

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Revolusi industri 4.0 mendorong setiap aspek penyelenggaraan suatu negara untuk beradaptasi dengan dunia digital di mana manusia harus mampu untuk berkembang dan mengadaptasi teknologi yang telah diterapkan oleh dunia luar agar nantinya tidak tertinggal (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2019). Hal ini menuntun pada gagasan seputar pemerintahan berbasis elektronik yang menjadi dasar dari penerapan aspek digital dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satunya yaitu keberjalanan pelayanan publik yang saat ini lebih banyak dialihkan ke sistem daring dengan bantuan aplikasi, *website*, dan lain sebagainya.

Dengan adanya perubahan ini masyarakat didorong untuk berkembang seiring dengan perkembangan digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Terlebih lagi dengan adanya pandemi Covid-19 di tahun 2020 lalu, mengakibatkan masyarakat harus beradaptasi dengan membiasakan beraktivitas secara daring, seperti pada kondisi yang melibatkan hubungan dengan pemerintah setempat. Contohnya urusan yang berkaitan dengan kependudukan atau pengaduan.

Inovasi merupakan suatu ide perkembangan atau perbaikan dari hal yang sebelumnya dilakukan. Inovasi dalam pelayanan publik diwujudkan agar pelayanan dapat diberikan dengan lebih efektif, efisien, mudah, dan cepat sehingga tidak menyulitkan pihak-pihak yang ingin mengakses pelayanan publik tersebut. Sebagai contoh di Kota Semarang, terdapat layanan yang

berbentuk pengaduan publik dan berbasis elektronik dengan tujuan untuk menampung dan menyalurkan keluhan dan kritik oleh masyarakat Kota Semarang sebagai bentuk aspirasi atas problematika yang muncul di Kota Semarang.

Layanan ini disebut dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang selama masa jabatan Hendrar Prihadi dijuluki dengan sebutan LAPOR HENDI. LAPOR HENDI merupakan layanan penghubung aspirasi warga Kota Semarang dengan Wali Kota Semarang. Dasar diluncurkannya layanan ini yaitu keterlibatan pemerintah Kota Semarang sebagai salah satu dari lima pemerintah lokal yang menjadi bagian dalam rencana aksi *Open Government* pada tahun 2016 hingga 2017.

Layanan ini sebelumnya hanya terintegrasi dengan *website* [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) di tingkat pusat saja. Namun, dengan semakin berkembangnya teknologi, layanan ini mampu berkembang dan saat ini telah terintegrasi dengan SMS, Twitter, Instagram, dan aplikasi. Laporan yang masuk ke sistem LAPOR HENDI dipantau langsung oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Wali Kota Semarang sehingga tiap bulan laporan yang masuk akan dijadikan bahan *monitoring* dan evaluasi kinerja.

Beberapa cara melapor selain menggunakan *website* [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) dapat dilakukan dengan empat cara lainnya, antara lain dengan mengirimkan SMS (1708), Whatsapp, Twitter, dan aplikasi *mobile* pada Android agar dapat diverifikasi. Laporan tidak dapat diajukan lewat *Direct Messenger* dan kolom komentar di Instagram maupun melalui Facebook. Adapun mekanisme pengaduan yang dijalankan melalui layanan pengaduan Kota Semarang, yaitu:

- 1) Pengadu atau Pelapor menyampaikan permasalahan melalui kanal yang sudah disarankan,

- 2) Pengelola layanan menerima dan meneruskan aduan masyarakat ke Dinas yang berwenang,
- 3) Pengaduan kasus tertentu yang membutuhkan akan dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan lapangan,
- 4) Selesai tindak lanjut, OPD atau BUMD memberikan tanggapan kepada masyarakat dan mengirimkan bukti tindak lanjut tersebut.

Layanan pengaduan Kota Semarang telah menerima sejumlah penghargaan sejak tahun 2019 hingga tahun 2021. Pada tahun 2019, layanan LAPOR HENDI dianugerahi penghargaan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) berupa piala Anggakara Birawa untuk Pengelola Pengaduan Terbaik dalam kategori Pengelola dengan Aspek Keberlanjutan Inisiatif Terbaik. Pada tahun 2020, Kota Semarang berhasil masuk dalam Top 15 instansi pemerintah pada kompetisi Pengaduan Pelayanan Publik tahun 2020 dan memperoleh predikat *Outstanding Achievement* melalui layanan LAPOR HENDI (Permadi, 2020).

