



**PARTISIPASI MASYARAKAT KOTA SEMARANG DI
ERA DIGITAL : EFEKTIVITAS PROGRAM LAPOR
HENDI**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Oleh :

Bernadetta Venezia Roostam

14010117140045

DEPARTEMEN POLITIK DAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2022

SURAT PENYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Bernadetta Venezia Roostam
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010117140045
3. Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**“Partisipasi Masyarakat Kota Semarang di Era Digital : Efektivitas Program
Lapor Hendi”**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, Bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran dan tanggungjawab.

Jakarta, 10 Januari 2022
Pembuat Pernyataan



BERNADETTA VENEZIA
ROOSTAM
NIM. 14010117140045

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Partisipasi Masyarakat Kota Semarang di Era Digital :
Efektivitas Program Lapori Hendi.

Nama Penyusun : Bernadetta Venezia Roostam

NIM : 14010117140045

Departemen / Prodi : Politik dan Pemerintahan/Illmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata
1 Program studi Ilmu Pemerintahan.



Dekan

Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827199011001

Wakil Dekan 1

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003




Dosen Pembimbing :

1. Drs. Yuwanto M. Si, Ph.D
2. Hendra Try Ardianto, S.IP, M.A

()
()

Dosen Penguji :

1. Dr. Dra. Fitriyah, MA
2. Drs. Yuwanto M. Si, Ph.D
3. Hendra Try Ardianto, S.IP, M.A

()
()
()

MOTTO

“DON’T OVERTHINK, JUST DO IT”

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus yang terus menunjukkan kemurahan hatiNYA, sehingga penulis dapat melalui setiap kesulitan dan cobaan yang ada. Maafkan hambaMu ini yang sering melupakan kebaikan dan mukjizat yang Kau berikan.
2. Mama yang selalu percaya kepada penulis, yang terus memberikan semangat, dan tidak pernah lelah untuk berjuang demi penulis. Semoga disaat mama cantik baca ini, keadaan jadi jauh membaik.
3. Alm Ibu Lucia A. Roostam, yang telah merawatku dari kecil hingga SMA. Semoga ibu bangga sama aku dan terus damai di sana.
4. Tante dan sepupuku, yang selalu memberikan support kepada penulis saat dibutuhkan. Semoga masa depan kalian akan cerah.
5. Fania Michelle Sujado, sahabat dari kita satu sekolah SMP sampai kuliahpun sama-sama di Fisip Undip, yang selama ini selalu membantu, menjadi tempat curhat satu-satunya penulis, dan untuk pertama kalinya akan hidup terpisah jauh. Jangan kangen aku ya.
6. Teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2017, terutama Salsabila yang rela direpotkan untuk menemani dan membantu selama penulis berkuliah.
7. BTS (Bangtan Sonyeondan) grup musik favorit penulis, yang terus memberikan inspirasi baik lewat musik maupun pencapaian-pencapaian lainnya, sehingga penulis mampu mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini diiringi oleh lagu-lagunya yang indah.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan YME oleh karena kasih dan anugerah-NYA, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat kelulusan Program Sarjana Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Skripsi ini dengan segala halangan dan rintangannya dapat diselesaikan dengan baik karena arahan, petunjuk, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu hadir di kehidupan penulis, baik dalam suka maupun duka, dan selalu memberikan petunjuk bagi hambaNya ini agar tidak tersesat.
2. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si, Selaku Kepala Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D., Selaku Sekretaris Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
5. Drs. Yuwanto M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing 1 penulisan skripsi. Terima kasih atas ketersediaanya dengan sangat sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis mulai dari penyusunan draft Seminar Proposal hingga skripsi ini dibukukan.
6. Hendra Try Ardianto S.I.P.,M.A., selaku Dosen Pembimbing 2 penulisan skripsi. Terima kasih atas ketersediaanya dengan sangat sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sejak kompre hingga skripsi ini diselesaikan.

