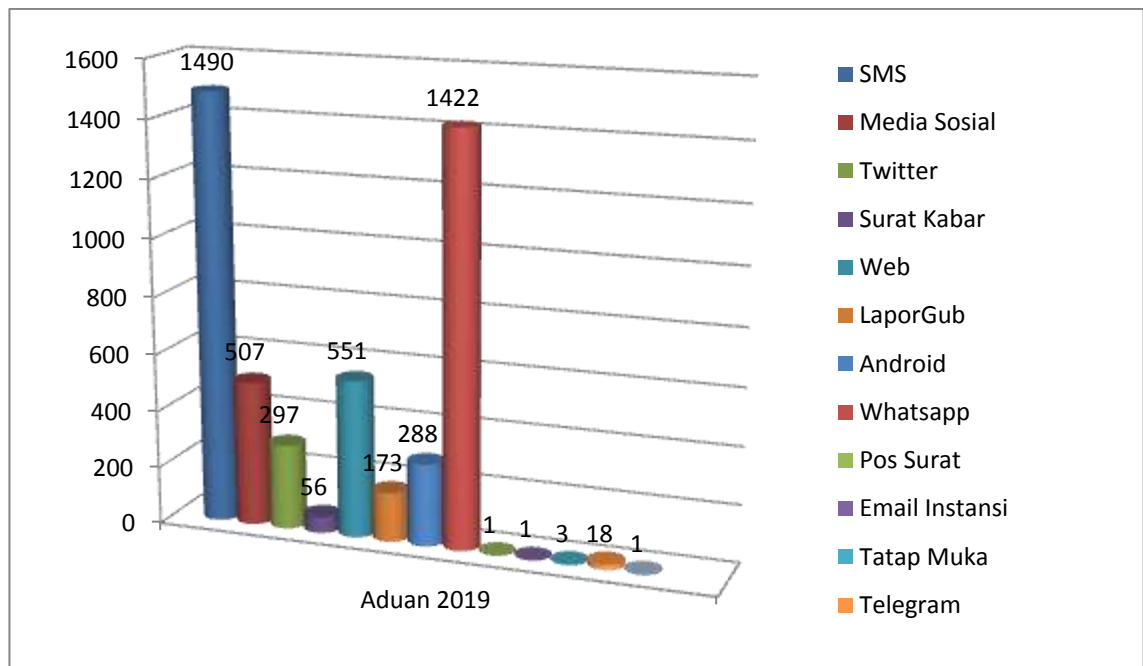
No	Nama Instansi	Status			
		Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total
1.	Pemerintah Kota Semarang	317	61	2393	2771
2.	Pemerintah Kabupaten Kendal	9	37	539	585
3.	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	178	14	159	351
4.	Pemerintah Kabupaten Wonogiri	2	54	251	307
5.	Pemerintah Kabupaten Temanggung	1	0	245	246
6.	Pemerintah Kabupaten Blora	57	21	74	152
7.	Pemerintah Kabupaten Demak	0	2	136	138
8.	Pemerintah Kabupaten Batang	30	5	86	121
9.	Pemerintah Kabupaten Brebes	62	3	53	118
10.	Pemerintah Kabupaten Cilacap	52	2	59	113

Sumber: Kementerian-PANRB 2020

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, yaitu data pengelolaan SP4N-LAPOR! periode Januari 2019 hingga Mei 2020 regional Provinsi Se-Jawa Tengah. Selama rentang waktu 16 bulan terhitung sejak bulan Januari 2019 hingga Mei 2020, Kota Semarang adalah kota dengan tingkat pelaporan paling banyak dibandingkan Kabupaten/Kota lain pada Provinsi Jawa Tengah. Data di atas menunjukkan bahwa posisi Pemerintah Kota Semarang berada pada peringkat 1 jumlah laporan terbanyak pada sistem SP4N-LAPOR! oleh Kementrian PAN-RB, bahkan melampaui laporan mengenai Pemerintah Provinsi Jawa Tengah itu sendiri. Terlihat bahwa Pemerintah Kota Semarang menerima 2771 laporan yang terdiri dari 2393 laporan yang terselesaikan, 61 laporan yang terproses, dan 317 laporan yang belum ditindaklanjuti.

Ketuntasan yang ada di Kota Semarang ini menunjukkan adanya partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan pelayanan publik oleh masyarakat. Pengawasan ini dalam bentuk masyarakat berpartisipasi melapor akan keluhan/aspirasi kepada Pemerintah Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang sendiri menyediakan sarana pengaduan masyarakat Lapor Hendi ini dalam berbagai kanal-kanal aduan masyarakat. Lapor Hendi dapat diakses melalui media sosial yang ada atau pula secara konvensional seperti datang langsung ke Gedung Balaikota Semarang.