Atas penghargaan tersebut, layanan LAPOR HENDI diakui sebagai sistem pengelolaan pengaduan masyarakat terbaik di Indonesia pada tahun 2020. Kota Semarang memperoleh predikat *Smart City* dan dimensi *Smart Branding* terbaik berdasarkan penilaian Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia pada tahun 2021. Dengan demikian, layanan pengaduan Kota Semarang melalui LAPOR HENDI dinilai sebagai inovasi yang berhasil diterapkan dalam pelayanan publik di Kota Semarang.

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan, diperlukan evaluasi untuk memberikan penjelasan mengenai hasil yang diperoleh selama proses keberjalanan kebijakan tersebut sehingga penilaian tidak hanya didasarkan pada penghargaan yang

diperoleh. Evaluasi penting dilakukan karena dapat membantu menilai ketercapaian tujuan yang telah direncanakan. Selain itu, hasil evaluasi dapat memberikan analisis seputar identifikasi masalah yang dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan.

Fokus penelitian ini adalah melakukan analisis dan memberikan penjelasan mengenai proses pengelolaan pengaduan sebagai bentuk evaluasi kebijakan. Penelitian ini menggunakan studi kasus pada salah satu laporan krusial yang diterima melalui layanan LAPOR HENDI selama periode 2021-2022, yaitu kasus kerusakan jalan. Data dasar yang digunakan mencakup rekapitulasi dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerima jumlah aduan terbanyak, serta laporan mengenai kerusakan jalan pada tahun 2021 hingga 2022.

Berikut merupakan rekapitulasi lima besar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerima jumlah aduan terbanyak pada tahun 2021.

Tabel 1.1 Laporan Tahunan LAPOR HENDI 2021

<b>NO</b>	<b>OPD</b>	<b>JUMLAH</b>
1	Dinas Kesehatan	1.217
2	Dinas Pekerjaan Umum	949
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	560
4	Dinas Sosial	472
5	Satpol PP	406

Sumber : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, 2021

Pada tabel di atas, tertera bahwa terdapat lima Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerima jumlah aduan terbanyak pada tahun 2021. Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa Dinas Pekerjaan Umum menduduki peringkat kedua dengan jumlah laporan sebanyak 949 melalui layanan LAPOR HENDI pada

tahun 2021. Berikut merupakan rekapitulasi data laporan kerusakan jalan yang diterima oleh Dinas Pekerjaan Umum melalui layanan LAPOR HENDI pada tahun 2021.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Laporan Kerusakan Jalan LAPOR HENDI 2021

<b>NO.</b>	<b>KECAMATAN</b>	<b>JUMLAH LAPORAN</b>
1.	Kec. Candisari	3
2.	Kec. Gayamsari	4
3.	Kec. Gajahmungkur	4
4.	Kec. Mijen	5
5.	Kec. Semarang Timur	5
6.	Kec. Pedurungan	8
7.	Kec. Gn. Pati	10
8.	Kec. Semarang Tengah	14
9.	Kec. Semarang Utara	16
10.	Kec. Ngaliyan	16
11.	Kec. Tugu	17
12.	Kec. Genuk	19
13.	Kec. Tembalang	20
14.	Kec. Semarang Barat	22
15.	Kec. Banyumanik	24
16.	Kec. Semarang Selatan	24
<b>TOTAL</b>		<b>211</b>

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang, 2021

Tabel di atas menunjukkan jumlah laporan yang diterima melalui layanan LAPOR HENDI oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang terkait kasus kerusakan jalan di beberapa wilayah Kota Semarang pada tahun 2021. Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah laporan kerusakan jalan yang diteruskan oleh layanan pengaduan Kota Semarang, yaitu layanan LAPOR HENDI, pada tahun 2021 mencapai 211 laporan. Wilayah dengan jumlah laporan kerusakan jalan terbanyak adalah Kecamatan Banyumanik dan Kecamatan Semarang Selatan, masing-masing dengan 24 laporan. Berikut merupakan rekapitulasi lima besar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerima jumlah aduan terbanyak pada tahun 2022.

Tabel 1.3 Laporan Tahunan LAPOR HENDI 2022

<b>NO</b>	<b>OPD</b>	<b>JUMLAH</b>
1	Dinas Perhubungan	1.442
2	Dinas Pekerjaan Umum	876
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	703
4	PDAM Tirta Moedal	361
5	Satpol PP	316

Sumber : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, 2022

Pada tabel di atas, tertera bahwa terdapat lima Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerima jumlah aduan terbanyak pada tahun 2022. Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa Dinas Pekerjaan Umum menduduki peringkat kedua dengan jumlah laporan sebanyak 876 melalui layanan LAPOR HENDI pada tahun 2022. Berikut merupakan rekapitulasi data laporan kerusakan jalan melalui layanan LAPOR HENDI pada tahun 2022.

