

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Manajemen Pengaduan Masyarakat

Untuk meningkatkan partisipasi dan kepedulian masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang, maka perlu mengoptimalkan pelayanan penanganan pengaduan yang sederhana, cepat, tuntas, berkualitas, dan terkoordinasi dengan menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap kinerja Pemerintah Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang telah membentuk suatu lembaga pengaduan masyarakat yang disebut Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) merupakan perubahan dari Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang (P5) yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, sehingga dibentuklah Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M). Dengan adanya layanan pengaduan masyarakat, langkah-langkah yang akan dilakukan Pemerintah Kota Semarang adalah perbaikan kinerja perangkat daerah, baik melalui kebijakan umum maupun layanan jasa, administrasi dan barang.

Dalam menganalisis penelitian ini, peneliti melihat dari berbagai fungsi-fungsi manajemen pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M). Setiap pelayanan publik tentu dilakukan dengan proses manajemen yang baik, begitu juga

dengan pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), dalam mengelola pengaduan harus dengan manajemen yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Peneliti melihat ada empat fungsi manajemen yang berkenaan dengan manajemen pengaduan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan.

4.1.1 Perencanaan

Fungsi perencanaan yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil penelitian ini adalah bagaimana perencanaan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) sesuai dengan unsur-unsur diantaranya menetapkan tujuan organisasi, pertimbangan politik, perencanaan prosedur pelayanan, perencanaan *budget* atau anggaran dan perencanaan program.

4.1.1.1 Tujuan Organisasi

Tujuan adalah unsur pertama dari suatu rencana, dalam setiap rencana harus jelas apa yang menjadi tujuannya baik yang bersifat materil atau tujuan yang bersifat moral. Tujuan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang sudah tercantum dalam Visi dan Misi sebagai unit yang harus menyediakan sarana pengaduan yang responsif bagi masyarakat, menyelenggarakan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dan transparansi dalam penyelesaian pengaduan. Visi Misi dari Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) tersebut adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil.

Untuk menilai keberhasilan tujuan dari Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) ini tidak dapat dinilai dari satu sisi saja, tetapi juga dengan mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan aduan yang dirasakan.

4.1.1.2 Pertimbangan Politik

Pertimbangan politik disini adalah peraturan atau pedoman yang digariskan bagi tindakan organisasi untuk mencapai tujuan dengan hasil yang baik. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam mengelola pengaduan tentu perlu dasar aturan, standar operasionalisasi prosedur dan peraturan-peraturan lainnya yang terkait sebagai dasar hukum dalam bertindak. Pertimbangan politik sangat penting untuk legalitas program dan pengalokasian anggaran, karena tidak jarang terdapat “program bodong” pemerintah yaitu program yang tidak diatur dalam sebuah regulasi.

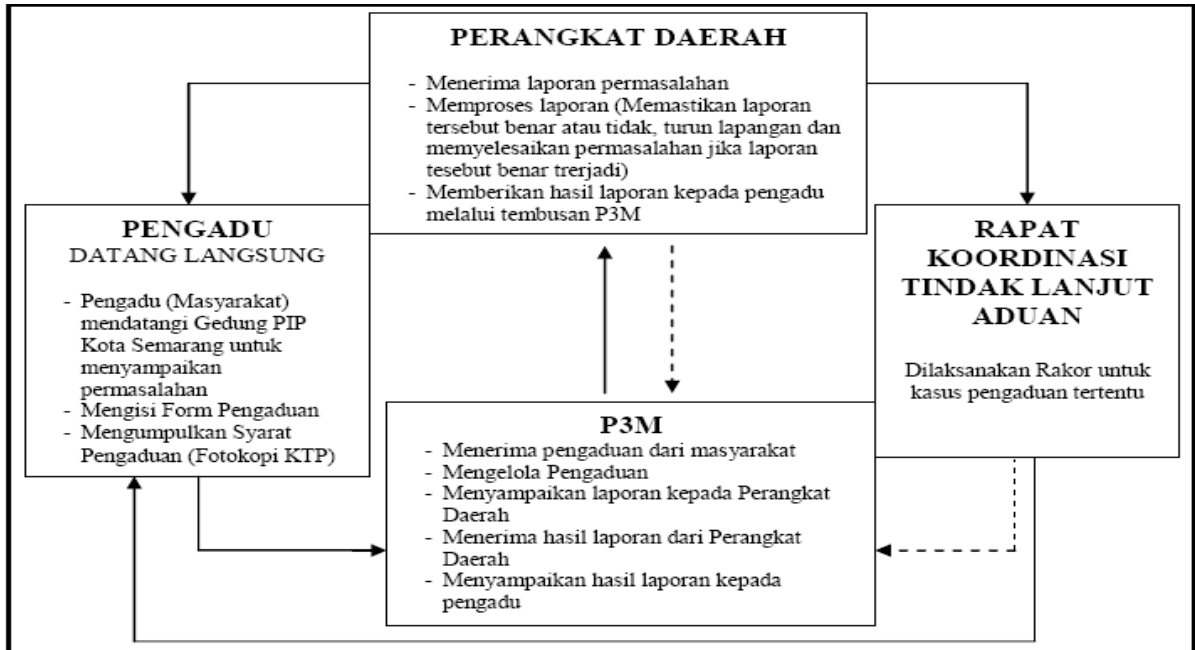
Dalam pertimbangan politik ini, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) mengacu pada peraturan-peraturan yang ada di atasnya. Peraturan tersebut diantaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang.

4.1.1.3 Prosedur Pelayanan

Suatu rencana juga harus memuat prosedur, yaitu urutan pelaksanaan yang harus dituruti oleh seseorang dalam melakukan sesuatu tindakan untuk mencapai tujuan organisasi. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) sebagai unit kerja yang melayani pengaduan masyarakat memiliki prosedur atau yang sering disebut SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan. SOP sangat penting dalam segala bentuk pelayanan, agar pegawai mengetahui peran dan posisi nya masing-masing, tanggung jawab yang jelas, integrasi atau keterkaitan kerja, menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan, meminimalisir kesalahan dalam memberikan pelayanan dan melakukan evaluasi setiap proses pelayanan.

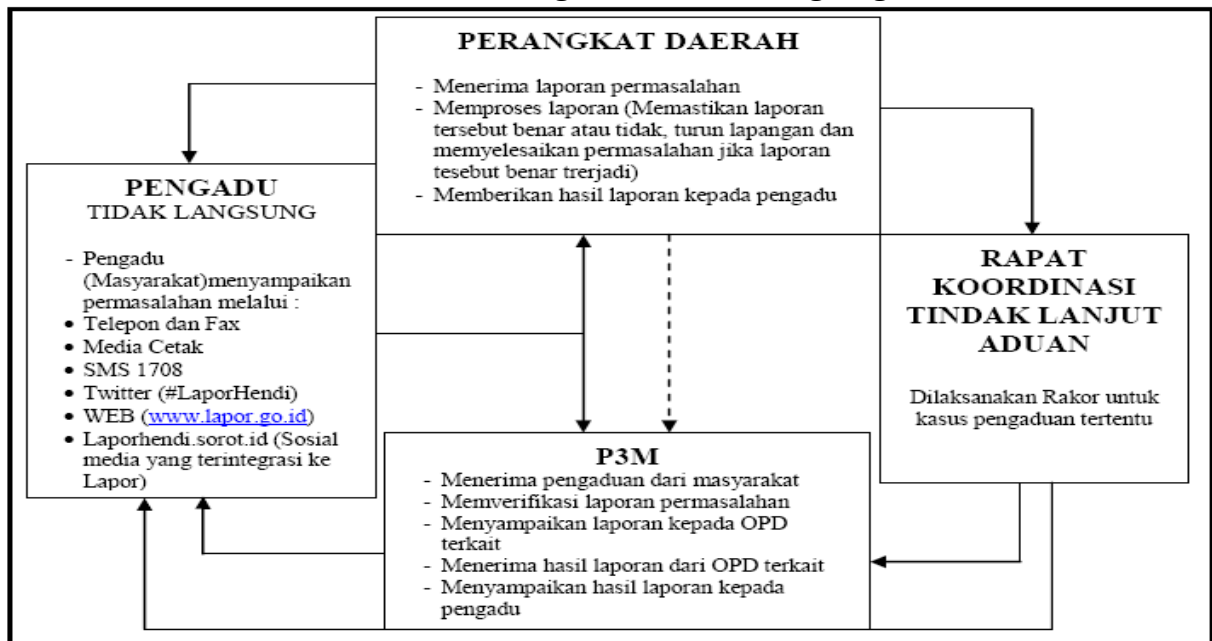
Terdapat dua bentuk mekanisme pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), yaitu SOP untuk aduan secara langsung dan SOP untuk aduan tidak langsung. Bagan SOP pelayanan aduan baik langsung maupun tidak langsung dapat dilihat pada bagan dibawah ini :

Gambar 4.1
Mekanisme Pengaduan Langsung



Sumber : Data Internal P3M

Gambar 4.2
Mekanisme Pengaduan Tidak Langsung



Sumber : Data Internal P3M

SOP pengaduan sudah diatur sedemikian rupa oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), dengan mekanisme langsung dan tidak langsung Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) memberikan pilihan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat memilih mana mekanisme yang paling mudah dijangkau oleh masyarakat dalam menyampaikan aduan.

4.1.1.4 Perencanaan *Budget* atau Anggaran

Budget atau anggaran merupakan dan pengeluaran yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang dinyatakan dalam angka. Perencanaan anggaran Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) telah tertera dalam RKA (Rencana Kerja dan Anggaran). Penentuan besaran anggaran melihat skala prioritas dan besaran Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Setelah anggaran di audit, anggaran akan di cantumkan pada *website* Pusat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang dapat di akses di ppid.semarangkota.go.id. Pencantuman anggaran sebagai upaya untuk mewujudkan transparansi anggaran dan pemerintahan yang terbuka.