7. Dr. Sos. Dra. Fitriyah M.S., selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahnya selama ini.
8. Para dosen civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
9. Seluruh narasumber yang telah bersedia menjadi informan dan membantu penelitian ini.
10. Keluarga serta seluruh pihak yang telah mendoakan dan membantu dalam penyusunan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dikarenakan oleh keterbatasan kemampuan yang ada selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf serta siap menerima segala masukan dan kritikan yang membangun dalam rangka menyempurnakan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 10 Januari 2022

Penulis,



Bernadetta Venezia Roostam

NIM. 14010117140045

PARTISIPASI MASYARAKAT KOTA SEMARANG DI ERA DIGITAL : EFEKTIVITAS PROGRAM LAPOR HENDI

Abstrak

Program SP4N-LAPOR! yang berawal dari inisiasi pemerintah pusat ini, kemudian diimplementasikan di sejumlah kota di Indonesia termasuk Kota Semarang. Kemudian pada tahun 2016, program ini *rebranding* menjadi Laporan Hendi yang disesuaikan dengan nama Walikota Semarang Hendrar Prihadi. Sebagai pembeda dengan sistem dari pusat, ditambahkan kanal-kanal berbasis media sosial dan kanal kedaruratan Call Center 112. Hal ini menarik untuk diteliti karena berkenaan dengan partisipasi masyarakat secara elektronik, terutama pada pengaruhnya dalam perbaikan pelayanan publik dan kinerja pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program Laporan Hendi sebagai wujud partisipasi masyarakat Kota Semarang di era digital dalam perspektif *good governance*. Teori yang digunakan yaitu, *good governance* dengan indikator transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Kemudian terdapat pula teori *e-participation* dengan tingkatan *e-enabling*, *e-engagement*, dan *e-empowering*.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan sejumlah informan, Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi Dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, selaku seksi yang membawahi bidang-bidang pelaksana program Laporan Hendi, serta pegawai-pegawai P3M dan Call Center 112. Kemudian terdapat narasumber dari beberapa relawan yang berpartisipasi dalam program ini, yaitu dari Ubaloka Pramuka, Bankompolrestabes, dan FKPM Sriti. Terakhir, terdapat perwakilan dari Pattiro Semarang.

Hasil penelitian menemukan bahwa, efektivitas program Laporan Hendi sebagai wujud partisipasi masyarakat Kota Semarang dilihat dari tiga indikator *good governance* yang ada berjalan cukup efektif. Disisi lain, tingkat partisipasi elektronik masyarakat Kota Semarang pada program Laporan Hendi telah memenuhi semua seluruh tingkatan yaitu, *e-enabling*, *e-engagement*, dan *e-empowering*. Saran yang peneliti berikan antara lain yaitu, menyeragamkan format laporan di semua kanal, membuat sistem yang ramah kaum disabilitas, serta memberikan autoreply untuk semua kanal.

Kata Kunci : E-Participation, Efektivitas, Laporan Hendi

SEMARANG COMMUNITY PARTICIPATION IN THE DIGITAL ERA: THE EFFECTIVENESS OF THE LAPOR HENDI PROGRAM

Abstract

The SP4N-LAPOR! program was initiated by the central government and then implemented in a number of cities throughout Indonesia, including Semarang. The program was rebranded as Lapor Hendi in 2016, after the name of Semarang Mayor Hendrar Prihadi. Social media-based channels and the Call Center 112 emergency channel are added as differentiators from the central system. This is an intriguing topic to investigate because it relates to electronic public participation, specifically its impact on improving public services and government performance. The purpose of this research is to assess the effectiveness of the Lapor Hendi program as a form of public participation in the city of Semarang in the digital era from the standpoint of good governance. The theory employed e-participation, which divides it into three levels: e-enabling, e-engagement, and e-empowering.

The study was carried out using descriptive qualitative methods. The data was gathered through interviews with a number of informants, including the Head of the Aspiration and Information Management Section of the Semarang City Communication, Information, Statistics, and Encryption Service, which is in charge of implementing the Hendi Report program, and related employees, including P3M admins and the coordinator of Call Center 112. Then there were resource people from the program, including Ubaloka Pramuka, Bankompolrestabes, and FKPM Sriti. There is also a representative from Pattiro Semarang.

According to the study's findings, the effectiveness of the Lapor Hendi program as a form of community participation in the City of Semarang as measured by the three existing indicators of good governance was quite effective. On the other hand, the level of electronic participation in the Lapor Hendi program by the people of Semarang City has met all levels, namely e-enabling, e-engagement, and e-empowering. Among the suggestions made were uniform reporting formats across all channels, the development of a system that was accessible to people with disabilities, and the provision of autoreply for all channels.