Tabel 1.4 Rekapitulasi Laporan Kerusakan Jalan LAPOR HENDI 2022

<b>NO.</b>	<b>KECAMATAN</b>	<b>JUMLAH LAPORAN</b>
1.	Kec. Candisari	3
2.	Kec. Gajahmungkur	6
3.	Kec. Genuk	7
4.	Kec. Tugu	7
5.	Kec. Semarang Timur	8
6.	Kec. Semarang Utara	8
7.	Kec. Gayamsari	9
8.	Kec. Gn. Pati	11
9.	Kec. Semarang Barat	12
10.	Kec. Mijen	13
11.	Kec. Banyumanik	14
12.	Kec. Pedurungan	20
13.	Kec. Semarang Tengah	22
14.	Kec. Tembalang	24
15.	Kec. Semarang Selatan	25
16.	Kec. Ngaliyan	77
<b>TOTAL</b>		<b>266</b>

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang, 2022

Tabel di atas menunjukkan jumlah laporan yang diterima melalui layanan LAPOR HENDI oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang terkait kasus kerusakan jalan di beberapa wilayah Kota Semarang pada tahun 2022. Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah laporan kerusakan jalan yang diteruskan oleh layanan pengaduan Kota Semarang, yaitu layanan LAPOR HENDI, pada tahun 2022 mencapai 266 laporan. Wilayah dengan jumlah laporan kerusakan jalan terbanyak adalah Kecamatan Ngaliyan dengan 77 laporan. Jumlah laporan kerusakan jalan pada tahun 2022 meningkat sebanyak 55 laporan dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa laporan seputar kerusakan jalan merupakan salah satu problematika krusial yang dilaporkan oleh masyarakat Kota Semarang melalui layanan LAPOR HENDI pada periode 2021-2022. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, penelitian ini berfokus pada evaluasi layanan pengaduan Kota Semarang melalui LAPOR HENDI dalam mengelola pengaduan kerusakan jalan pada periode 2021-2022. Hal ini didasarkan pada urgensi permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana evaluasi layanan pengaduan Kota Semarang dalam studi penanganan kasus kerusakan jalan pada periode 2021-2022?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk melakukan analisis dan memberikan penjelasan terkait proses pengelolaan pengaduan dalam penanganan laporan kerusakan jalan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun dilaksanakannya penelitian ini untuk memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan baru dan menarik dalam konteks studi ilmu pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan topik pelayanan publik.
- b. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada peneliti lain mengenai topik yang diangkat, serta diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki topik serupa.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah Kota Semarang terkait dengan proses pengelolaan pengaduan dalam penanganan kasus kerusakan jalan melalui program-program yang diimplementasikan oleh OPD terkait.
- b. Masyarakat Kota Semarang dapat memperoleh transparansi yang jelas mengenai pengelolaan pengaduan kerusakan jalan sepanjang tahun 2021-2022 oleh LAPOR HENDI.



### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Berkaitan dengan tinjauan literatur yang telah dilakukan, ditemukan beberapa jurnal yang memiliki kesamaan topik dengan penelitian ini. Topik yang dimaksud adalah pelayanan publik dan penelitian seputar layanan LAPOR HENDI. Terdapat beberapa jurnal yang meneliti seputar layanan LAPOR HENDI, antara lain berjudul “*Relative Advantage* Dalam Inovasi Lapor Hendi di Kota Semarang” oleh Dyah Hariani, Herbasuki Nurcahyanto, dan Maulida Adipurnawati (2019), “Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi di Kota Semarang” oleh Mohammad Irsza Ramadhan dan Budi Puspo Priyadi (2020), dan “Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan *e-Government* (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi LAPOR HENDI)” oleh Yuliana Kristanto (2018).

Perbedaan yang terdapat dalam penelitian-penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus atau substansi yang diteliti perihal layanan LAPOR HENDI itu sendiri. Substansi yang diteliti dalam penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki topik serupa lebih berfokus pada keuntungan relatif dalam keberjalanan LAPOR HENDI, pelayanan publik dalam LAPOR HENDI menggunakan teori pelayanan publik, dan keberjalanan layanan LAPOR HENDI di satu tahun awal diluncurkannya. Sementara penelitian ini lebih berfokus pada evaluasi layanan tersebut dalam studi penanganan kasus kerusakan jalan pada periode 2021-2022.