4.1.1.5 Perencanaan Program

Program adalah campuran dari politik dan budget yang dimaksudkan untuk menetapkan suatu rangkaian tindakan untuk waktu yang akan datang. Adanya dasar hukum dan perencanaan anggaran, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) juga harus merencanakan program yang akan dilaksanakan.

Perencanaan program sangat penting karena kegiatan dari program tersebut langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat.

Berdasarkan keterangan narasumber dan observasi, peneliti mengambil kesimpulan bahwa program Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) telah terdapat dalam rencana strategis dan rencana kerja. Program dari Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) diantaranya adalah program penyelenggaraan P3M, berupa pemberian pelayanan pengaduan kepada masyarakat dengan pelayanan berkualitas, wajar, dan adil, program sosialisasi untuk semakin memperkenalkan P3M kepada masyarakat program pelatihan untuk peningkatan kinerja pegawai dan program monitoring dan evaluasi untuk mengevaluasi kinerja pegawai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M).

Detail program pengaduan yang tercantum dalam Laporan Penyelenggara Pemerintah Daerah (LPPD) juga dapat diakses pada *website* ppid.semarangkota.go.id.

4.1.2 Pengorganisasian

Fungsi kedua adalah fungsi pengorganisasian, unsur pengorganisasian yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil penelitian ini diantaranya pembagian kerja, departementalisasi, bagan organisasi formal, rentang manajemen.

4.1.2.1 Pembagian Kerja

Pembagian beban pekerjaan menunjukkan individu atau satuan organisasi yang bertanggung jawab untuk kegiatan organisasi tertentu. Pembagian kerja harus sesuai proporsi, tidak terlalu berat sehingga tidak dapat diselesaikan, atau terlalu ringan sehingga ada waktu menganggur, tidak efisien dan terjadi biaya yang tidak perlu.

Pembagian kerja sudah dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), tetapi pembagian kerja tersebut tidak sesuai dengan peraturan. Pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang, struktur pelaksana kegiatan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dibagi menjadi tiga kelompok kerja (pokja), diantaranya adalah pokja pengolah pengaduan, pokja informasi dan klarifikasi pengaduan dan pokja monitoring dan evaluasi. Dalam pelaksanaannya, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) melaksanakan kegiatan tidak sesuai pokja yang telah diatur, pembagian kerja Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di dasarkan pada pembagian kerja yang sama rata, yaitu membagi rata OPD yang harus ditangani sehingga seluruh pegawai di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) memiliki beban tugas yang sama.

4.1.2.2 Departementalisasi

Departementalisasi merupakan pengelompokan kegiatan kerja suatu organisasi agar kegiatan yang sejenis dan berhubungan dapat dikerjakan bersama.

Departementalisasi dapat juga didefinisikan sebagai proses penentuan cara bagaimana kegiatan-kegiatan dikelompokkan. Beberapa bentuk departementalisasi diantaranya atas dasar fungsi, produk atau jasa, wilayah, langganan, proses atau peralatan, waktu, pelayanan, alpa – numeral, dan proyek atau matriks.

Dari keterangan narasumber, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam mengelola pengaduan menggunakan pendekatan departementalisasi atas dasar fungsi nya. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, P3M memiliki tiga kelompok kerja yang terbagi dalam fungsi pengolah pengaduan, fungsi informasi dan klarifikasi pengaduan dan fungsi monitoring dan evaluasi. Walaupun dalam implementasinya tidak terjadi pengelompokan pekerjaan yang sejenis dari ketiga pokja tersebut.

4.1.2.3 Bagan Organisasi Formal

Bagan organisasi menunjukkan susunan fungsi, departemen atau posisi organisasi dan menunjukkan bagaimana hubungan diantaranya. Bagan organisasi harus menggambarkan beberapa aspek diantaranya terdapat rantai perintah, menentukan tipe pekerjaan yang akan dilaksanakan, mengelompokkan segmen pekerjaan dan menunjukkan tingkatan manajemen.

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam mengelola pengaduan telah membentuk bagan organisasi formal. Tetapi pada pelaksanaannya bagan organisasi tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014. Dalam peraturan tersebut, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

(P3M) merupakan unit kerja dibawah Sekretariat Daerah, sedangkan pada pelaksanaannya Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) berada dibawah Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang khususnya pada bidang Pengelolaan Aspirasi dan Informasi.

Bagan organisasi formal P3M terdapat dalam lampiran Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa bagan organisasi formal P3M telah memenuhi aspek yaitu adanya rantai perintah, menentukan tipe pekerjaan yang akan dilaksanakan, mengelompokan segmen pekerjaan dan menunjukan tingkatan manajemen. Gambar dibawah ini merupakan struktur organisasi formal yang terdapat dalam lampiran Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang.

Gambar 4.3
Struktur Organisasi Formal Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M)



Sumber: Lampiran Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014
tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang

4.1.2.4 Rentang Manajemen

Prinsip rentang manajemen berkaitan dengan jumlah bawahan yang dapat dikendalikan secara efektif oleh seorang manajer atau atasan. Rentang manajemen dapat pula berarti jumlah bawahan yang secara langsung memberikan laporan kepada seorang manajer tertentu. Rentang manajemen sangat berhubungan dengan dengan koordinasi, semakin besar jumlah rentangnya semakin sulit juga untuk mengkoordinasikan kegiatan bawahan yang efektif.

Berdasarkan penjelesan yang peneliti dapatkan dari narasumber, rentang manajemen pengelolaan aduan pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) sudah ideal melihat struktur organisasi yang ramping, rentang manajemen yang tidak terlalu lebar sehingga lebih efisien. Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang selaku penanggungjawab hanya membawahi tiga pegawai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M).

4.1.3 Penggerakkan

Penggerakkan adalah Pelaksanaan untuk bekerja. Untuk melaksanakan secara fisik kegiatan dari aktivitas tersebut, maka pimpinan mengambil tindakan-tindakannya kearah itu. Dalam pembahasan ini, aspek penggerakkan atau pelaksanaan adalah membahas tentang mekanisme pengelolaan pengaduan diantaranya, menerima pengaduan masyarakat, mengelola pengaduan masyarakat, klarifikasi pengaduan masyarakat, konfirmasi pengaduan masyarakat, monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat, koordinasi pengaduan masyarakat, mengendalikan pengelolaan pengaduan masyarakat.

4.1.3.1 Menerima Pengaduan Masyarakat

Hal pertama yang dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam pelayanan pengaduan adalah menerima aduan dari masyarakat. Seperti yang telah diamanahkan oleh Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014

tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang, penerimaan pengaduan dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Setelah aduan diterima, maka Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) wajib memverifikasi pengaduan yang masuk.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti untuk menilai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam menerima pengaduan masyarakat, ada beberapa aspek yang harus dilakukan yaitu Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) harus menerima pengaduan baik secara langsung maupun secara tidak langsung dan harus melakukan verifikasi terhadap laporan yang masuk.

Penerimaan pengaduan secara langsung yaitu Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) melayani masyarakat yang langsung datang ke Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) untuk mengisi formulir pengaduan.

Gambar 4.4
Formulir Pengaduan Langsung

PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN
Jl. Pemuda 148 Telp. 024.3549448 Fax. 024.3549446 Semarang, 50132

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT
Nomor : / P.3M / 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

I. IDENTITAS	
1. PIHAK PENGADU	
NAMA	
ALAMAT	
KD, KTP	
PEKERJAAN	
NO. TELEPON	
EMAIL	
2. PIHAK PERWAKILAN	
NAMA	
NO. IDENTITAS ORGANISASI	
PROFESI	
ALAMAT PERUSAHAAN	
NO. TELEPON	
EMAIL	

II. Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar - benarnya keluhan / permasalahan sebagai berikut :

III. PERANGKAT DAERAH YANG
DITUJU

IV. BUKTI / DOKUMEN PENDUKUNG
PENGADUAN

Di Terima Oleh Petugas P3M	Perangkat Daerah yang menerima	Pengadu
TGL. DITERIMA :		

Sumber : Data Internal P3M 2017

Data yang harus diisi pada formulir diantaranya, nama, alamat, no. KTP, pekerjaan, no. telepon dan email. Selanjutnya pengadu menyertakan fotocopy Kartu Tanda Penduduk sebagai syarat bahwa aduan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penerimaan pengaduan langsung, formulir pengaduan jarang digunakan sebagaimana fungsinya karena Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) menilai bahwa dengan langsung membuat laporan pengaduan secara manual jauh lebih efektif dan efisien tanpa mengurangi identitas pengadu.