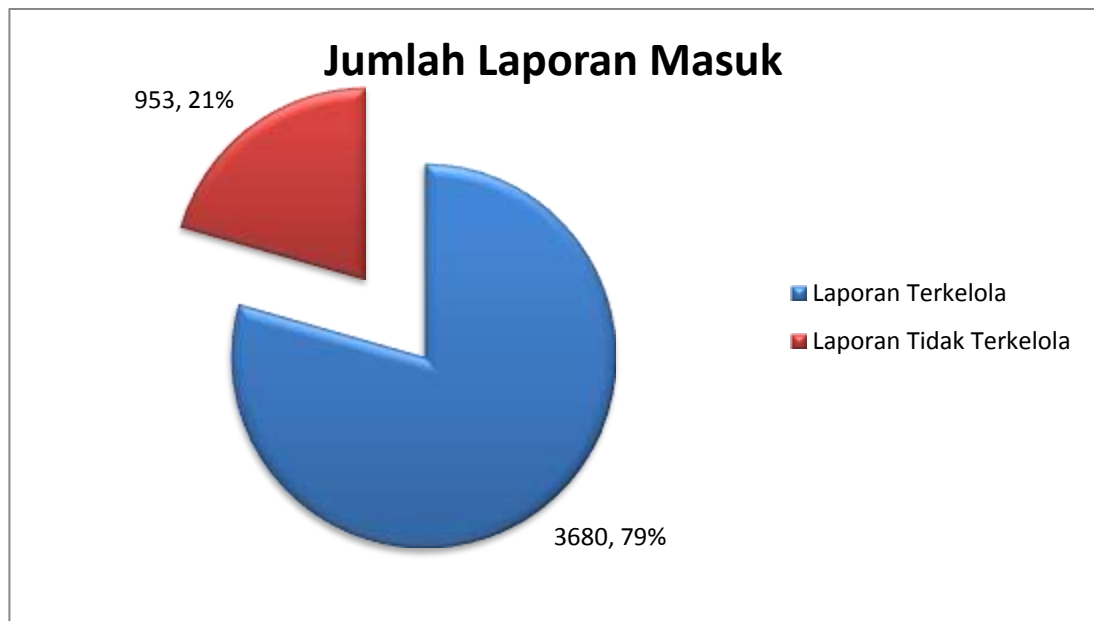
Grafik 1. 3 Sumber Input Laporan 2019



Sumber: Dinas Kominfo Pemerintah Kota Semarang 2019

Berdasarkan grafik 1.3 di atas, program Laporan Hendi merupakan sarana aduan masyarakat yang terbuka dengan berbagai macam kanal aduan, baik secara konvensional ataupun media sosial. Data di atas menunjukkan bahwa aduan terbanyak melalui media SMS dan whatsapp, sedangkan aduan tersedikit, yaitu melalui kanal mobileApp, facebook, telegram, tatap muka, email instansi dan pos surat. Aduan ini menunjukkan adanya peran aktif partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan pelayanan publik oleh masyarakat dalam bentuk digital. Menurut data yang didapat dari Dinas Kominfo pemerintah Kota Semarang, pada tahun 2019 ini menerima sebanyak 4822 laporan, yang terdiri atas laporan terkelola dan laporan tidak terkelola.

Tabel 1. 2 Tabel Laporan Masuk

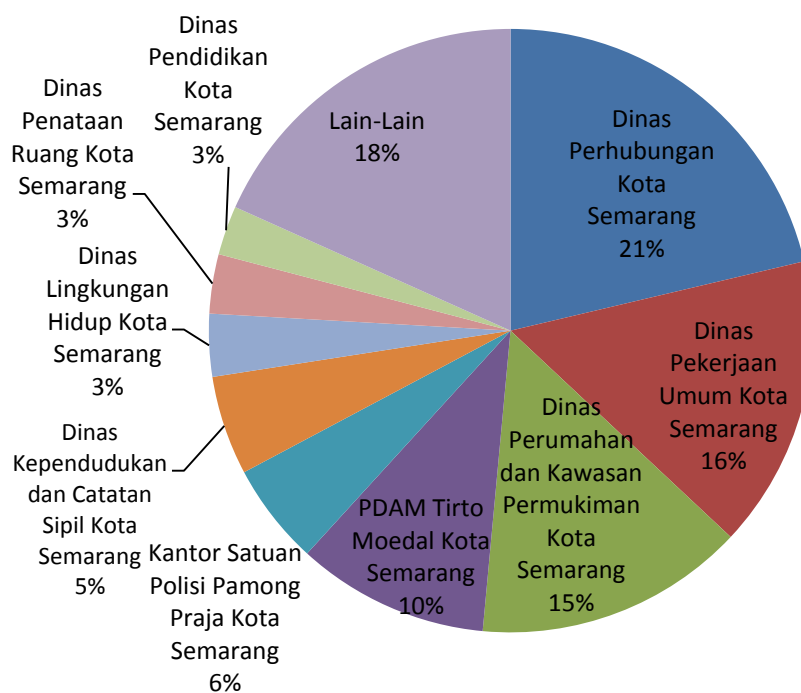


Sumber : Dinas Kominfo Pemerintah Kota Semarang 2019

Laporan yang masuk dalam Lapor Hendi, yaitu sebanyak 4633, ini merupakan jumlah laporan yang terkelola dan diproses secara keseluruhan pada periode 2019. Jumlah laporan ini dibagi menjadi 2 kategori, yaitu laporan terkelola, dan laporan tidak terkelola. Laporan terkelola merupakan laporan yang sudah dikoordinasikan serta didisposisikan kepada OPD terkait untuk ditindak lanjuti dengan format serta data laporan yang jelas. Jumlah laporan terkelola sebanyak 3860 laporan, yang terdiri dari 77 laporan mengenai aspirasi/saran, 3647 laporan mengenai pengaduan dan 136 laporan mengenai permintaan informasi. Laporan yang masuk dengan format tidak lengkap, data laporan yang tidak valid dan berulang-ulang bisa dikategorikan sebagai Laporan tidak terkelola. Laporan tidak terkelola terakses dari aplikasi lapor.go.id yang kemudian didisposisikan pada admin OPD dan diproses ternyata kasus laporan masuk bukan kewenangan

dari Pemerintah Kota Semarang. Pelaporan tersebut akan dikembalikan menuju admin pusat di Lapor.go.id. Jumlah laporan tidak terkelola ini sebanyak 953 laporan yang terdiri dari 939 laporan pending dan 14 laporan yang bukan merupakan wewenang Pemerintah Kota Semarang.