Selain itu, terdapat penelitian terdahulu yang memiliki fokus pada komunikasi politik, yang mana merupakan persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini. Penelitian tersebut berjudul “Strategi Pemenangan dan

Komunikasi Politik Hendrar Prihadi Berbasis Twitter” oleh Andika Sanjaya dan Intan Triadini (2019). Perbedaannya terletak pada studi kasus yang diteliti. Penelitian tersebut menitikberatkan pada pemilihan umum dan strategi Hendrar Prihadi dalam mendapatkan kembali kepercayaan publik. Sementara penelitian ini menitikberatkan pada komunikasi politik antara pemerintah Kota Semarang dengan masyarakat Kota Semarang yang secara tidak langsung telah terjalin dalam layanan LAPOR HENDI.

Selanjutnya, terdapat penelitian berjudul “Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui *e-Government* di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang” oleh Azka Fazarusda dan Heni Indrayani (2020) yang turut membahas seputar *e-Government* di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang, tetapi dengan fokus yang berbeda. Fokus dalam penelitian tersebut bukan layanan LAPOR HENDI secara spesifik, melainkan keterikatan antara sistem politik dengan sistem sosial dalam P3M yang dihasilkan dengan adanya layanan LAPOR HENDI.

*Novelty* atau kebaruan dalam penelitian ini mengacu pada substansi yang diteliti dan pada periode waktu penelitian yang digunakan. Adapun pengetahuan baru yang dapat ditemukan dalam penelitian ini berkaitan dengan asas keterbukaan layanan LAPOR HENDI sebagai suatu pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan seputar kasus kerusakan jalan yang ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. Keterbukaan ini merupakan salah satu bentuk dari realisasi *Open Government* di Kota Semarang.

## 1.6 Kajian Teori

### 1.6.1 Evaluasi

Pengadaan pelayanan publik bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses aspek terkait urusan pemerintahan. Setiap layanan atau program yang dijalankan oleh pemerintah tentunya memiliki faktor-faktor yang memberikan hasil positif maupun negatif. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan publik, diperlukan suatu bentuk evaluasi.

Evaluasi dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk penilaian terhadap kebijakan atau program yang bertujuan untuk menjelaskan apakah program tersebut berjalan dengan efektif atau tidak. Evaluasi dapat memberikan penjelasan terkait dengan berhasil tidaknya layanan tersebut. Melalui evaluasi, proses dan hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar substansial dalam transparansi yang diberikan kepada para penyelenggara dan masyarakat.

Menurut Edwin Wand dan Gerald W. Brown (1957) dalam bukunya yang berjudul "*Essentials of Educational Evaluation*" ditemukan suatu penggambaran terkait apa yang dimaksud dengan evaluasi. "*Evaluation refer to act or process to determining the value of something*" yang berarti bahwa evaluasi merupakan suatu kegiatan untuk menentukan nilai suatu objek. Proses ini melibatkan pengumpulan data yang dilakukan untuk menilai perkembangan atau kemajuan suatu objek dalam fokus tertentu, serta sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Evaluasi tidak dapat hanya dilihat berdasarkan hasil (*output*) maupun dampak (*outcome*) saja. Lebih dari itu, penilaian evaluasi juga harus mempertimbangkan sumber daya yang digunakan selama pelaksanaan program, serta proses implemementasi program atau kebijakan tersebut. Dalam penelitian ini, tipe evaluasi yang digunakan adalah evaluasi proses (*process of public policy implementation*).

Evaluasi proses (*process of public policy implementation*) adalah analisis yang menitikberatkan pada proses yang berlangsung dalam suatu program atau kebijakan. Penilaian dalam evaluasi proses didasarkan pada kesesuaian antara petunjuk pelaksanaan, ketentuan, dan regulasi yang berlaku dalam program tersebut. Mengingat pentingnya proses evaluasi terhadap pelaksanaan suatu program atau kebijakan, diperlukan temuan yang dapat menganalisis bagaimana penilaian program atau kebijakan tersebut.

Evaluasi adalah informasi yang berkaitan dengan nilai atau manfaat terhadap hasil dari suatu kebijakan (Dunn, 2000). Dunn menyatakan bahwa evaluasi memiliki beberapa fungsi utama dalam analisis suatu program atau kebijakan. Evaluasi menyediakan informasi yang dapat digunakan untuk menilai kinerja kebijakan dengan menganalisis apakah tujuan dari program atau kebijakan tersebut tercapai atau tidak.