Penerimaan pengaduan secara tidak langsung yaitu masyarakat melaporkan aduannya melalui saluran-saluran yang dapat diakses seperti media sosial, email, website, telepon, fax, kotak pengaduan dan media cetak. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) menyediakan saluran-saluran yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) tetapi cukup melalui media yang ada. Berikut kontak yang disediakan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) :

- a) Telepon dan Fax 024-3561717, 024-3513355 ext.1242,

Gambar 4.5
Telepon dan Fax P3M



Sumber : Data Internal P3M 2017

b) Media Cetak

Melalui Piye Jal dalam koran Suara Merdeka dengan mengirimkan SMS, ketik **smg** (spasi) **Aduan** dan kirim ke 085641600500 dan SMS Warga dalam koran Jawa Pos dengan mengirimkan Email ke pm@jawapos.co.id disertakan alamat lengkap dan identitas.

c) Melalui SMS dengan format **Laporhendi** (spasi) **aduan** dan kirim ke 1708

d) Melalui media sosial Twitter dengan cara menuliskan **aduan** dan menggunakan hastag **#LaporHendi**

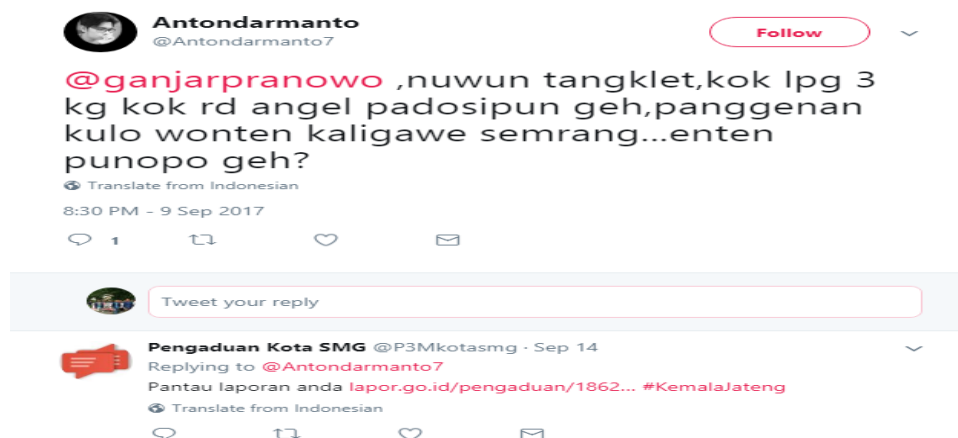
Gambar 4.6
Aduan Melalui Piye Jal Suara Merdeka



Sumber: koran Tribun Jateng dan twitter #laporhendi

Dibawah ini adalah 10 aduan, 5 permintaan informasi dan 5 aspirasi dari masyarakat yang diproses oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat :

Gambar 4.7
Aduan 1 Melalui Twitter #laporhendi



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan aduan yang masuk melalui twitter @P3Mkotasmg pengadu dengan nama akun @Antodarmanto7 tanggal 9 September 2017 jenis laporan pengaduan. Pengadu menyampaikan terjadinya kelangkaan gas LPG 3 kg, isi pengaduannya adalah sebagai berikut :

“@ganjarpranowo ,nuwun tanglet,kok lpg 3 kg kok rd angel padosipun geh,penggenan kulo wonten kaligawe semarang...enten punopo geh?”.

Gambar 4.8 **Aduan 2 Melalui Twitter #laporhendi**



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan aduan yang masuk melalui twitter @P3Mkotasmg pengadu dengan nama akun @DjatihutomoKGPH tanggal 4 September 2017 jenis laporan pengaduan. Pengadu menyampaikan bahwa banyak sampah disungai, pengadu juga menyertakan bukti foto, isi pengaduannya adalah sebagai berikut:

“@LAPOR1708 @P3Mkotasmg mana neh kec, gajah mungkur? Gak ada tindakan apa2. Cc. @hendrarprihadi @kecgajahmungkur”

Gambar 4.9 Aduan 3 Melalui Twitter #laporhendi



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan aduan yang masuk melalui twitter @P3Mkotasmg pengadu dengan nama akun @Adios2Heavenly tanggal 25 Agustus 2017 jenis laporan pengaduan. Pengadu menyampaikan bahwa kecepatan Wi-Fi di Taman Tirto Agung melambat, isi pengaduannya adalah sebagai berikut:

“@P3Mkotasmg Terimakasih atas dinyalakannya kembali wifi di Tmana Tirto Agung, Tetapi sayang kecepatan koq menurun ya, #LaporHendi”

Gambar 4.10
Aduan 4 Melalui Twitter #laporhendi



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan aduan yang masuk melalui twitter @P3Mkotasmg pengadu dengan nama akun @moegi33 tanggal 22 Agustus 2017 jenis laporan pengaduan. Pengadu menyampaikan bahwa marka tanda tempat berhenti sepeda motor di depan Wisma Perdamaian sudah pudar, isi pengaduannya adalah sebagai berikut:

“@hendrarpriyadi rambu/marka tmpt brhnti spm di lampu merah dpn wisma perdamaian sdh pudar/ga klihtan #LaporHendi”

Gambar 4.11
Aduan 5 Melalui Twitter #laporhendi



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan aduan yang masuk melalui twitter @P3Mkotasmg pengadu dengan nama akun @IklanBrooker tanggal 22 Agustus 2017 jenis laporan pengaduan. Pengadu menyampaikan bahwa tidak ada petugas yang mengatur ditengah kemacetan lalu lintas di jalan menuju UNNES, pengadu juga melampirkan foto kondisi kemacetan yang terjadi. Isi pengaduannya adalah sebagai berikut:

“#laporhendi jam segini belum ada petugas di jln unnes (pengecoran jalan)”

Gambar 4.12
Aduan 6 Melalui Twitter #laporhendi



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan aduan yang masuk melalui twitter @P3Mkotasmg pengadu dengan nama akun @anto_rizki33 tanggal 13 Agustus 2017 jenis laporan pengaduan. Pengadu menyampaikan bahwa daerah Dewi Sartika, Sukorejo air tidak mengalir. Isi pengaduannya adalah sebagai berikut:

“#LaporHendi Pak di daerah Dewi Sartika,Sukorejo,2 hari terakhir ini kok airnya nggak ngalir, kalo ngalir yang keluar sedikit @hendrarprihadi”

Gambar 4.13
Aduan 7 Melalui Twitter #laporhendi



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan aduan yang masuk melalui twitter @P3Mkotasmg pengadu dengan nama akun @demarbahtiar tanggal 13 Agustus 2017 jenis laporan pengaduan. Pengadu menyampaikan bahwa tidak terdapat air pada kran air siap minum. Isi pengaduannya adalah sebagai berikut:

“@hendrarpriyadi #LaporHendi Air Siap Minum? ? Kok gak keluar airnya ya?? Jadi gak siap minum pak..”

Gambar 4.14
Aduan 8 Melalui Twitter #laporhendi



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan aduan yang masuk melalui twitter @P3Mkotasmg pengadu dengan nama akun @wilyzyunanto tanggal 28 Juli 2017 jenis laporan pengaduan. Pengadu menyampaikan aduan bahwa terdapat parkir liar di area yang ada tanda dilarang parkirnya, pengadu juga melampirkan foto sebagai bukti. Isi pengaduannya adalah sebagai berikut:

“Apakah benar parkir di javamall diperbolehkan? @hendrarpriyadi @dishubkotasmg @P3Mkotasmg @ganjarpranowo #laporhendi”

Gambar 4.15
Aduan 9 Melalui Twitter #laporhendi



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan aduan yang masuk melalui twitter @P3Mkotasmg pengadu dengan nama akun @HerbasukiN tanggal 12 Maret 2017 jenis laporan pengaduan. Pengadu menyampaikan aduan bahwa jalan Sambiroto menuju ke Undip untuk diperbaiki supaya menurangi kemacetan. Isi pengaduannya adalah sebagai berikut:

“#LaporHendi jl ke undip dari sambiroto lewat lapangan tembak tolong diperbaiki dpt mengurangi keramaian sigarbencah, tks”

Gambar 4.16
Aduan 10 Melalui Twitter #laporhendi



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan aduan yang masuk melalui twitter @P3Mkotasmg pengadu dengan nama akun @Jin_ndra tanggal 28 Juli 2017 jenis laporan pengaduan. Pengadu menyampaikan aduan bahwa jalan Jatingaleh macet sangat parah, pengadu juga melampirkan video sebagai bukti. Isi pengaduannya adalah sebagai berikut:

“#laporhendi cc @hendrarpriyadi @Dishubkotasmg jalanan memprihatinkan,,, jati ngaleh macet parah,,, mobil pada mogok.”

Gambar 4.17
Permintaan Informasi 1 Melalui SMS 1708

untuk aduan masalah lalu lintas kemana ya pak.?

LAPORAN:

Yth. Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang,

selamat siang bpk walikota ku, untuk aduan masalah lalu lintas kemana ya pak.?

Mohon informasinya, terima kasih

LAMPIRAN:

Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:

Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#:
1801676

USER:
62899550xxxx

PLATFORM:
Sms

TANGGAL:
11 June 2017
15:16:49

KATEGORI:
Topik Lainnya

AREA:
Kota Semarang

STATUS:
Selesai

DILIHAT:
22

DUKUNGAN:
0

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan permintaan informasi yang masuk melalui SMS 1708, pemohon dengan user 62899550xxxx menyampaikan permohonan informasi pada tanggal 11 Juni 2017 pukul 15.16 WIB. Pemohon meminta informasi untuk penyampaian aduan masalah lalu lintas harus disampaikan kemana. Isi permohonan informasinya adalah sebagai berikut:

“selamat siang bpk walikota ku, untuk aduan masalah lalu lintas kemana ya pak.? Mohon informasinya, terima kasih”

Gambar 4.18
Permintaan Informasi 2 Melalui SMS 1708

Informasi Tentang Peraturan Daerah (Perda)

LAPORAN:

Yth. Pemerintah Kota Semarang,

pak wali, mohon informasi terkait perda RTRW, bisa di akses dimana ya? Thnks

Mohon informasinya, terima kasih

LAMPIRAN:

Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:

Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#:
1799890

USER:
628571328xxxx

PLATFORM:
Sms

TANGGAL:
09 June 2017
11:52:02

KATEGORI:
Topik Lainnya

AREA:
Kota Semarang

STATUS:
Selesai

DILIHAT:
38

DUKUNGAN:
0

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan permintaan informasi yang masuk melalui SMS 1708, pemohon dengan user 628571328xxxx menyampaikan permohonan informasi pada tanggal 09 Juni 2017 pukul 11.52 WIB. Pemohon menyampaikan permintaan informasi terkait akses untuk mendapatkan perda RTRW. Isi permohonan informasinya adalah sebagai berikut:

“pak wali, mohon informasi terkait perda RTRW, bisa diakses dimana ya? Thnks.”