Tabel 1. 3 Tabel Unit OPD dengan aduan terbanyak di tahun 2019



Sumber: Dinas Kominfo Pemerintah Kota Semarang 2019

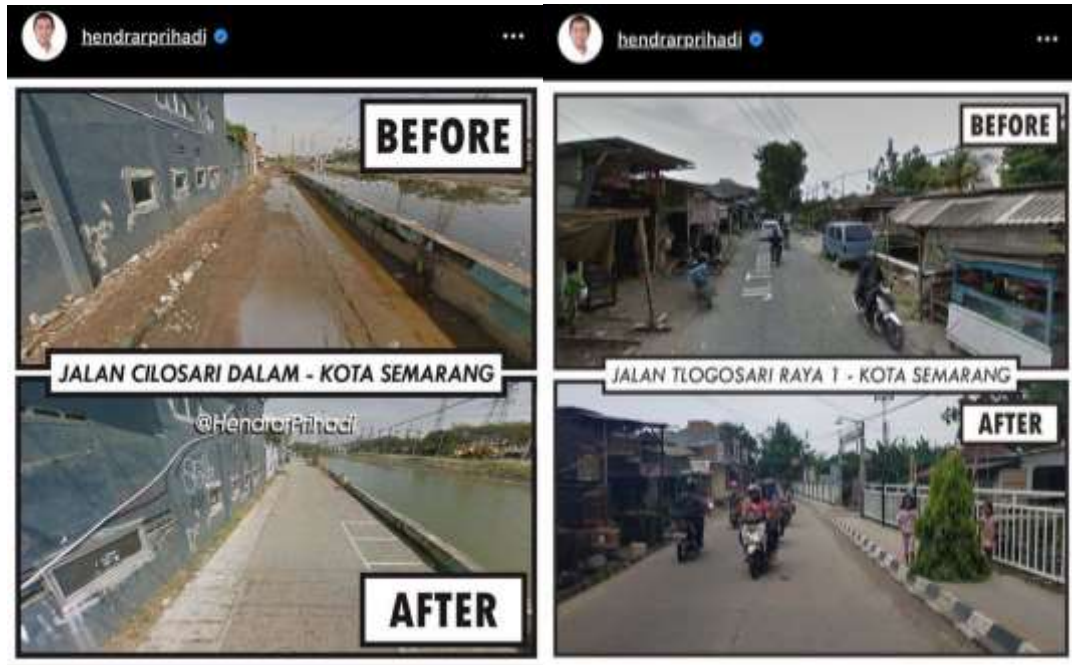
Tabel 1.3 di atas merupakan rekapitulasi 9 aduan terbanyak pada Laporan Hendi pada tahun 2019 dengan total aduan sebanyak 3860 laporan. Pelaporan tertinggi tertuju pada Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Semarang, yaitu sebesar 21% dari total pengaduan sebanyak 825 laporan, disusul Dinas Pekerjaan Umum Pemerintah Kota Semarang sebesar 16% (606 laporan) kemudian di peringkat ketiga Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Pemerintah Kota

Semarang sebesar 15% (561 laporan), di peringkat keempat PDAM Tirta Moedal sebesar 10% (399 laporan.).

Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Semarang sebagai pelaporan terbanyak pada Laporan Hendi memiliki topik aduan yang bermacam-macam, seperti pelayanan BRT, aduan parkir, kemacetan yang ada di Semarang, dan lain-lain. Untuk Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang menerima pelaporan mengenai jalan yang rusak, penyalahgunaan trotoar, hingga tentang banjir yang ada di Kota Semarang. Kemudian Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Pemerintah Kota Semarang menerima pengaduan tentang lampu penerangan jalan umum yang mati, pemangkasan pohon, pengaduan tentang taman di Kota Semarang, dan lain-lain. Pada pelaporan di PDAM Tirta Moedal sekitar pengaduan tentang matinya air yang ada di masyarakat Kota Semarang.

Pengaduan-pengaduan yang ada pada Laporan Hendi akan direspon oleh penyedia Laporan Hendi, yaitu P3M Kota Semarang untuk dapat didisposisikan kepada OPD-OPD dituju. Pemerintah Kota Semarang mengupayakan untuk memberikan penindaklanjutan dari aduan tersebut dalam rangka pemberian pelayanan publik kepada masyarakatnya. Untuk contoh penindaklanjutan aduan-aduan yang ada, dapat ditampilkan melalui *Instagram* pribadi Pak Walikota, yaitu @hendrarprihadi. Unggahan mengenai perubahan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang ini dengan *tagline* #SemarangSekarang.

Gambar 1. 3 Citraan #SemarangSekarang dalam Instagram Pak Walikota



Sumber : Instagram @hendarpriyadi (diakses 22 Desember 2019)

Gambar 1.3 di atas menjelaskan suatu citraan mengenai #SemarangSekarang yang merupakan salah satu bukti dari penindaklanjutan dari program pengaduan Lapor Henti Kota Semarang. Pak Wali melakukan pembetulan jalan raya yang terdapat pada jalan Cilosari dan juga jalan Tlogosari Raya 1 Kota Semarang. Sebelumnya jalan ini terlihat becek dan tidak tertib kemudian setelah jalan itu diperbaharui akhirnya dapat dinikmati oleh masyarakat banyak untuk akses mobilitas di Kota Semarang. Hal tersebut merupakan upaya pemerintah dalam mendengarkan aduan-aduan dari masyarakatnya untuk bisa mempercepat pelayanan publik yang lebih baik.

Selama menjalankan roda kepemimpinannya, Bapak Hendar Priyadi mendapatkan beberapa penghargaan yang diperoleh ketika menjabat sebagai

walikota Semarang. Salah satunya adalah yang berkaitan dengan aduan masyarakat, yaitu penghargaan dari Kementrian-PANRB selaku pengelola pusat dari SP4N-LAPOR!. Dalam Kompetisi SP4N-LAPOR! program Lapor Hendi masuk dalam jajaran 10 besar sarana aduan masyarakat terbaik. Pada bulan Desember lalu Lapor Hendi dinobatkan peraih piala Anggakara Birawa dan terbaik pertama kategori pengelolaan dengan aspek keberlanjutan inovatif terbaik tingkat Instansi pemerintah penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik tahun 2019.

Gambar 1. 4 Pemaparan Lapor Hendi oleh Ibu Wakil Walikota di Kompetisi SP4N-LAPOR!



Sumber: menpan.go.id (diunduh 25 Mei 2020)

Berdasarkan pada uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pengelolaan aduan pada media Lapor Hendi dari Dimensi Pelayanan

Publik Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Keadilan, Komitmen, Keamanan, Kemudahan Akses, Pencatatan, dan Pemulihan Layanan. sehingga dapat menghasilkan pengelolaan aduan yang tingkat ketuntasan tindaklanjutnya mencapai 95,72%. Oleh karena itu pada penelitian ini, penulis mengangkat judul **“Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi di Kota Semarang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Laporan Hendi merupakan sarana pengaduan masyarakat yang disediakan Pemerintah Kota Semarang untuk menjawab keluhan serta menampung aspirasi masyarakat. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimanakah Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Kota Semarang sehingga mampu mencapai ketuntasan penyelesaian laporan 95,73%?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis bagaimanakah Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Kota Semarang sehingga mampu mencapai ketuntasan penyelesaian laporan 95,73%.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi nilai tambah untuk pengembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang Ilmu Administrasi Publik. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangsih pemikiran serta tambahan wawasan bagi penelitian yang ingin melakukan penelitian sejenis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Untuk pihak Pemerintah Kota Semarang

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Semarang menjadi bahan evaluasi dan acuan agar kedepannya pengelolaan aduan masyarakat menjadi lebih baik lagi.