Teori evaluasi menurut William N. Dunn sesuai untuk digunakan sebagai pedoman dalam penelitian ini. Teori ini mencakup berbagai kriteria evaluasi, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dengan menggunakan kriteria-kriteria evaluasi tersebut, hasil

evaluasi yang diperoleh dapat memberikan penilaian yang komprehensif terhadap layanan pengaduan Kota Semarang dalam penanganan kasus kerusakan jalan.

Adapun kriteria yang digunakan oleh Dunn untuk melakukan evaluasi atas suatu program atau kebijakan, antara lain:

- 1) Efektivitas (*effectiveness*) berkaitan dengan pencapaian tujuan yang diharapkan seiring dengan pelaksanaan program. Kriteria ini dapat digunakan untuk menilai kualitas dari program tersebut.
- 2) Efisiensi (*efficiency*) berkaitan dengan jumlah usaha yang diukur melalui perhitungan biaya yang dikeluarkan, dengan menggunakan sumber daya minimum untuk mencapai tingkat efektivitas yang tinggi. Apabila suatu program belum mencapai target maksimal tetapi memiliki pengeluaran biaya yang besar, maka program tersebut dinyatakan tidak efisien.
- 3) Kecukupan (*adequacy*) berkaitan dengan sejauh mana suatu program atau kebijakan dapat memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang dalam menyelesaikan permasalahan. Kriteria ini digunakan untuk menilai apakah permasalahan yang muncul telah terselesaikan dengan baik.
- 4) Perataan (*equity*) berkaitan dengan distribusi program atau kebijakan yang dilakukan secara merata. Kriteria ini digunakan untuk menilai apakah pelaksanaan suatu program dapat diakses dengan baik oleh target sasaran yang dituju.

- 5) Responsivitas (*responsiveness*) berkaitan dengan tanggapan target sasaran terkait dengan pelaksanaan suatu program atau kebijakan sehingga dapat digunakan sebagai penilaian atas kepuasan target sasaran.
- 6) Ketepatan (*appropriateness*) berkaitan dengan penilaian terhadap tujuan program atau kebijakan. Kriteria ini menilai kesesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang diperoleh, serta apakah ada dampak lain yang muncul selama pelaksanaan program tersebut.

Melalui penjabaran setiap kriteria evaluasi menurut William N. Dunn, dapat ditemukan hasil yang menunjukkan pentingnya aspek-aspek tersebut dalam menilai evaluasi suatu layanan atau program. Terlebih lagi, fungsi evaluasi sebagai proses yang berguna dalam peningkatan kualitas layanan atau program tersebut menjadi semakin jelas. Dengan demikian, dapat diperoleh temuan yang relevan mengenai apakah layanan pengaduan Kota Semarang pada periode 2021-2022 telah mencapai hasil yang diharapkan.

## **1.7 Operasionalisasi Konsep**

### **1.7.1 Evaluasi**

Konsep evaluasi berkeyakinan bahwa pelaksanaan suatu kebijakan tidak hanya dapat dinilai berdasarkan hasil dan dampaknya saja. Lebih dari itu, konsep evaluasi ditujukan pada proses dan penilaian terhadap aspek-aspek tertentu sehingga menjadi satu analisis yang utuh. Konsep evaluasi

dalam penelitian ini mengacu pada substansi yang diteliti, yaitu evaluasi terhadap layanan pengaduan Kota Semarang pada periode 2021-2022 yang dikenal sebagai LAPOR HENDI dalam penanganan kasus kerusakan jalan.

Evaluasi layanan pengaduan Kota Semarang dalam penanganan kasus kerusakan jalan pada periode 2021-2022 dianalisis menggunakan kriteria evaluasi menurut William N. Dunn sebagai berikut:

1) Efektivitas (*effectiveness*)

Efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan layanan dalam menyalurkan laporan kerusakan jalan. Kriteria efektivitas dapat diuraikan menjadi beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Kualitas pelaksanaan, yaitu kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan dan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan laporan.
- b. Efektivitas komunikasi, yaitu kualitas komunikasi yang terjalin antara para penyelenggara dan publikasi layanan kepada masyarakat.
- c. Partisipasi dan keterlibatan, yaitu kontribusi para penyelenggara dalam penyelesaian kasus yang ditangani melalui layanan tersebut.

2) Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya dalam proses penanganan kasus kerusakan jalan, apakah sesuai dengan hasil yang dicapai dan dapat dikatakan efisien. Kriteria efisiensi dapat diuraikan menjadi beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Anggaran, yaitu jumlah dana yang dialokasikan untuk mendukung pelaksanaan layanan tersebut.
- b. Tenaga Kerja, yaitu SDM yang terlibat dalam pelaksanaan layanan tersebut, termasuk kerja sama yang dilakukan dengan OPD terkait.
- c. Infrastruktur, yaitu ketersediaan dan kualitas sarana fisik yang digunakan dalam pelaksanaan layanan tersebut.