Keywords :E-participation, Efectiveness, Lapor Hendi

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	8
1.3 Tujuan penelitian.....	8
1.4 Manfaat penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat teoritis	8
1.4.2 Manfaat praktis	8
1.5 Kerangka Teori	9
1.5.1 <i>Good Governance</i>	9
1.5.2 <i>E-Participation</i> (Partisipasi Elektronik)	14
1.6 Operasionalisasi Konsep	18
1.7 Metode Penelitian	21
1.7.1 Jenis Penelitian.....	21
1.7.2 Situs penelitian.....	22
1.7.3 Subjek penelitian	22
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data	22
1.7.5 Sumber data	23
1.7.6 Analisis dan interpretasi data	24

BAB II SEKILAS KOTA SEMARANG DAN PROGRAM

LAPOR HENDI	25
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	25
2.1.1 Profil Kota Semarang.....	28
2.1.2 Masyarakat Indonesia di Era Digital	32
2.2 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang....	33
2.2.1 Visi-Misi dan Tugas-Fungsi.....	34
2.2.2 Susunan Organisasi.....	35
2.3 Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang (P3M).....	36
2.3.1 Visi-Misi dan Tugas-Fungsi.....	37
2.3.2 Susunan Organisasi.....	38
2.3.3 Alur Pengaduan	38
2.4 Call Center 112.....	39
2.4.1 Tugas.....	40
2.4.2 Susunan Organisasi.....	40
2.4.3 Alur Pengaduan	41
2.5 Laporan Hendi.....	42
BAB III EFEKTIVITAS PROGRAM LAPOR HENDI SEBAGAI WUJUD PARTISIPASI MASYARAKAT KOTA SEMARANG DI ERA DIGITAL DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE.....	46
3.1 Efektivitas Program Laporan Hendi	46
3.1.1 Pengelolaan Laporan Hendi.....	44
3.1.2 Efektivitas Laporan Hendi dalam Kerangka <i>Good Governance</i>	57
3.2 <i>E-Participation</i> dalam Laporan Hendi	60
3.2.1 <i>E-Participation</i> Masyarakat Kota Semarang dalam Memanfaatkan Laporan Hendi	65
3.2.2 Tantangan <i>E-Participation</i> Masyarakat dalam Laporan Hendi.....	76
BAB IV PENUTUP	83
4.1 Kesimpulan	83
4.2 Saran	84
Daftar Pustaka	85
Lampiran	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Matriks Operasionalisasi Konsep.....	18
Tabel 2.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	29
Tabel 2.2 Jumlah Pengguna Media Sosial Aktif di Indonesia.....	30
Tabel 2.3 Jumlah Laporan Valid Tahun 2019-2021.....	41
Tabel 2.4 Jumlah Laporan Valid Melalui Kanal Lainnya.....	41
Tabel 3.1 Matriks Pencapaian Indikator <i>Good Governance</i>	63
Tabel 3.2 Matriks Pencapaian Indikator <i>E-participation</i>	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Struktur Organisasi Pemerintah Kota Semarang.....	26
Gambar 2.2 Grafik Jumlah Kepemilikan Telepon Seluler Masyarakat Kota Semarang dalam 3 Bulan Terakhir.....	27
Gambar 2.3 Grafik Jenis Jaringan Internet dan Keterjangkauannya di Kelurahan Kota Semarang Tahun 2020	28
Gambar 2.4 Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang	33
Gambar 2.5 Brosur Informasi Kanal-Kanal Lapor Hendi.....	40
Gambar 3.1 Interface Sistem Pengelolaan Program Lapor Hendi.....	45
Gambar 3.2 Sistem Rangkuman Laporan Otomatis pada Lapor Hendi.....	46
Gambar 3.3 Interface Tiket Laporan Call Center 112	48
Gambar 3.4 Akun Instagram Lapor Hendi dengan Highlight Cara Melakukan Laporan.....	51
Gambar 3.5 Contoh Autoreply yang Didapatkan Pelapor	53
Gambar 3.6 Grafik Jumlah Pelapor Berdasarkan Gender pada Lapor Hendi Melalui Whatsapp tahun 2021	62
Gambar 3.7 Grafik Jumlah Laporan Tidak Valid Call Center 112 Tahun 2019-2021	66
Gambar 3.8 Salah Satu Bentuk Komplain Terkait Lapor Hendi.....	66
Gambar 3.9 Kategorisasi Laporan Tidak Valid pada Lapor Hendi.....	72
Gambar 3.10 Kategorisasi Laporan Tidak Valid pada Sistem LAPOR!.....	73
Gambar 3.11 Contoh Laporan dan Respon pada Aplikasi Lapor Pak Wali.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Menyelesaikan Penelitian di Diskominfo Semarang.....	88
Lampiran 2 Surat Penelitian untuk Pattiro.....	88
Lampiran 3 Transkrip Wawancara dengan Narasumber.....	89