- b. Untuk pihak-pihak yang membutuhkan

Terkhusus pada lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik, diharapkan penelitian ini bisa menjadi informasi tambahan dalam peningkatan pelayanan publik.

1.5 Kerangka Teori

Setiap penelitian selalu memerlukan teori dalam mengaplikasikan pola berpikirnya dengan menyusun secara sistematis teori-teori yang mendukung permasalahan penelitian. Seperti dinyatakan oleh Kerlinger (dalam Sugiyono, 2008) mengemukakan bahwa teori adalah seperangkat konstruk (konsep),

definisi, proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antar variabel sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Berdasarkan penjelasan di atas maka teori bukan hanyalah definisi dari buku tetapi mencakup konsep dan proposisi yang berfungsi menjelaskan fenomena secara sistematis.

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu ini diharapkan peneliti dapat melihat perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu, juga diharapkan dalam penelitian ini dapat diperhatikan mengenai kekurangan dan kelebihan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan.

1. Penelitian yang dikerjakan oleh Muhammad S. Muzaki, dan D. Ghulam Manar dengan judul “Pengelolaan Lapori Hendi di Kota Semarang tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan” tahun 2017. Dalam penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa sumber daya kebijakan dari Lapori Hendi dengan aspek *Support* atau Dukungan, *Capacity* atau Kapasitas, dan *Value* atau Nilai. Berdasarkan segi dukungan, Pemerintah Kota Semarang cukup serius untuk melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Lapori Hendi, terbukti dengan inisiatif pembuatan regulasi yang mengatur pengelolaan pengaduan masyarakat. Sifat elektronik dari media Lapori Hendi digunakan untuk mencapai visi

misi Kota Semarang seperti contoh sudah dibentuk sejumlah sumber daya untuk aktualisasi dari program Lapor Hendi. Adanya infrastruktur fisik dan payung hukum yang menjadi dasar pelaksanaan, dan telah dilaksanakannya sosialisasi terkait kebijakan Lapor Hendi. Walaupun masih adanya sedikit kekurangan mengenai sosialisasi secara masif atau tatap muka langsung dengan masyarakat yang masih belum maksimal. Dilihat mengenai sudut pandang kapasitasnya, Pemerintah Kota Semarang telah menempatkan kelembagaan yang bertanggungjawab terkait pengelolaan pengaduan masyarakat, sejumlah anggaran, infrastruktur teknologi informasi, serta sumber daya manusianya. Dari sisi nilai kebermanfaatan Lapor Hendi, masyarakat Kota Semarang maupun masyarakat luar kota Semarang yang berada di Kota Semarang memperoleh manfaat secara langsung dan tidak langsung, serta partisipasi masyarakat yang melapor cukup banyak dibanding kota lainnya.

2. Penelitian selanjutnya ditulis oleh Maulida Adypurnawati dan Dyah Hariani dengan judul “Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang” tahun 2019. Dalam penelitian ini menyimpulkan adanya program LAPOR Hendi merupakan inovasi yang memiliki keuntungan relatif. Dinas Kominfo Pemerintah Kota Semarang dan pengguna layanan pengaduan sama-sama ada keuntungan terkait hadirnya

inovasi LAPOR Hendi dan dapat terlihat dengan indikasi keuntungan terkait indikator nilai ekonomi, kenyamanan, manfaat status sosial, kecepatan bekerja dan kepuasan. Berdasarkan sisi indikator kepuasan, masih adanya masyarakat yang belum terpuaskan terhadap pelayanan LAPOR Hendi hal ini karena keluhannya yang masih belum terselesaikan, namun mayoritas masyarakat pengguna layanan LAPOR Hendi merasa puas terhadap pelayanan LAPOR Hendi.

3. Penelitian yang ketiga yang dilakukan oleh F. Dzakiyati, R. W. Nugroho, H. Warsono dengan judul “Lapor Hendi: Jembatan Pengaduan yang Setengah Hati” tahun 2018. Dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa berdasarkan tinjauan, program Lapor Hendi diketahui dalam pengembangan sudah berjalan namun berjalan kurang maksimal baik dari sisi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan serta pengembangan lebih jauh agar bisa mempersembahkan hasil yang lebih optimal sesuai yang ditargetkan. Pada penelitian ini penulis berpendapat bahwa Lapor Hendi merupakan jembatan pengaduan yang setengah hati karena kurang optimalnya pelaksanaan program pengaduan ini. Hasil penelitian ini menemukan adanya faktor penghambat dalam implementasi program ini, yaitu sumber daya manusia dan teknologi. Hambatan lain seperti administratif serta adanya

keterbatasan teknologi menjadi salah satu alasan kurang optimalnya program Lapor Hendi.

4. Penelitian yang keempat yang dilakukan oleh Siti Widharetno Mursalim yang berjudul “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung” tahun 2018. Penelitian ini bermaksud untuk melihat serta mengkaji pengelolaan pengaduan masyarakat pada Kota Bandung. Metode yang dipergunakan pada penelitian ini, yaitu pendekatan kualitatif dan menggunakan teori manajemen pengaduan (komplain) yang didasarkan teori Tjiptono, yakni: *Komitmen, Visible, Accessible, Kemudahan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber daya* serta *Remedy*. Pengharapan dengan adanya penelitian ini ialah sistem LAPOR! ini sebagai jembatan yang menghubungkan pengaduan dan aspirasi masyarakat kepada instansi terkait sehingga persoalan yang dikeluhkan dapat tersampaikan serta diberikan penindaklanjutan yang cepat dan tepat.
5. Penelitian yang kelima dilakukan oleh Dera Sri Mega Putri Subekti melakukan penelitian yang berjudul mengenai Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD DR. Isak Tulungagung (2013:341). Penelitian menggunakan teori manajemen pengaduan (komplain) yang didasarkan teori Tjiptono, yang mana teori ini berfungsi untuk

melihat bagaimana manajemen pengaduan pelanggan pada RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Teori ini menggunakan lima langkah pengelolaan manajemen keluhan pelanggan dan empat prinsip teori *Schnaars*, dan *Ombudsman*. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan komplain pelanggan dengan tujuan meningkatkan pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung telah dilakukan secara baik walaupun masih beberapa prinsip dalam langkah membutuhkan perbaikan.