3) Kecukupan (*adequacy*)

Kecukupan berkaitan dengan sejauh mana penyelesaian laporan kerusakan jalan dapat terselesaikan. Kriteria kecukupan dapat diuraikan menjadi beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Kecukupan sumber daya, yaitu kesesuaian antara penggunaan sumber daya dalam mencapai hasil yang diinginkan.
- b. Kecukupan dalam pencapaian tujuan, yaitu tingkat kinerja layanan dalam menangani laporan kerusakan jalan.

4) Perataan (*equity*)

Perataan berkaitan dengan keterjangkauan layanan oleh target sasaran. Kriteria perataan dapat diuraikan menjadi beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Pemerataan pelayanan, yaitu distribusi fungsi dan manfaat dari layanan secara merata kepada target sasaran.
- b. Partisipasi yang merata, yaitu kontribusi yang merata antara penyelenggara layanan dengan OPD terkait.



5) Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas berkaitan dengan kemampuan kinerja layanan untuk memenuhi kebutuhan target sasaran. Kriteria responsivitas dapat diuraikan menjadi beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Kesesuaian dengan kebutuhan, yaitu tanggapan target sasaran sudah menunjukkan kesesuaian hasil dan kebutuhan.
- b. *Improvement*, yaitu perkembangan layanan LAPOR HENDI yang dinilai berdasarkan tanggapan target sasaran.

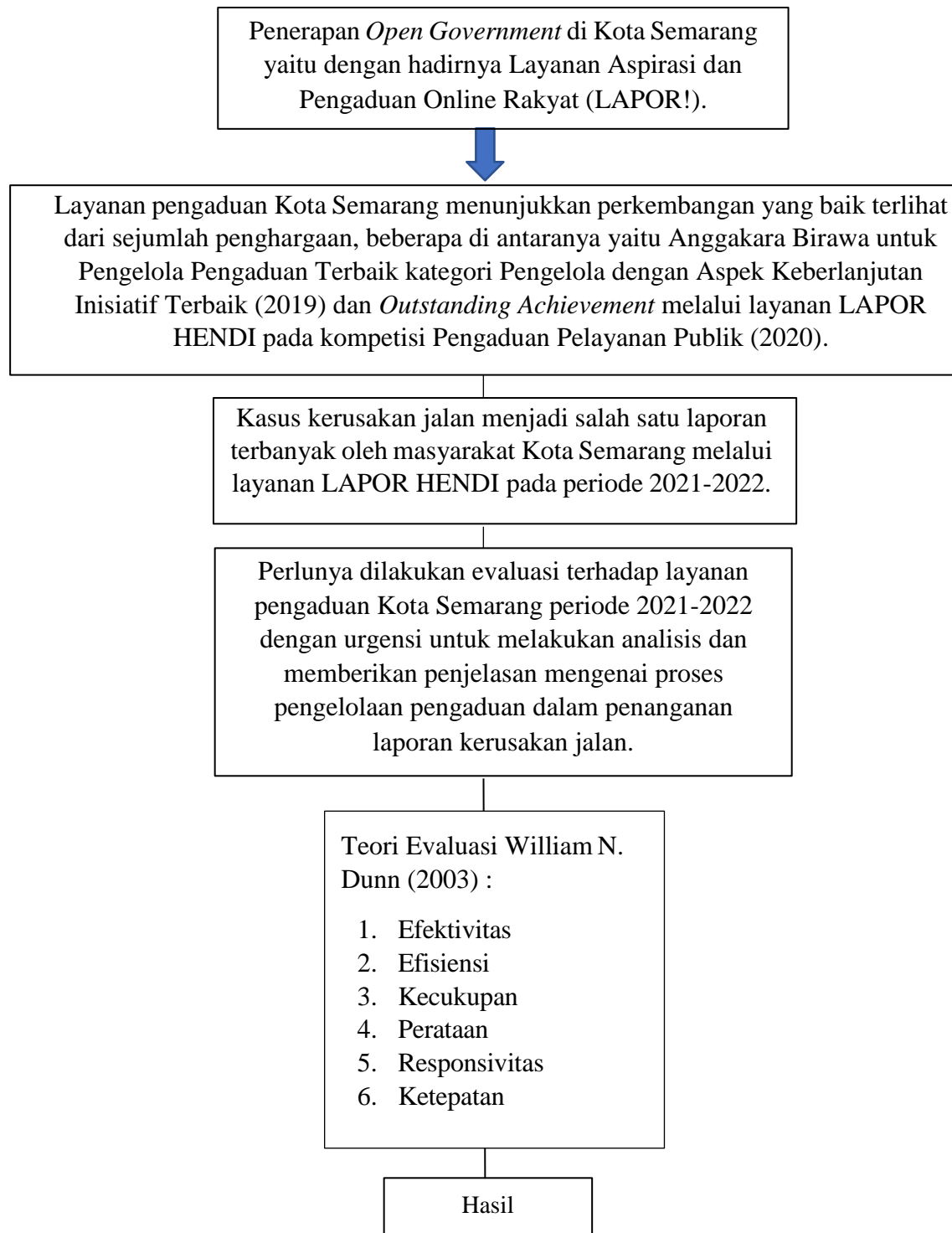
6) Ketepatan (*appropriateness*)