Gambar 4.19
Permintaan Informasi 3 Melalui SMS 1708

mau menanyakan klo kt dr pengurus taekwondo semarang kpngn mengadakan even kejuaraan taekwondo walikota cup bagaimn crnya njih

LAPORAN:

Yth. Pemerintah Kota Semarang,

Selamat pg pak hendi..mau menanyakan klo kt dr pengurus taekwondo semarang kpngn mengadakan even kejuaraan taekwondo walikota cup bagaimn crnya njih..suwun

Mohon informasinya, terima kasih

LAMPIRAN:

Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:

Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#:
1772457

USER:
628587913xxxx

PLATFORM:
Sms

TANGGAL:
04 May 2017
10:58:19

KATEGORI:
Topik Lainnya

AREA:
Kota Semarang

STATUS:
Selesai

DILIHAT:
65

DUKUNGAN:
0

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan permintaan informasi yang masuk melalui SMS 1708, pemohon dengan user 628587913xxxx menyampaikan permohonan informasi pada tanggal 04 Mei 2017 pukul 10.56 WIB. Pemohon menyampaikan permintaan informasi cara untuk menyelenggarakan taekwondo Walikota Cup. Isi permohonan informasinya adalah sebagai berikut:

“selamat pg pak hendi, mau menanyakan klo kt dr pengurus taekwondo semarang kpngn mengadakan even kejuaraan taekwondo walikota cup bagaimn crnya njih. suwun”

Gambar 4.20
Permintaan Informasi 4 Melalui SMS 1708

saya kepingin daftar kridit wibawa tp tdk tshu caranya. Apakah untuk perorang atau kelompok?

LAPORAN:
Yth. Dinas Koperasi dan UKM Kota Semarang.

Lapor pak wali, saya kepingin daftar kridit wibawa tp tdk tshu caranya. Apakah untuk perorang atau kelompok?

Mohon informasinya, terima kasih

LAMPIRAN:
Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:
Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#: 1881198

USER: 62898790xxxx

PLATFORM: Sms

TANGGAL: 12 September 2017 13:04:08

KATEGORI: Topik Lainnya

AREA: Kota Semarang

STATUS: Selesai

DILIHAT: 8

DUKUNGAN: 0

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan permintaan informasi yang masuk melalui SMS 1708, pemohon dengan user 62898790xxxxx menyampaikan permohonan informasi pada tanggal 12 September 2017 pukul 13.04 WIB. Pemohon menyampaikan permintaan informasi terkait cara pendaftaran kredit wibawa. Isi permohonan informasinya adalah sebagai berikut:

“Lapor pak wali, saya kepingin daftar kridit wibawa tp tdk tshu caranya. Apakah untuk perorangan atau kelompok?”

Gambar 4.21
Permintaan Informasi 5 Melalui SMS 1708

mau tanya apakah ada peraturan atau undang2 yang menyebutkan bahwa seseorang yang menjadi ketua PPJ dipasar?	
LAPORAN: Yth. Dinas Perdagangan,	TRACKING ID#: 1770508
selamat siang pak wali saya mau tanya apakah ada peraturan atau undang2 yang menyebutkan bahwa seseorang yang menjadi ketua PPJ dipasar berhak mendapatkan kios secara cuma-cuma sedangkan pedagang yang lain banyak yang tidak mendapatkan kios karena kondisi ini sekarang sedang terjadi di pasar simongan(BK) yang akan dibangun. Terimakasih	USER: 628122581xxxx
Mohon informasinya, terima kasih	PLATFORM: Sms
LAMPIRAN: Tidak ada lampiran	TANGGAL: 02 May 2017 12:39:45
INFORMASI TAMBAHAN: Tidak ada informasi tambahan	KATEGORI: Topik Lainnya
	AREA: Kota Semarang
	STATUS: Selesai
	DILIHAT: 92
	DUKUNGAN: 0

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan permintaan informasi yang masuk melalui SMS 1708, pemohon dengan user 6282122581xxxx menyampaikan permohonan informasi pada tanggal 02 Mei 2017 pukul 12.39 WIB. Pemohon menyampaikan permintaan informasi terkait peraturan menjadi ketua PPJ pasar. Isi permohonan informasinya adalah sebagai berikut:

“selamat siang pak wali saya mau tanya apakah ada peraturan atau undang2 yang menyebutkan bahwa seseorang yang menjadi ketua PPJ dipasar berhak mendapatkan kios secara cuma-cuma sedangkan pedagang yang lain banyak yang tidak mendapatkan kios karena kondisi ini sekarang sedang terjadi di pasar simongan (BK) yang akan dibangun. Terimakasih”

Gambar 4.22
Aspirasi 1 Melalui SMS 1708

Pembuatan polder untuk mengatasi banjir di Simpang Lima

LAPORAN:
Yth. Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.

saran: simpang 5 bebas banjir bisa diatasi dengan membuat polder di bawah lapangan pancasila

Mohon dipertimbangkan, terima kasih

LAMPIRAN:
Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:
Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#:
1837905

USER:
628122933xxxx

PLATFORM:
Sms

TANGGAL:
03 August 2017
13:41:01

KATEGORI:
Infrastruktur

AREA:
Kota Semarang

STATUS:
Selesai

DILIHAT:
17

DUKUNGAN:
0

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan penyampaian aspirasi yang masuk melalui SMS 1708, pemohon dengan user 628122933xxxx menyampaikan aspirasi pada tanggal 03 Agustus 2017 pukul 13.41 WIB. Pemohon menyampaikan aspirasi terkait pembuatan polder untuk mengatasi banjir dikawasan Simpang Lima. Isi aspirasi tersebut adalah sebagai berikut:

“saran: simpang 5 bebas banjir bisa diatasi dengan membuat polder dibawah lapangan pancasila”

Gambar 4.23
Aspirasi 2 Melalui SMS 1708

mohon disediakan tempat untuk rekreasi atau olahraga yang berguna bagi semua	
LAPORAN: Yth. Dinas Penataan Ruang Kota Semarang, ,Laporhendi minimnya tempat bermain & bnyaknya tmpt mkanan, dll yg dibangun mohon untuk lahan yg kosong dan luas dijadikan tempat rekreasi/olahraga yg ber,guna bagi semua kalangan trimakasih.Wargapeduli Mohon dipertimbangkan, terima kasih	TRACKING ID#: 1800267 USER: 628968993xxxx PLATFORM: Sms TANGGAL: 09 June 2017 16:52:44 KATEGORI: Ruang Publik AREA: Kota Semarang STATUS: Selesai DILIHAT: 111 DUKUNGAN: 0
LAMPIRAN: Tidak ada lampiran	
INFORMASI TAMBAHAN: Tidak ada informasi tambahan	

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan penyampaian aspirasi yang masuk melalui SMS 1708, pemohon dengan user 628122933xxxxx menyampaikan aspirasi pada tanggal 09 Juni 2017 pukul 16.52 WIB. Pemohon menyampaikan aspirasi agar pemerintah memperbanyak penyediaan tempat rekreasi dan olahraga. Isi aspirasi tersebut adalah sebagai berikut:

“Laporhendi minimnya tempat bermain & bnyaknya tmpt mkanan, dll yg dibangun mohon untuk lahan yg kosong dan luas dijadikan tempat rekreasi/olahraga yg ber,guna bagi semua kalangan trimakasih.Wargapeduli”

Gambar 4.24
Aspirasi 3 Melalui SMS 1708

Bantuan berupa pembangunan gazebo air minum siap saji di pondok Al Asror Patemon Gunungpati

LAPORAN:

Yth. PDAM Tirta Moedal Kota Semarang,

Pak, kami dari pondok Al Asror Patemon Gunungpati. Pngen banget mendapatkan bantuan berupa pembangunan gazebo air minum siap saji di pondok kami. Berharap pemerintah kota Semarang bersedia mewujudkannya untuk kami. Mengingat begitu pentingnya air minum untuk kesehatan para santri. Hormat kamian. Sukron Aly

Mohon dipertimbangkan, terima kasih

LAMPIRAN:

Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:

Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#:
1837485

USER:
628564793xxxx

PLATFORM:
Sms

TANGGAL:
02 August 2017
23:48:02

KATEGORI:
Layanan Air Minum

AREA:
Kota Semarang

STATUS:
Selesai

DILIHAT:
24

DUKUNGAN:
0

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan penyampaian aspirasi yang masuk melalui SMS 1708, pemohon dengan user 628122933xxxxx menyampaikan aspirasi pada tanggal 02 Agustus 2017 pukul 23.46 WIB. Pemohon menyampaikan aspirasi terkait permintaan bantuan pembangunan gazebo air. Isi aspirasi tersebut adalah sebagai berikut:

“Pak, kami dari pondok Al Asror Patemon Gunungpati. Pngen banget mendapatkan bantuan berupa pembangunan gazebo air minum siap saji di pondok kami. Berharap pemerintah kota Semarang bersedia mewujudkannya untuk kami. Mengingat begitu pentingnya air minum untuk kesehatan para santri. Hormat kamian. Sukron Aly”

Gambar 4.25
Aspirasi 4 Melalui SMS 1708

Mohon perbesar halte BRT Udinus/Imam Bonjol	
LAPORAN: Yth. Dinas Perhubungan Kota Semarang, Mohon perbesar halte BRT Udinus/Imam Bonjol karena halte ini merupakan halte transit 5 trayek, banyak pengguna yang berdesak2an sampai keluar halte Mohon dipertimbangkan, terima kasih LAMPIRAN: <i>Tidak ada lampiran</i> INFORMASI TAMBAHAN: <i>Tidak ada informasi tambahan</i>	TRACKING ID#: 1835351 USER: 628121683xxxx PLATFORM: Sms TANGGAL: 31 July 2017 18:40:37 KATEGORI: Transportasi Darat AREA: Kota Semarang STATUS: Selesai DILIHAT: 25 DUKUNGAN: 0

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan penyampaian aspirasi yang masuk melalui SMS 1708, pemohon dengan user 628121653xxxxx menyampaikan aspirasi pada tanggal 31 Juli 2017 pukul 15.40 WIB. Pemohon menyampaikan aspirasi terkait halte BRT yang harus dibangun lebih besar lagi. Isi aspirasi tersebut adalah sebagai berikut:

“Mohon perbesar halte BRT Udinus/Imam Bonjol karena halte ini merupakan halte transit 5 trayek, banyak pengguna yang berdesak2an sampai keluar halte”

Gambar 4.26
Aspirasi 5 Melalui SMS 1708

Semoga pengecatan rumah dan mural
Kampung Pelangi dirutinkan sehingga
anntusiasme wisatawan tetap berkelanjutan

LAPORAN:

Yth. Dinas Penataan Ruang Kota Semarang,

Apresiasi pak Hendi, atas viralnya Kampung Pelangi. Semoga pengecatan rumah dan mural dirutinkan sehingga anntusiasme wisatawan tetap berkelanjutan.