1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Sondang P Siagian yang dikutip oleh Pasolong (2007:3) Administrasi merupakan keseluruhan tahapan pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil serta pelaksanaan itu pada umumnya dikerjakan oleh dua orang manusia atau lebih dengan maksud mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama. Menurut Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro definisi Administrasi Publik dikutip dari Syafiie (2008:23) mengatakan terdapat 5 definisi, yaitu:

1. Administrasi publik merupakan suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi Publik melingkupi ketiga cabang dalam pemerintahan, yakni eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan di antara mereka.

3. Administrasi publik memiliki kontribusi yang penting dalam merumuskan kebijaksanaan pemerintah dan sebab itu ia merupakan proses politik.
4. Administrasi publik berkaitan erat dengan bermacam-macam kelompok swasta serta perorangan dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat.
5. Administrasi Publik dalam beberapa hal berbeda mengenai pengertiannya bila dibandingkan dengan administrasi perseorangan.

Menurut Maeshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Fox (dalam Keban, 2008:5) mengartikan administrasi publik ialah produksi barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani keperluan masyarakat sebagai konsumen. Administrasi publik mengarah pada *New Public Management* yang merupakan suatu kegiatan yang mirip dengan bisnis dalam menghasilkan pelayanan publik berupa barang dan jasa dan melihat masyarakat sebagai pelanggan, bukan warga negara.

Menurut George J. Gordon (dalam Syafeii, 2008: 25) Administrasi publik dapat diartikan sebagai seluruh proses baik yang dikerjakan pada organisasi ataupun perseorangan yang berhubungan dengan implementasi atau pelaksanaan hukum serta regulasi yang dihasilkan oleh badan legislatif, eksekutif dan yudikatif. Prajudi Atmosudirdjo (dalam Syafeii, 2008: 24) berpendapat bahwa administrasi publik merupakan administrasi dari negara

sebagai organisasi dan administrasi yang bermaksud untuk mencapai tujuan bersifat kenegaraan.

1.5.2.1 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi sebagai sebuah disiplin ilmu telah mengalami beberapa kali pergeseran paradigma. Masing-masing paradigam ditandai berdasarkan “lokus” atau “fokus” di mana ilmu tersebut berada dan apa yang menjadi pembahasan penting dalam mempelajari ilmu administrasi publik. Adapun beberapa pergeseran paradigam tersebut menurut Nicholas Henry (dalam Keban, 2008: 31-33) adalah sebagai berikut:

1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (tahun 1900 hingga 1926) tokohnya ialah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Paradigma ini menjelaskan tentang pemisahan antara politik dan administrasi.
2. Paradigma Prinsip – Prinsip Administrasi (tahun 1927 hingga 1937) tokohnya ialah Willoughby, Gullick dan Urwick. Pada tahap paradigma ini lokus menjadi tidak jelas dan fokusnya ada pada prinsip – prinsip manajerial, yaitu POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting* dan *Budgeting*) yang bersifat universal.
3. Paradigma Administrasi sebagai ilmu politik (tahun 1950-1970) tokohnya ialah Morstein, Marx dan Herbert Simon. Paradigma ini mengandung makna bahwa pelaksanaan prinsip – prinsip administrasi tidak bisa bebas nilai atau dengan kata lain administrasi publik sebagai ilmu politik memiliki lokus dalam birokrasi pemerintahan dan fokusnya menjadi kabur.

4. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik (tahun 1956 hingga 1970), didalamnya terdapat pengembangan prinsip – prinsip manajemen secara ilmiah yang merupakan fokusnya, sedangkan lokusnya menjadi kabur.
5. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi publik (tahun 1970 hingga sekarang), fokusnya adalah teori organisasi, manajemen, kebijakan publik dan lokusnya adalah masalah – masalah kepentingan publik.

Meskipun Nicholas Henry secara spesifik berpendapat ingin membedakan kelima paradigma tersebut berdasarkan “lokus dan fokus” yang terkandung di dalamnya, namun dari penamaan yang diberikannya tidak segera terlihat baik “lokus” (kecuali pada paradigmapertama yang langsung menunjukkan posisi administrasi yang terpisah dari politik), dan “fokus” dari kelima paradigma tersebut.

Selain pergeseran menurut Hendry tersebut, masih terdapat pergeseran paradigma administrasi publik menurut G. Shabbir Cheema (dalam Keban, 2008: 37 – 38) adapun pergeseran tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. *Old Public Administration*, yang memiliki orientasi kepada hierarki, keberlanjutan, ketidakberpihakan, standarisasi, legal retional, otoritas, dan profesionalitas.
2. *New Public Management*, yaitu penguatan pada penerapan prinsip – prinsip manajemen yang terkandung efisiensi dalam penggunaan sumber

daya, efektivitas, serta memiliki orientasi kepada pelanggan dan lain – lain.

3. *New Public Service*, yang dihadapkan kepada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi, serta berorientasi hasil dengan basis kinerja.
4. *Good Governance*, suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan di mana urusan-urusan ekonomi, sosial, dan politik dikelola dengan adanya interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta. Paradigma ini mementingkan proses yang mana masyarakat ataupun kelompok dapat mengekspresikan kepentingannya.

Penjelasan mengenai perubahan paradigma administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan manajemen menggambarkan perubahan orientasi administrasi publik dari waktu ke waktu yang berlangsung dengan cepat. Ada beberapa hal yang dapat diambil sebagai poin di sini, yang pertama adalah administrasi publik memiliki beberapa elemen penting yang berhubungan dengan pemerintah dan masyarakat umum (publik). Kedua, terdapat dua fokus dalam teori administrasi publik, yakni manajemen publik (pengelolaan) dan kebijakan publik. Denhardt & Derhardt (dalam Keban, 2008;37) berpendapat adanya perubahan paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*Old Public Administration*) ke model manajemen publik baru (*New Public Management*) yang berakhir kepada model pelayanan publik baru (*New Public Service*).