Ketepatan berkaitan dengan kinerja layanan dan kerja sama dengan OPD terkait yang dinilai sesuai dalam menangani laporan kerusakan jalan, serta apakah terdapat dampak lain yang muncul. Kriteria ketepatan dapat diuraikan menjadi beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Peningkatan kapasitas, yaitu peningkatan dalam pengetahuan, keterampilan, atau akses terhadap sumber daya oleh para penyelenggara.
- b. Perubahan atau perbaikan, yaitu modifikasi dalam sistem, regulasi, atau alokasi sumber daya untuk peningkatan kualitas yang lebih baik.

Aspek-aspek yang dijabarkan dalam setiap kriteria evaluasi tersebut digunakan sebagai panduan dalam memberikan penjelasan terkait dengan pengelolaan pengaduan dalam penanganan kasus kerusakan jalan. Hal ini dilakukan untuk memberikan rincian yang lebih mendalam dalam setiap kriteria yang disebutkan. Dengan demikian, analisis yang diberikan dapat bersifat sistematis dan sesuai dengan kriteria yang relevan.

## 1.8 Kerangka Berpikir



## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Studi kasus merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan menganalisis secara mendalam dan menyoroti suatu kasus tertentu untuk mengidentifikasikan secara cermat hingga pada akar permasalahannya. Pendekatan ini relevan dengan studi kasus yang diteliti dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan identifikasi dan analisis mendalam terhadap evaluasi layanan pengaduan Kota Semarang dalam penanganan kasus kerusakan jalan pada periode tahun 2021-2022. Pengumpulan informasi dan data terkait topik ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahapan yang berlangsung, antara lain: melakukan wawancara dengan narasumber terkait, melakukan observasi, serta mengumpulkan data dokumentasi dan studi kepustakaan untuk mendukung hasil penelitian.

### **1.9.2 Situs dan Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini, lokasi yang dituju berada di Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Dengan pertimbangan bahwa layanan pengaduan Kota Semarang melalui LAPOR HENDI merupakan inisiatif pelayanan publik yang diterapkan di daerah tersebut. Fokus penelitian ini didasarkan pada urgensi permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu evaluasi layanan tersebut dalam studi kasus penanganan kerusakan jalan.

### **1.9.3 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

#### **1) Data Primer**

Data primer merupakan data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya atau dapat disebut sebagai data yang paling utama dalam suatu penelitian. Penggunaan data primer sangat penting karena memiliki tingkat validitas tertinggi, berdasarkan pada sumber yang langsung terlibat. Beberapa subjek penelitian yang merupakan narasumber wawancara dalam pengambilan data yang diperlukan antara lain:

1. Asdani Ginarto selaku Subkoordinator Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
2. Wulan Asih S selaku Subkoordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
3. Figi selaku Admin Utama & Analis Pengaduan Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M).
4. Bening Sasaningtawang selaku Admin Utama & Pranata Humas Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M).
5. Rahayu Efendi selaku Ahli 1 Teknik Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.
6. Maulana Ikhsan selaku Teknik Analis Admin Laporan Dinas

Pekerjaan Umum Kota Semarang.

7. Nika Vera Ardiani selaku Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.
8. Elina selaku Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.
9. Danang Wisnu (@d14awis) selaku masyarakat Kota Semarang.
10. Naufal Dzulfikar (@naufaldzulfikar24) selaku masyarakat Kota Semarang.
11. Ian Setiyanto (@iansetiyanto) selaku masyarakat Kota Semarang.