Mohon dipertimbangkan, terima kasih

LAMPIRAN:

Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:

Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#:
1703578

USER:
Beltsazar Krisetya

PLATFORM:
Sms

TANGGAL:
01 June 2017
11:57:58

KATEGORI:
Pariwisata

AREA:
Kota Semarang

STATUS:
Selesai

DILIHAT:
28

DUKUNGAN:
0

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan penyampaian aspirasi yang masuk melalui SMS 1708, pemohon dengan user Beltsazar Krisetya menyampaikan aspirasi pada tanggal 01 Juni 2017 pukul 11.57 WIB. Pemohon menyampaikan aspirasi terkait pengecatan rumah dan mural Kampung Pelangi untuk dirutinkan. Isi aspirasi tersebut adalah sebagai berikut:

“Apresiasi pak Hendi, atas viralnya Kampung Pelangi. Semoga pengecatan rumah dan mural dirutinkan sehingga anntusiasme wisatawan tetap berkelanjutan.”

Media yang paling sering digunakan warga untuk menyampaikan aduan adalah twitter, sedangkan untuk permintaan informasi dan aspirasi melalui SMS. Dari sepuluh aduan yang masuk, seluruh aduan disampaikan melalui twitter dan 10 permintaan informasi dan aspirasi yang masuk seluruhnya disampaikan melalui SMS, seluruh aduan, permintaan informasi dan aspirasi yang masuk diterima oleh

P3M Kota Semarang. Dengan disediakannya fasilitas yang dapat diakses oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan maka Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) telah melakukan penerimaan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung. Jumlah aduan tidak langsung lebih banyak dibanding aduan tidak langsung. Verifikasi juga dilakukan sebelum aduan di disposisi ke OPD bersangkutan, verifikasi dilakukan melalui nomor telepon pengadu.

4.1.3.2 Mengelola Pengaduan Masyarakat

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam mengelola pengaduan merupakan keseluruhan proses mulai dari proses penerimaan, verifikasi, konsultasi dan selanjutnya disposisi kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) menerima pengaduan dan melakukan verifikasi melalui nomor telepon yang disertakan oleh pengadu. Setelah melakukan verifikasi dan aduan tersebut dapat dipertanggungjawabkan, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) berkonsultasi dengan penanggungjawab untuk melakukan disposisi kepada OPD yang berwenang menindak lanjuti aduan tersebut.

Dibawah ini adalah aduan, permintaan informasi dan aspirasi yang telah diterima dan ditindaklanjuti oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

Gambar 4.27
Tindak lanjut aduan 1

BERANDA > TINDAK LANJUT LAPORAN

Kok lpg 3 kg kok rada angel

LAPORAN:

Yth. Bagian Perekonomian Kota Semarang,

@ganjarpranowo ,nuwun tangklet,kok lpg 3 kg kok rd angel padosipun geh,panggenan kulo wonten kaligawe semrang...enten punopo geh

Mohon ditindaklanjuti, terima kasih

LAMPIRAN:

Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:

Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#:

1862281

USER:

Operator Sorot

PLATFORM:

Web

TANGGAL:

14 September 2017 08:28:57

KATEGORI:

Topik Lainnya

AREA:

Kota Semarang

STATUS:

Selesai

DILIHAT:

26

DUKUNGAN:

0

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang, terhadap aduan yang masuk dari akun twitter @Antodarmanto7 tanggal 9 September 2017 dengan jenis laporan pengaduan kelangkaan gas. Pengaduan diproses tanggal 14 September 2017 pukul 08.26 WIB atau selama lima hari kerja dari masuknya aduan.

Gambar 4.28
Disposisi aduan 1

TINDAK LANJUT LAPORAN :

KOMENTAR PUBLIK :

Pemerintah Kota Semarang

Didisposisikan ke Bagian Perekonomian Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)

14 September 2017 09:54:50

Bagian Perekonomian Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)

Selamat Pagi Bapak/Ibu, kebutuhan masyarakat memang sedang meningkat, setelah kami koordinasikan dengan pertamina ternyata alokasi normal bahkan ada tambahan alokasi di luar normal beberapa hari ini. Bila dirasa kurang akan ditindaklanjuti lagi. Terimakasih.

26 September 2017 14:07:52

Sumber : Data Internal P3M 2017

Setelah melakukan klarifikasi, P3M Kota Semarang mendisposisikan aduan ke OPD yang berwenang yaitu Bagian Perekonomian Kota Semarang. Pengadu mendapatkan respon dari OPD yang bersangkutan pada tanggal 26 September 2017.

Gambar 4.29
Tindak lanjut aduan 2



BERANDA > TINDAK LANJUT LAPORAN

Sampah di sungai

LAPORAN:
Yth. Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang,

#LaporHendi RT @DjatihutomoKGPH @LAPOR1708 @P3Mkotasmg mana neh kec.gajahmungkur? Gak ada tindakan apa2. Cc. @hendrarpriadi @kecgajahmungkur (Foto Terlampir)

Mohon ditindaklanjuti, terima kasih

LAMPIRAN:
Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:
Pemerintah Kota Semarang
foto terlampir

LAMPIRAN:


TRACKING ID#: 1857323

USER: PengaduanKotaSMG @P3Mkotasmg

PLATFORM: Twitter

TANGGAL: 05 September 2017 08:10:45

KATEGORI: Infrastruktur

AREA: Kota Semarang

STATUS: Selesai

DILIHAT: 35

DUKUNGAN: 0

[Tweet](#) [SHARE](#)

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aduan yang masuk dari akun twitter @DjatihutomoKGPH. Aduan masuk tercatat tanggal 4 September 2017 dengan jenis laporan pengaduan sungai kotor. Pengaduan diproses oleh P3M Kota Semarang tanggal 5 September 2017 pukul 08.10 WIB.

Gambar 4.30
Disposisi aduan 2

TINDAK LANJUT LAPORAN :

KOMENTAR PUBLIK :

**Pemerintah Kota Semarang**
Didisposisikan ke Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)
05 September 2017 08:42:24

**Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)**
Terima kasih atas saran dan masukannya, dinas pekerjaan umum akan melakukan cekng di lokasi sebagai bahan untuk penanganan di lokasi.
07 September 2017 13:59:58

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ (0.0/0)

Sumber : Data Internal P3M 2017

Setelah melakukan klarifikasi, P3M Kota Semarang mendisposisikan aduan ke OPD yang berwenang yaitu Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. Pengadu mendapatkan respon dari OPD yang bersangkutan pada tanggal 07 September 2017.

Gambar 4.31
Tindak lanjut aduan 3

[BERANDA](#) > **TINDAK LANJUT LAPORAN**

Wifi di Taman Tirto Agung kecepatan menurun

LAPORAN:
Yth. Pemerintah Kota Semarang,

@P3Mkotasmg Terima kasih atas dinyalakannya kembali wifi di Taman Tirto Agung, tetapi sayang kecepatan koq menurun ya, #LaporHendi

Mohon dipertimbangkan, terima kasih

LAMPIRAN:
Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:
Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#:
1652480
USER:
Wahyu-Adi
@Adios2Heavenly
PLATFORM:
Twitter
TANGGAL:
25 August 2017
20:01:21
KATEGORI:
Teknologi Informasi
dan Komunikasi
AREA:
Kota Semarang
STATUS:
Selesai
DILIHAT:
31
DUKUNGAN:
0

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aduan yang masuk dari akun twitter @Adios2Heavenly Aduan masuk tercatat tanggal 25 Agustus 2017 dengan jenis laporan pengaduan fasilitas internet yang lambat. Pengaduan diproses oleh P3M Kota Semarang pada waktu yang sama yaitu tanggal 25 Agustus 2017 pukul 20.01 WIB.

Gambar 4.32
Disposisi aduan 3



Sumber : Data Internal P3M 2017

Setelah melakukan klarifikasi, P3M Kota Semarang mendisposisikan aduan ke OPD yang berwenang yaitu Pemerintah Kota Semarang. Pengadu mendapatkan respon dari OPD yang bersangkutan pada tanggal 30 Agustus 2017.

Gambar 4.33
Tindak lanjut aduan 4

[BERANDA](#) > TINDAK LANJUT LAPORAN

Rambu/marka tempat berhenti sepeda motor di lampu merah depan wisma perdamaian sudah pudar

LAPORAN:
Yth. Dinas Perhubungan Kota Semarang,

@hendrarprihadi rambu/marka tempat berhenti Sepeda motor di lampu merah dpn wisma perdamaian sudah pudar/ga kelihatan #LaporHendi

Mohon ditindaklanjuti, terima kasih

LAMPIRAN:
Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:
Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#: 1849744

USER: Moegi Soelistyo @moegi33

PLATFORM: Twitter

TANGGAL: 22 August 2017 17:38:10

KATEGORI: Perhubungan

AREA: Kota Semarang

STATUS: Selesai

DILIHAT: 72

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aduan yang masuk dari akun twitter @moegi33 Aduan masuk tercatat tanggal 22 Agustus 2017 pukul 17.38 WIB dengan jenis laporan pengaduan marka jalan mengalami kerusakan. Pengaduan diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 23 Agustus 2017 pukul 07.34 WIB.