1.5.3 Manajemen Publik

Menurut *Frederick W. Taylor* (dalam Syafiie, 2010:48) mengatakan ilmu manajemen merupakan ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan dikerjakan, selanjutnya ditinjau apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah atau tidak. Menurut *George Terry* (dalam Syafiie, 2010:49) mendefinisikan manajemen adalah suatu prosedur yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan yang bertujuan untuk menentukan dan menggapai target yang telah ditentukan melalui pendayagunaan sumber daya manusia dan lainnya. Manajemen dinilai sebagai kegiatan yang di dalamnya terdapat fungsi-fungsi manajemen dengan mendayagunakan sumber daya yang ada bertujuan agar tercapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut *John D. Millet* (dalam Syafiie, 2010:49), Manajemen merupakan suatu proses kepemimpinan dan pengarahan terhadap pekerjaan yang tersusun teratur dalam kelompok formal agar tercapainya tujuan yang telah dikehendaki. Perbedaan mengenai manajemen publik dan manajemen swasta masih menjadi perdebatan dalam kajian literature organisasi dan manajemen. Meskipun manajemen publik memiliki unsur pengabdian masyarakat yang berpengaruh, tetapi manajemen juga memiliki unsur pelayanan.

Manajemen publik yang dengan kata lain disebut manajemen pemerintah ialah usaha pemerintah dalam pemberian kebutuhan publik melalui sarana dan prasarana. Unsur manajemen kini berupa satu bagian pokok dalam pengelolaan organisasi yang mana organisasi pada ranah swasta ataupun

ranah publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen publik berangkat dari manajemen sektor swasta yang tidak menjadikan arah tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi seperti sektor swasta.

1.5.4 Pelayanan Publik

Menurut Poltak Lijan S (2010: 8-9) mendefinisikan pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Lijan Poltak menekankan bahwa pelayanan publik ialah di mana penyelenggara Negara, yaitu pemerintah harus dapat memenuhi berbagai keinginan dan kebutuhan masyarakat, seperti kebutuhan akan akses kesehatan dan pendidikan yang dapat terjangkau dan berkualitas, sarana prasarana umum yang memadai, dan lain-lain.

Menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2007: 128) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendapat dari Agung Kurniawan mengenai pengertian pelayanan publik berbeda dengan apa yang dikemukakan Lijan Poltak sebelumnya. Agung Kurniawan melihat pelayanan publik merupakan kegiatan melayani orang lain berdasarkan aturan dan tata cara yang telah ditentukan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:5) mengartikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan

lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang – undangan. Penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Keskretariat Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Daerah menjadi Penyelenggara pelayanan publik. Pengertian yang diberikan pelayanan publik dapat diuraikan, yaitu pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan, yaitu persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, adanya unit kerja /pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan /sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik serta perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung Jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yaitu Tersedianya sarana & prasarana kerja yang memadai.
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus disiplin, sopan an santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

1.5.5 Pengaduan Masyarakat

Menurut Syukri (2009: 29) pengaduan masyarakat adalah sumber informasi yang diperlukan dalam usaha pihak penyelenggara pelayanan dengan tujuan untuk memperbaiki kesalahan yang memungkinkan terjadi serta secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang diberikan dengan maksud adanya kesesuaian pada standar yang telah ditetapkan. Manajemen pengaduan adalah kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi untuk pengadu, serta mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan untuk masyarakat. Menurut Tjiptono (dalam Mursalim, 2009) manajemen pengaduan (komplain) adalah suatu proses untuk mengawasi sikap serta kepuasan para pelanggan dan partisipan lainnya sehingga pengelola bisa memilih langkah yang cepat untuk menyelesaikan permasalahan. Beberapa unsur utama pada manajemen pengaduan menurut Tjiptono, yaitu:

1. **Komitmen.** Pihak manajemen serta semua anggota organisasi lainnya memiliki komitmen tinggi untuk menerima dan menyelesaikan permasalahan keluhan dengan maksud

meningkatkan kualitas produk dan jasa pada arti disini merupakan pelayanan publik.

2. *Visible*. Pihak pengelola memberikan informasi secara jelas dan akurat kepada pelanggan serta pegawai mengenai cara penyampaian keluhan dan pihak yang dapat dihubungi.
3. *Accessible*. Lembaga menjamin bahwa masyarakat dapat secara bebas, mudah, serta murah untuk bisa menyampaikan keluhan, contohnya dengan menyediakan saluran telepon bebas pulsa atau amplop berprangko.
4. Kesederhanaan. Pengelola memberikan suatu prosedur komplain sederhana sehingga mudah untuk dipahami masyarakat.
5. Kepastian waktu. Setiap keluhan ditangani secepat mungkin rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan. Selain itu, setiap perkembangan atau kemajuan dalam penanganan komplain yang sedang diselesaikan senantiasa dikomunikasikan kepada pelanggan yang bersangkutan.
6. *Fairness*. Pengelola memberikan jaminan semua keluhan mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membedakan pelanggan.
7. *Confidential*. Keinginan pelanggan untuk menjaga privasi serta kerahasiaannya dihargai dan dijaga oleh pengelola.
8. *Records*. Pencatatan mengenai keluhan disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkelanjutan.

9. Sumber daya. Pengelola mengalokasikan sumber daya, sarana dan prasarana yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan keluhan, termasuk di dalamnya adalah pelatihan karyawan.
10. *Remedy*. Pemulihan dan penyelesaian layanan yang tepat untuk setiap keluhan ditetapkan dan diimplementasikan secara konsisten.