## **2) Data Sekunder**

Data sekunder merujuk kepada informasi yang telah ada sebelumnya. Data sekunder dapat ditemukan dari berbagai sumber yang disediakan oleh pemerintah, situs resmi berita, buku, artikel, jurnal, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, data sekunder digunakan sebagai tambahan informasi dari buku, jurnal, artikel, situs pemerintahan, dan sumber lain yang mendukung pengumpulan informasi terkait penelitian ini.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa sumber-sumber data yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini telah teridentifikasi dengan jelas. Sumber data ini dibagi menjadi dua jenis utama: data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi

langsung di lokasi penelitian serta dari narasumber yang terlibat. Selain itu, terdapat pula data sekunder yang diperoleh dari buku, jurnal, artikel, situs pemerintahan, dan sumber lainnya, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

#### **1.9.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian. Pemilihan teknik pengumpulan data harus mempertimbangkan kesesuaian dengan tujuan penelitian dan jenis data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi wawancara, observasi, dokumentasi, serta studi kepustakaan.

##### **1) Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada narasumber tertentu. Hasilnya dapat digunakan sebagai sumber data utama.

##### **2) Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan terjun lapangan secara langsung untuk mengamati dan meneliti problematika atau fokus penelitian yang diangkat.

##### **3) Dokumentasi**

Dokumentasi dapat diartikan sebagai bukti dari objek yang diamati pada suatu penelitian atau transparansi nyata

mengenai permasalahan yang diangkat dan subjek maupun objek yang disebut dalam penelitian tersebut.

#### **4) Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan merupakan proses pengumpulan informasi tambahan yang berasal dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya, seperti buku, jurnal, artikel, situs pemerintahan, dan sumber lain yang relevan, yang dilakukan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian.

Keempat teknik tersebut merupakan metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian ini. Setiap teknik yang diterapkan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan data yang diperlukan guna membentuk kesatuan data yang utuh dan relevan sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat menjabarkan analisis yang baik. Teknik pengumpulan data ini juga menuntun pada proses analisis dan interpretasi data yang dilakukan selanjutnya.

#### **1.9.5 Analisis dan Interpretasi Data**

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan data yang berbentuk analisis deskriptif. Dalam penelitian kualitatif ini, hasil wawancara dan observasi membuktikan bahwa kesimpulan penelitian yang disajikan adalah hasil nyata, autentik, dan berasal langsung dari sumber utama, yaitu narasumber yang berpartisipasi dalam wawancara. Selain itu, analisis data sekunder melalui teknik pengumpulan data berupa studi kepustakaan dilakukan dengan mengidentifikasi sumber-sumber yang akurat dan dapat digunakan



sebagai data tambahan dalam penelitian ini, menggunakan *platform* seperti Mendeley atau Google Scholar. Alur analisis data dapat diurutkan sebagai berikut:

- 1) Merangkum hasil wawancara dan observasi.

Langkah merangkum data primer yang sebelumnya telah diperoleh melalui proses wawancara dan observasi.

- 2) Memilah data hasil wawancara dan observasi yang relevan dengan fokus penelitian (reduksi data).

Reduksi data yaitu langkah memilah hasil wawancara yang telah dirangkum sebelumnya yang kemudian akan dianalisis secara mendalam mana yang penting dan kurang penting untuk kemudian dapat ditemukan hasil yang maksimal.

- 3) Mencantumkan dokumen tambahan yang akurat (jurnal, buku, *website*).

Setelah dilakukan reduksi data perlu dicantumkan pula dokumen- dokumen tambahan yang telah dikumpulkan sebelumnya berkaitan dengan data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian tersebut.

- 4) Menggabungkan data primer dan sekunder yang telah terkumpul.

Setelah terkumpulnya seluruh data primer dan sekunder yang dibutuhkan, maka langkah selanjutnya adalah menggabungkan kedua jenis data tersebut.

- 5) Melakukan analisis ulang dengan membaca dan merevisi hasil gabungan data.

Tentunya perlu dilakukan analisis ulang terkait dengan analisis data yang sudah dilakukan, apabila ditemukan bagian yang perlu dilakukan revisi lebih lanjut.

- 6) Menetapkan hasil analisis data final.

Apabila hasil analisis data sudah dirasa final, maka dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu penyusunan proposal hasil penelitian.

Keenam metode tersebut merupakan tahapan dalam proses analisis dan interpretasi data dalam penelitian ini. Tahapan-tahapan ini perlu dilakukan secara berurutan untuk memperoleh hasil analisis data final yang mampu menjawab rumusan masalah yang telah disusun. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh dapat tersusun dengan sistematis.