Gambar 4.34
Disposisi aduan 4

TINDAK LANJUT LAPORAN : **KOMENTAR PUBLIK :**

**Pemerintah Kota Semarang**
Didisposisikan ke Dinas Perhubungan Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)
23 August 2017 07:34:14

**Dinas Perhubungan Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)**
Terima kasih atas informasinya,sudah direncanakan dan masih menunggu pelaksanaannya.
28 August 2017 14:16:46

★★★★☆(4.0/1)

Sumber : Data Internal P3M 2017

Setelah melakukan klarifikasi, P3M Kota Semarang mendisposisikan aduan ke OPD yang berwenang yaitu Dinas Perhubungan Kota Semarang. Pengadu mendapatkan respon dari OPD yang bersangkutan pada tanggal 28 Agustus 2017.

Gambar 4.35
Tindak lanjut aduan 5



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aduan yang masuk dari akun twitter @IklanBrooker Aduan masuk tercatat tanggal 16 Agustus 2017 pukul 06.35 WIB dengan jenis laporan pengaduan tidak ada petugas yang menagtur lalu lintas. Pengaduan diproses oleh P3M Kota Semarang pada waktu yang sama yaitu tanggal 16 Agustus 2017 pukul 06.35 WIB.

Gambar 4.36
Disposisi aduan 5

TINDAK LANJUT LAPORAN :
KOMENTAR PUBLIK :


Pemerintah Kota Semarang

Didisposisikan ke Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)
Salinan ke Dinas Perhubungan Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)

16 August 2017 07:29:35


Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)

Terima kasih atas informasinya.
Mohon maaf jika mengganggu perjalanan anda dan akan dilakukan koordinasi dengan pihak kontraktor.
Pekerjaan dilaksanakan malam hari agar tidak mengganggu pengguna jalan.

21 August 2017 11:09:42

Sumber : Data Internal P3M 2017

Setelah melakukan klarifikasi, P3M Kota Semarang mendisposisikan aduan ke OPD yang berwenang yaitu Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. Pengadu mendapatkan respon dari OPD yang bersangkutan pada tanggal 21 Agustus 2017.

Gambar 4.37
Tindak lanjut aduan 6

BERANDA > TINDAK LANJUT LAPORAN

Di daerah Dewi Sartika Sukorejo 2 hari terakhir ini kok airnya nggak ngalir

LAPORAN:
Yth. PDAM Tirta Moedal Kota Semarang,

#LaporHendi Pak di daerah Dewi Sartika,Sukorejo,2 hari terakhir ini kok airnya nggak ngalir,kalo ngalir yang keluar sedikit @hendrarprihadi

Mohon ditindaklanjuti, terima kasih

LAMPIRAN:
Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:
Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#:
1844230

USER:
Rizki Taqwa P
@anto_rizki33

PLATFORM:
Twitter

TANGGAL:
13 August 2017
11:38:59

KATEGORI:
Layanan Air Minum

AREA:
Kota Semarang

STATUS:
Selesai

DILIHAT:
24

DUKUNGAN:
0

[Tweet](#)
[SHARE](#)
[PRINT](#)

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aduan yang masuk dari akun twitter @anto_rizki33 Aduan masuk tercatat tanggal 13 Agustus 2017 pukul 11.38 WIB dengan jenis laporan pengaduan air tidak mengalir. Pengaduan diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 14 Agustus 2017 pukul 07.41 WIB.

Gambar 4.38
Disposisi aduan 6



Sumber : Data Internal P3M 2017

Setelah melakukan klarifikasi, P3M Kota Semarang mendisposisikan aduan ke OPD yang berwenang yaitu PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Pengadu mendapatkan respon cukup cepat dari OPD yang bersangkutan yaitu pada tanggal di prosesnya aduan 14 Agustus 2017.

Gambar 4.39
Tindak lanjut aduan 7

BERANDA > TINDAK LANJUT LAPORAN

Air Siap Minum? Kok gak keluar airnya ya?

LAPORAN:
Yth. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang,

@hendrarprihadi #LaporHendi Air Siap Minum ?? Kok gak keluar airnya ya??
Jadi gak siap minum pak.. (Foto Terlampir)

Mohon ditindaklanjuti, terima kasih

LAMPIRAN:
Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:
Pemerintah Kota Semarang
FOTO TERLAMPIR

LAMPIRAN:



14 August 2017 07:50:34

TRACKING ID#: 1844241

USER: Demar Bahtiar @demarbahtiar

PLATFORM: Twitter

TANGGAL: 13 August 2017 08:19:13

KATEGORI: Layanan Air Minum

AREA: Kota Semarang

STATUS: Selesai

DILIHAT: 23

DUKUNGAN: 0

[Tweet](#)

[SHARE](#)

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aduan yang masuk dari akun twitter @demarbahtiar Aduan masuk tercatat tanggal 13 Agustus 2017 pukul 08.19 WIB dengan jenis laporan pengaduan air siap minum tidak mengalir. Pengaduan diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 14 Agustus 2017 pukul 07.50 WIB.

Gambar 4.40
Disposisi aduan 7

TINDAK LANJUT LAPORAN :

KOMENTAR PUBLIK :



Pemerintah Kota Semarang

Didisposisikan ke Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)

14 August 2017 07:50:34



Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)

Air siap minum di taman KB masih dalam perbaikan, dan kami dari bidang pertamanan akan segera menindaklanjuti laporannya.terimakasih.

18 August 2017 10:48:20

Sumber : Data Internal P3M 2017

Setelah melakukan klarifikasi, P3M Kota Semarang mendisposisikan aduan ke OPD yang berwenang yaitu Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Semarang. Pengadu mendapatkan respon dari OPD yang bersangkutan pada tanggal 18 Agustus 2017.

Gambar 4.41
Tindak lanjut aduan 8



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aduan yang masuk dari akun twitter @wilyzyunanto Aduan masuk tercatat tanggal 28 Juli 2017 pukul 13.40 WIB dengan jenis laporan pengaduan parkir liar. Pengaduan diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 31 Juli 2017 pukul 07.41 WIB atau 3 hari kerja dari aduan masuk.

Gambar 4.42
Disposisi aduan 8

TINDAK LANJUT LAPORAN :
KOMENTAR PUBLIK :


Pemerintah Kota Semarang
Didisposisikan ke Dinas Perhubungan Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)
31 July 2017 07:41:47


Dinas Perhubungan Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)
Terima kasih atas informasinya, Parkir tersebut tidak diperbolehkan karena ada rambu dilarang parkir.
03 August 2017 14:55:35


Dinas Perhubungan Kota Semarang (Pemerintah Kota Semarang)
Kami tindaklanjuti di lokasi.
Lampiran :

10 August 2017 11:48:27

Sumber : Data Internal P3M 2017

Setelah melakukan klarifikasi, P3M Kota Semarang mendisposisikan aduan ke OPD yang berwenang yaitu Dinas Perhubungan Kota Semarang. Pengadu mendapatkan respon dari OPD yang bersangkutan pada tanggal 03 Agustus 2017. Pada tanggal 10 Agustus 2017 Dinas Perhubungan Kota Semarang menyampaikan kepada pengadu bahwa parkir liar sudah di tertibkan.

Gambar 4.43
Tindak lanjut aduan 9

BERANDA > TINDAK LANJUT LAPORAN

Jalan ke undip dari Sambiroto lewat lapangan tembak tolong diperbaiki

LAPORAN:
Yth. Dinas Bina Marga Kota Semarang,

#LaporHendi jalan ke undip dari Sambiroto lewat lapangan tembak tolong diperbaiki dapat mengurangi keramaian sigarbencana, tks

Mohon ditindaklanjuti, terima kasih

LAMPIRAN:
Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:
Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#: 1733243
USER: herbasuki @HerbasukiIN
PLATFORM: Twitter
TANGGAL: 12 March 2017 10:00:54
KATEGORI:
AREA: Kota Semarang
STATUS: Selesai
DILIHAH: 20
DUKUNGAN: 0

Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aduan yang masuk dari akun twitter @HerbasukiN Aduan masuk tercatat tanggal 12 Maret 2017 pukul 10.00 WIB dengan jenis laporan pengaduan jalan rusak. Pengaduan diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 14 Maret 2017 pukul 09.15 WIB atau selama dua hari kerja dari aduan masuk.

Gambar 4.44
Disposisi aduan 9



Sumber : Data Internal P3M 2017

Setelah melakukan klarifikasi, P3M Kota Semarang mendisposisikan aduan ke OPD yang berwenang yaitu Dinas Bina Marga Kota Semarang. Pengadu mendapatkan respon dari OPD yang bersangkutan pada tanggal 16 Maret 2017.

Gambar 4.45
Tindak lanjut aduan 10



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aduan yang masuk dari akun twitter @Jin_ndra aduan masuk tercatat tanggal 28 Juli 2017 pukul 19.32 WIB dengan jenis laporan kemacetan. Pengaduan diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 31 Juli 2017 pukul 07.47 WIB atau selama tiga hari kerja dari aduan masuk.

Gambar 4.46
Disposisi aduan 10



Sumber : Data Internal P3M 2017

Setelah melakukan klarifikasi, P3M Kota Semarang mendisposisikan aduan ke OPD yang berwenang yaitu Dinas Perhubungan Kota Semarang. Pengadu mendapatkan respon dari OPD yang bersangkutan pada tanggal 03 Agustus 2017.