Menurut Hariani (2008 : 245-246) dalam menyusun mekanisme keluhan yang akan tertera dalam regulasi pelayanan pemerintah sebagai pelaksana pemerintahan dan pemberi pelayanan publik harus memberikan perhatian pada hal-hal seperti:

- a. Bagaimana masyarakat pengguna layanan dapat mengerti mekanisme pengaduan,
- b. Bagaimana penyedia layanan dalam memulihkan layanan pengaduan,
- c. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menangani pengaduan,
- d. Bagaimana tindakan yang dilakukan penyedia layanan dalam penindaklanjutan pengaduan,
- e. Apakah terdapat lembaga mediasi bila pengguna layanan belum puas dengan jawaban penyedia layanan
- f. Adakah lembaga yang berfungsi untuk mengevaluasi kinerja seperti pengawasan kinerja penyedia pelayanan yang menangani keluhan.

- g. Badan macam apa yang memonitor kerja penyedia pelayanan dalam menangani keluhan.

Pengawasan pemerintah saat ini dilakukan secara langsung oleh masyarakat. Perkembangan pelayanan pengaduan berawal dari adanya ruang dalam surat kabar yang diperuntukan opini masyarakat ataupun keluhan, pada masanya keluhan ini dibaca oleh para pembaca surat kabar. Untuk prosesnya para pelapor mengirimkan isi keluhannya melalui pos pengiriman, kemudian diantarkan kepada pencetak surat kabar lalu disaring keluhan mana yang dapat ditampilkan pada surat kabar. Cara ini kurang efektif karena dilakukan pada waktu yang berbeda dari memasukan keluhan hingga menunggu keluhan itu masuk pada surat kabar, dan keluhan itu pun belum tentu langsung di proses oleh pemerintah. Surat kabar sebagai media pun dinilai basi jika dilihat pada kemudian hari. Timbulnya internet mendorong pemerintah untuk selalu berinovasi termasuk pembuatan suatu media untuk menangani keluhan masyarakat. Media ini berfungsi untuk memberikan wadah para masyarakat agar mampu melaporkan keluhannya pada proses waktu yang sama, dengan disertai bukti pendukung ataupun kronologis keluhan. Keluhan ini pun akan terlihat statusnya apakah keluhan sedang dalam masa proses atau keluhan sudah selesai diproses. Aduan ini pun dapat menyambungkan masyarakat dengan instansi terkait dalam hal ini Pemerintah Kota Semarang.

1.6 Fenomena Penelitian

Untuk menjelaskan mengenai Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Laport Hendi, peneliti memfokuskan analisis dengan melihat dimensi pelayanan publik dalam sarana pengaduan yang meliputi 11 hal, yaitu:

- 1.6.1 Kesederhanaan, yaitu bagaimana aplikasi pelaporan dapat mudah digunakan oleh masyarakat.
- 1.6.2 Kejelasan, yaitu bagaimana pengelola mampu memberikan informasi secara jelas dan akurat kepada masyarakat mengenai cara penyampaian keluhan kepada pihak-pihak terkait.
- 1.6.3 Kepastian waktu, yaitu bagaimana keluhan yang ditangani dapat diproses secepat mungkin oleh pengelola aduan.
- 1.6.4 Sumber Daya Manusia, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik termasuk di dalamnya adalah pelatihan karyawan.
- 1.6.5 Sarana dan Prasarana, yaitu bagaimana pengelola mengalokasikan sumber daya sarana dan prasarana yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan pengaduan.
- 1.6.6 Keadilan, yaitu bagaimana pengelola menjamin setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membeda-bedakan pelanggan.

- 1.6.7 Komitmen, yaitu bagaimana pengelolaan organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan keluhan dalam rangka peningkatan pelayanan publik.
- 1.6.8 Keamanan, yaitu bagaimana pengelola memberikan penjaminan privasi dan kerahasiaan masyarakat yang dapat dihargai dan dijaga.
- 1.6.9 Kemudahan Akses, yaitu bagaimana pengelola mejamin bahwa masyarakat dapat melapor secara bebas, mudah dan murah.
- 1.6.10 Pencatatan, yaitu bagaimana data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan.
- 1.6.11 Pemulihan Layanan, yaitu bagaimana pengelola dapat memberikan penyelesaian yang tepat untuk setiap komplain ditetapkan dan diimplementasikan secara konsekuen.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2008) secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2008: 11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Penggunaan

deskriptif kualitatif oleh peneliti karena bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai situasi, berbagai kondisi atau fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi obyek penelitian. Penelitian kualitatif dipilih karena peneliti ingin mengeksplor lebih dalam untuk mendapatkan pemahaman mengenai bagaimana dimensi pelayanan publik itu dengan rinci, mendalam sehingga ketika orang membaca laporan dapat memahami media Lapor Hendi.

1.7.2 Situs Penelitian

Lokasi penelitian berkaitan dengan tempat atau wilayah di mana penelitian akan dilaksanakan. Fokus dari penelitian ini adalah dimensi pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan melalui media Lapor Hendi sehingga lokus dari penelitian ini adalah Dinas Kominfo Pemerintah Kota Semarang dan Kota Semarang.

1.7.3 Subyek Penelitian

Subyek penelitian dalam hal ini adalah individu atau kelompok yang diharapkan dapat memberikan informasi untuk menerangkan fenomena yang diteliti. Berkaitan dengan permasalahan yang diangkat, beberapa informan dilakukan dengan menentukan individu-individu yang memiliki wawasan dan kewenangan dalam pengelolaan pengaduan Lapor Hendi, yakni Pusat Pengelola Pengaduan Masyarakat Kota Semarang dan masyarakat pengguna media Lapor Hendi.

1.7.4 Teknik Pengambilan Informan

Pengambilan sampel pada penelitian ini memakai *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan prosedur mengambil sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan mempermudah peneliti dalam menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Seseorang diambil sebagai sampel merupakan sebagai pengelola Lapor Hendi Kota Semarang, yaitu P3M dan juga beberapa masyarakat yang sudah menggunakan media Lapor Hendi.

1.7.5 Sumber Data

Data penelitian kualitatif merupakan data yang berupa teks, kata-kata tertulis, frasa-frasa atau simbol-simbol dengan menggambarkan atau mempresentasikan orang-orang, tindakan-tindakan serta kejadian tertentu yang dijabarkan dalam catatan lapangan (transkrip).