Gambar 4.47
Tindak Lanjut Permintaan Informasi 1

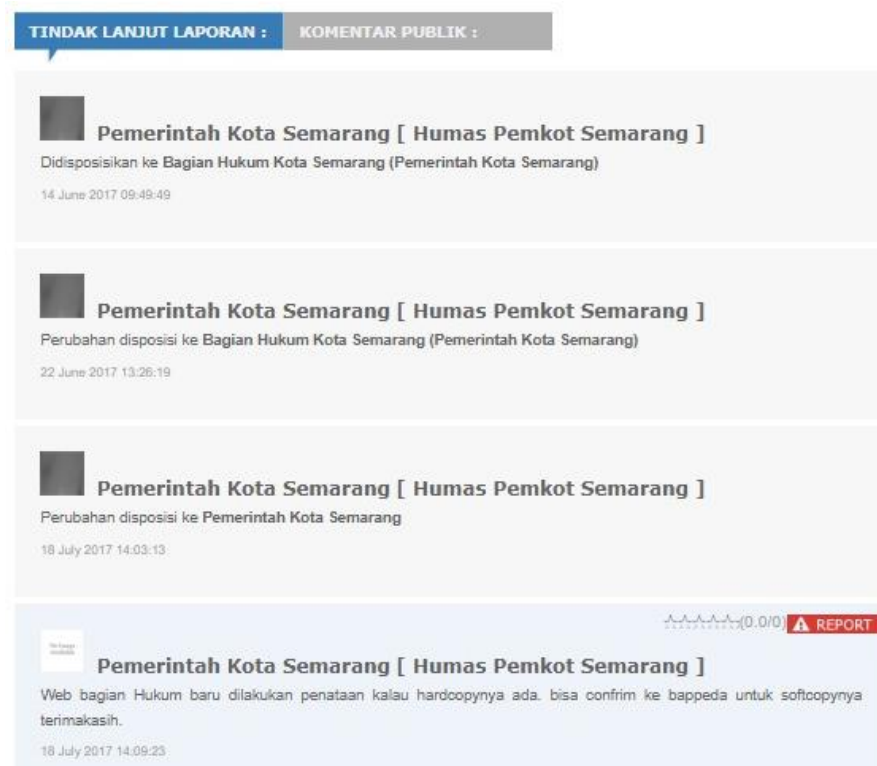


Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap permintaan informasi yang masuk dari user 62899550xxxx permintaan informasi tercatat tanggal 11 Juni 2017 pukul 19.32 WIB dengan jenis permintaan informasi penyampaian aduan masalah lalu lintas. Permintaan informasi diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 15 Juni 2017 pukul 06.56 WIB atau selama empat hari kerja dari permintaan informasi masuk. Permintaan di disposisikan kepada OPD berwenang yaitu Dinas Perhubungan Kota Semarang. Selanjutnya pada tanggal 06 Juli ada perubahan disposisi ke Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Semarang. Pemohon

informasi menerima tanggapan dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Semarang pada tanggal 11 juli 2017 pukul 10.37 WIB atau satu bulan setelah permohonan informasi disampaikan.

Gambar 4.48
Tindak Lanjut Permintaan Informasi 2



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap permintaan informasi yang masuk dari user 628571328xxxx permintaan informasi tercatat tanggal 09 Juni 2017 pukul 11.52 WIB dengan jenis permintaan informasi terkait akses untuk mendapatkan perda RTRW. Permintaan informasi diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 14 Juni 2017 pukul 09.49

WIB atau selama lima hari kerja dari permintaan informasi masuk. Permintaan informasi di disposisikan kepada OPD berwenang yaitu Humas Pemerintah Kota Semarang. Selanjutnya pada tanggal 22 Juni 2017 di disposisikan kembali dan pada tanggal 18 Juli 2017 di disposisikan kembali ke OPD yang sama yaitu Humas Pemerintah Kota Semarang. Pemohon informasi menerima tanggapan dari Humas Pemerintah Kota Semarang pada tanggal 18 juli 2017 pukul 14.09 WIB.

Gambar 4.49
Tindak Lanjut Permintaan Informasi 3



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap permintaan informasi yang masuk dari user 628587913xxxx permintaan informasi tercatat tanggal 04 Mei 2017 pukul 10.56 WIB dengan jenis permintaan informasi terkait penyelenggaraan taekwondo Walikota Cup. Permintaan informasi diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 06 Mei 2017 pukul 07.49 WIB. Permintaan informasi di disposisikan kepada OPD berwenang yaitu Humas Pemerintah Kota Semarang. Selanjutnya pada tanggal 18 Juli 2017 di disposisikan

kembali ke OPD yang sama yaitu Humas Pemerintah Kota Semarang. Pemohon informasi menerima tanggapan dari Humas Pemerintah Kota Semarang pada tanggal 18 juli 2017 pukul 14.12 WIB.

Gambar 4.50
Tindak Lanjut Permintaan Informasi 4



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap permintaan informasi yang masuk dari user 62898790xxxx permintaan informasi tercatat tanggal 12 September 2017 pukul 13.04 WIB dengan jenis permintaan informasi terkait terkait cara pendaftaran kredit wibawa. Permintaan informasi diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 14 September 2017 pukul 08.58 WIB. Permintaan informasi di disposisikan kepada OPD berwenang yaitu Dinas Koperasi dan UKM Pemerintah Kota Semarang. Selanjutnya pada tanggal 18 Juli 2017 di disposisikan kembali ke OPD yang sama yaitu Humas Pemerintah Kota Semarang. Pemohon informasi menerima tanggapan dari Humas Pemerintah Kota Semarang pada tanggal 18 juli 2017 pukul 14.12 WIB.

Gambar 4.51
Tindak Lanjut Permintaan Informasi 5



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap permintaan informasi yang masuk dari user 6282122581xxxx permintaan informasi pada tanggal 02 Mei 2017 pukul 12.39 WIB dengan jenis permintaan informasi terkait terkait cara pendaftaran kredit wibawa. Permintaan informasi diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 02 Mei 2017 pukul 13.35 WIB. Permintaan informasi di disposisikan kepada OPD berwenang yaitu Dinas Perdagangan Pemerintah Kota Semarang. Pemohon informasi menerima tanggapan dari Dinas Perdagangan Pemerintah Kota Semarang pada tanggal 10 juli 2017 pukul 08.31 WIB.

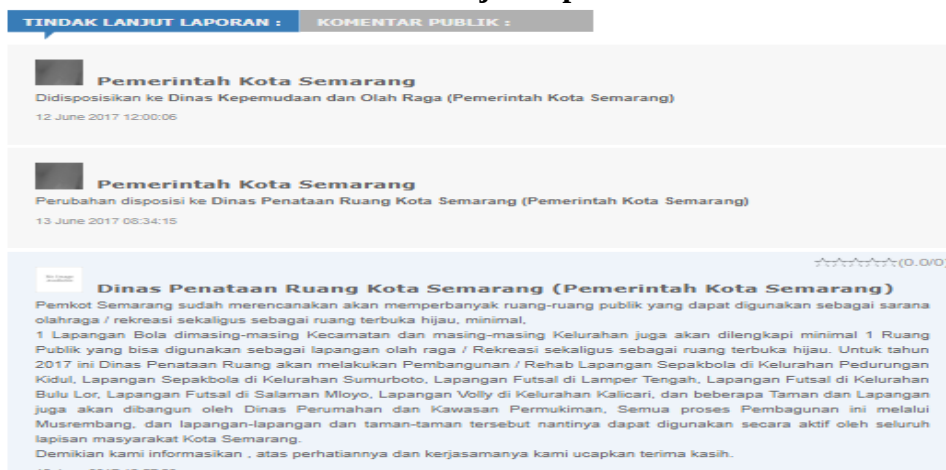
Gambar 4.52
Tindak Lanjut Aspirasi 1



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aspirasi yang masuk dari user 628122933xxxx pada tanggal 03 Agustus 2017 pukul 13.41 WIB. Pengadu menyampaikan aspirasi terkait pembuatan polder untuk mengatasi banjir dikawasan Simping Lima. Aspirasi diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 07 Agustus 2017 pukul 10.49 WIB. Aspirasi di disposisikan kepada OPD berwenang yaitu Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. Penyampai aspirasi menerima tanggapan dari Dinas Pekerjaan Umum Pemerintah Kota Semarang pada tanggal 10 Agustus 2017 pukul 10.27 WIB.

Gambar 4.53
Tindak Lanjut Aspirasi 2



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aspirasi yang masuk dari user 628122933xxxx pada tanggal 09 Juni 2017 pukul 16.52 WIB. Pengadu menyampaikan aspirasi agar pemerintah memperbanyak penyediaan tempat rekreasi dan olahraga. Aspirasi diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 12 Juni 2017 pukul 12.00 WIB. Aspirasi di disposisikan kepada OPD berwenang yaitu Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Semarang. Kemudian pada tanggal 13 Juni 2017 di disposisikan kembali ke Dinas Penataan Ruang Kota Semarang. Penyampai aspirasi menerima tanggapan dari Dinas Penataan Ruang Kota Semarang pada tanggal 13 Juni 2017 pukul 13.57 WIB.

Gambar 4.54
Tindak Lanjut Aspirasi 3



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aspirasi yang masuk dari user 628122933xxxx pada tanggal 02

Agustus 2017 pukul 23.46 WIB. Pengadu menyampaikan aspirasi terkait permintaan bantuan pembangunan gazebo air. Aspirasi diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 08 Agustus 2017 pukul 09.48 WIB. Aspirasi di disposisikan kepada OPD berwenang yaitu PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Penyampai aspirasi menerima tanggapan dari PDAM Tirta Moedal Kota Semarang pada tanggal 08 Agustus 2017 pukul 15.00 WIB.