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan dengan cara langsung dari narasumber. Teknik pengambilan data primer dapat melalui wawancara atau pengamatan langsung di lapangan. Perolehan data primer masih berupa informasi mentah yang masih memerlukan analisa lebih lanjut. Wawancara serta observasi dikerjakan secara langsung

terhadap individu maupun instansi dengan keterlibatan dengan informan terkait. Sumber data primer pada penelitian ini ialah P3M sebagai pengelola media Lapor Hendi dan juga masyarakat pengguna media Lapor Hendi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dengan cara tidak langsung. Data yang didapatkan berbentuk dokumen berupa artikel-artikel berasal dari internet mengenai fokus penelitian dan juga buku ataupun literatur yang terkait. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data sekunder untuk mendukung pengambilan data melalui wawancara. Data ini berupa dokumen, laporan-laporan, buku, jurnal, skripsi ataupun tesis, foto dan studi kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian tentang dimensi pelayanan publik pada pengaduan masyarakat pada media Lapor Hendi.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang dipergunakan adalah :

1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan adalah pengumpulan data menggunakan cara mempelajari buku, makalah yang bermanfaat untuk memperoleh informasi yang sejalan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan permasalahan penelitian sehingga dijadikan

pedoman bagi penganalisa data primer dan untuk mendukung dan memperkuat pembahasan masalah.

2. Penelitian Lapangan

Penelitian di lapangan dilaksanakan dengan mengadakan penelitian terhadap objek yang diamati, melalui :

a. Wawancara mendalam

Wawancara adalah proses penhimpunan data berupa informasi yang diperoleh secara langsung dari narasumbernya. Wawancara menjadi sebuah proses komunikasi dan interaksi. Hasil wawancara ditentukan oleh faktor-faktor, yaitu informan dan pewawancara, tema penelitian yang tertuang dala daftar pertanyaan dan situasi wawancara (Singarimbun dan Effendi, 2008:192).

Wawancara dilaksanakan secara lebih lanjut, hal ini diperlukan agar informasi yang diperoleh semakin terinci. Wawancara lebih lanjut dilaksanakan langsung kepada seorang informan atau dapat berupa *focus grup discussion*, tergantung pada awal perjanjian dengan informan, pada penelitian ini, wawancara dilaksanakan dengan pengajuan pertanyaan-pertanyaan terbuka sehingga dapat memungkinkan responden untuk mengutarakan jawaban secara lebih luas.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data melalui dokumen-dokumen. Desain dokumentasi digunakan guna mengumpulkan data dari sumber dokumen yang dimungkinkan membantu bahkan dapat berlawanan dengan hasil setelah wawancara. Cara ini dilakukan guna mendapatkan informasi yang berasal dari arsip atau dokumen.

Desain dokumentasi dilakukan guna memenuhi informasi yang didapat dari wawancara. Informasi yang didapatkan dapat berupa rekaman dan tulisan seperti laporan resmi, notulensi, catatan harian dan buku buku. Pada penelitian ini, cara dokumentasi dilaksanakan dengan cara pengumpulan dokumen resmi yang berhubungan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Kominfo Kota Semarang.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Afifudin (2009;145) mendefinisikan bahwa analisis data adalah proses mengatur urusan data, mengorganisasikanya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar, intepretasi, dan analisis data menggunakan metode penelitian deskriptif (kualitatif).

1. Reduksi Data

Berdasarkan penelitian, data lapangan dimasukkan dalam uraian laporan yang terinci dan lengkap. Data serta laporan lapangan kemudian direduksi, dirangkum yang kemudian akan dipilah-pilah hal

yang penting saja, hal ini bertujuan agar dapat terfokuskan kemudian dipilih sesuai dengan tema. Reduksi data dilaksanakan secara terus menerus ketika proses penelitian sedang dilaksanakan. Tahapan ini setelah data dipilah harus disederhanakan, data yang tidak dipergunakan dapat disortir bertujuan memberikan kemudahan dalam penampilan penyajian dan berguna menarik kesimpulan yang bersifat sementara.

2. Penyajian Data

Penyajian data bermaksud supaya dapat lebih mempermudah untuk peneliti agar dapat melihat gambaran secara komprehensif atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Fase ini merupakan suatu tatanan ke dalam suatu bentuk tertentu sehingga nampak terlihat secara jelas dan utuh. Data tersebut kemudian dipisah dan disisikan guna disortir yang kemudian akan ditata sesuai dengan jenis untuk diperlihatkan supaya sejalan dengan persoalan yang sedang dihadapi, termuat kesimpulan-kesimpulan sementara yang didapat saat waktu data sedang direduksi.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data menurut Miles (Sugiyono, 2008: 345) adalah melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Berdasarkan pola-pola sudah tergambar dalam penyajian data, terdapat hubungan kausal atau interaktif antara data dan didukung dengan teori-teori yang sesuai, peneliti kemudian mendapatkan sebuah

gambaran utuh tentang fenomena yang kita teliti dan kemudian dapat menyimpulkan fenomena tersebut sebagai temuan baru, maka penelitian dalam penelitian ini peneliti mengambil intisari dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

Dapat dikatakan, masing-masing kesimpulan senantiasa dapat selalu dilaksanakan verifikasi selama penelitian sedang berlangsung dengan melibatkan interpretasi peneliti. Analisis data adalah kegiatan logis, data kualitatif berasal dari sudut pandang tertentu terhadap fenomena yang sedang terjadi, terdapat beberapa data kualitatif yang berisikan dari angka-angka guna mendukung adanya persentase yang memiliki hubungan antara data yang berkaitan dengan pokok bahasan. Guna memperoleh suatu hubungan penyilangan yang memberikan klarifikasi pada analisis Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi pada Dinas Kominfo Pemerintah Kota Semarang.

Ketiga unsur saling berinteraksi hingga didapat kesimpulan akhir yang benar, jika kesimpulan belum memadai maka harus dilakukan pengujian ulang, yakni dengan mencari kembali beberapa data yang ada di lapangan, kemudian dicoba guna diintrepetasikan dengan fokus yang lebih jelas. Dengan demikian, analisis data yang telah didapat merupakan proses interaksi yang melibatkan tiga unsur analisis dengan pengumpulan data dan bagian dari siklus hingga dengan kegiatan penelitian berakhir.