Gambar 4.55
Tindak Lanjut Aspirasi 4



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aspirasi yang masuk dari user 628121653xxxx pada tanggal 31 Juli 2017 pukul 15.40 WIB. Pengadu menyampaikan aspirasi terkait terkait halte BRT yang harus dibangun lebih besar lagi. Aspirasi diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 01 Agustus 2017 pukul 07.39 WIB. Aspirasi di disposisikan kepada OPD berwenang yaitu Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Penyampai aspirasi menerima tanggapan dari Dinas Perhubungan Kota Semarang pada tanggal 04 Agustus 2017 pukul 11.24 WIB.

Gambar 4.56 **Tindak Lanjut Aspirasi 5**



Sumber : Data Internal P3M 2017

Gambar diatas memperlihatkan tindak lanjut yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang terhadap aspirasi yang masuk dari user Beltsazar Krisetya pada tanggal 01 Juni 2017 pukul 11.57 WIB. Pengadu menyampaikan aspirasi terkait terkait pengecatan rumah dan mural Kampung Pelangi untuk dirutinkan. Aspirasi diproses oleh P3M Kota Semarang pada tanggal 09 Juni 2017 pukul 07.39 WIB. Aspirasi di disposisikan kepada OPD berwenang yaitu Dinas Penataan Ruang Kota Semarang. Penyampai aspirasi menerima tanggapan dari Dinas Penataan Ruang Kota Semarang pada tanggal 13 Juni 2017 pukul 10.45 WIB.

Dalam mengelola pengaduan, masih banyak pengaduan yang dikelola tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Masyarakat dalam mendapat tanggapan dari OPD tidak tepat waktu sehingga pengaduan menjadi tidak efektif.

Pelayanan pengaduan yang diberikan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) seharusnya dapat mengkonfirmasi dan mendisposisikan aduan, permintaan informasi dan aspirasi dalam jangka waktu maksimal dua hari dari aduan masuk dan masyarakat mendapat tanggapan dari OPD terkait maksimal lima hari. Dalam pelaksanaannya, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) pada beberapa kasus sangat lamban untuk mendisposisikan aduan yang masuk bahkan lebih dari dua hari. Begitupun dengan OPD teradu, tanggapannya seringkali lamban sehingga umpan balik yang diberikan OPD kepada masyarakat dapat lebih dari lima hari. mengelola pengaduan Pengaduan paling banyak ditujukan kepada Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Semarang.

4.1.3.3 Klarifikasi Pengaduan Masyarakat

Klarifikasi merupakan salah satu tugas P3M yang tercantum dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. Klarifikasi dilakukan setelah aduan masuk, dalam pelaksanaan teknis nya, proses klarifikasi yaitu menghubungi OPD berwenang untuk memastikan apakah aduan yang masuk merupakan wewenang OPD tersebut atau bukan. Klarifikasi dilakukan terhadap aduan yang bersifat multi wewenang. Sehingga untuk memastikan kepada OPD mana aduan harus didisposisikan, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) melakukan klarifikasi terlebih dahulu.

4.1.3.4 Konfirmasi Pengaduan Masyarakat

Konfirmasi merupakan tahap pengelolaan dimana Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) menghubungi admin penghubung pada setiap OPD untuk memastikan apakah aduan tersebut sesuai dengan OPD yang bersangkutan atau tidak. Klarifikasi dan konfirmasi merupakan tugas Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang tercantum dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. Klarifikasi dan konfirmasi dalam pelaksanaan teknis nya sama, yaitu Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) menghubungi admin penghubung di masing-masing OPD untuk memastikan apakah aduan yang masuk merupakan wewenang OPD tersebut atau bukan. Sehingga konfirmasi dan klarifikasi adalah satu kegiatan yang dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M). Klarifikasi dan konfirmasi dilakukan melalui telepon atau media sosial *Whats App*. Setelah P3M menerima aduan, P3M mengkonfirmasi terlebih dahulu apakah pengaduan layak di disposisikan atau tidak. Mekanisme ini lah yang memakan waktu cukup lama, admin pada masing-masing OPD Pemerintah Kota Semarang seringkali lamban dalam mengkonfirmasi aduan yang masuk sehingga berakibat pada lama nya penanganan pengaduan.

4.1.3.5 Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat

Setiap kegiatan pelayanan publik harus melakukan evaluasi, sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang Pasal (4) huruf (j), (k), (l) kegiatan monitoring dan evaluasi yang harus dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) adalah :

- (j) Melaksanakan rekapitulasi penanganan pengaduan
- (k) Melaksanakan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat
- (l) Melaksanakan pelaporan tugas P3M kepada Penanggungjawab

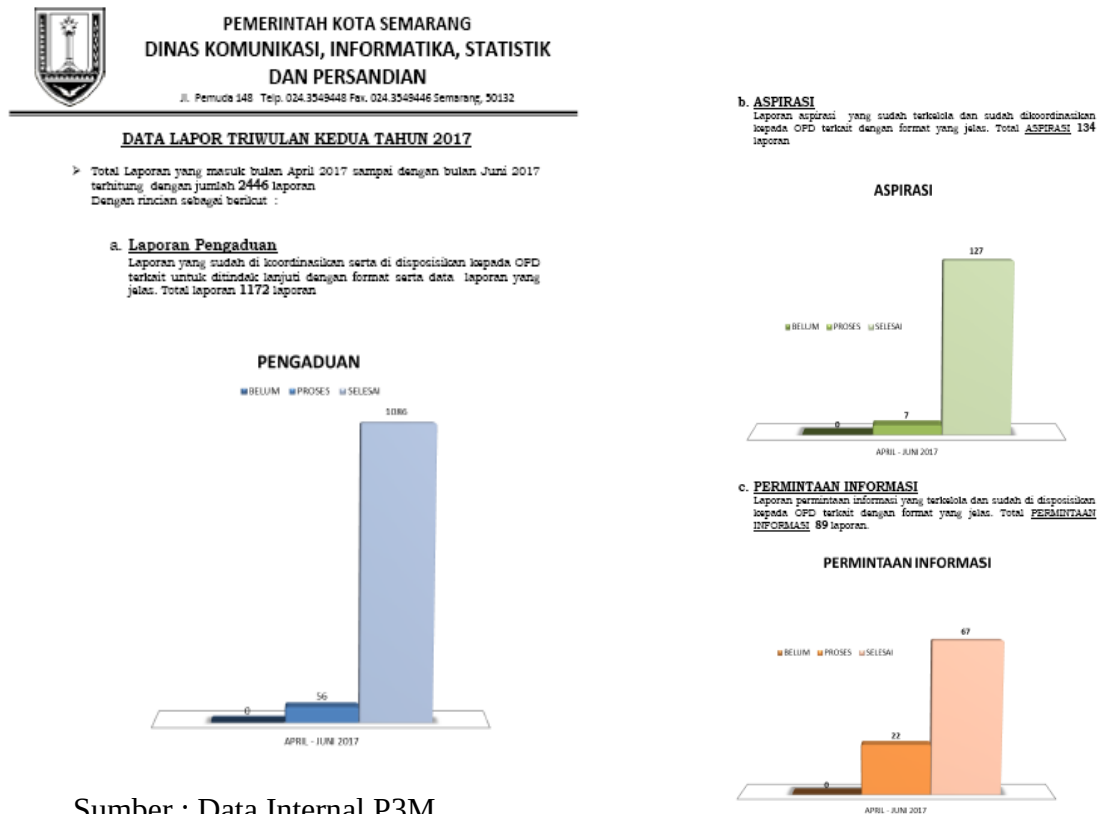
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam melakukan monitoring dan evaluasi melakukan rekapitulasi aduan yang masuk setiap Triwulan dan selanjutnya dilaporkan ke penanggungjawab. Data rekapitulasi tersebut dilaksanakan setiap tiga bulan sekali, bulan Januari-Maret masuk Triwulan I, April-Juni masuk Triwulan II, Juli-September masuk Triwulan III, Oktober-Desember masuk Triwulan IV.

Data yang dimasukan pada laporan rekapitulasi Triwulan diantaranya:

- a. jumlah laporan pengaduan
- b. jumlah aspirasi
- c. jumlah permintaan informasi
- d. OPD yang paling banyak mendapat aduan
- e. Topik yang paling sering diadukan

f. Laju tindak lanjut OPD

Gambar 4.57
Contoh rekapitulasi aduan per triwulan



Sumber : Data Internal P3M

Setelah rekapitulasi Triwulan diterima oleh penanggungjawab, maka penanggungjawab melakukan laporan kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, yang selanjutnya untuk dilaporkan kepada Walikota sebagai bahan untuk membuat kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Untuk evaluasi pengelolaan pengaduan, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) selalu melakukan evaluasi setiap saat. Karena aduan yang sifatnya harus disegerakan untuk ditangani maka Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) harus selalu siap untuk mengelola aduan. Evaluasi yang pernah dilakukan adalah peningkatan kompetensi pegawai dalam bidang teknologi informasi, untuk melayani aduan yang masuk dengan mekanisme tidak langsung.

4.1.3.6 Mengkoordinasikan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang, dalam mengelola pengaduannya Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) harus melakukan koordinasi baik di internal P3M maupun dengan seluruh OPD. Koordinasi yang harus dilaksanakan adalah mengkoordinasikan pelaksanaan tugas P3M, memberikan rekomendasi kepada perangkat daerah yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat dan memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam melaksanakan tugasnya selalu melakukan koordinasi. Koordinasi yang dilakukan adalah koordinasi internal yaitu koordinasi antar pegawai di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), dan koordinasi eksternal yaitu koordinasi dengan admin penghubung pada masing-masing OPD.

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) memberikan rekomendasi kepada OPD yang berwenang untuk menerima aduan dengan persetujuan penanggungjawab dan Ketua. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) juga melakukan verifikasi data yang masuk dan digolongkan kedalam data aspirasi, aduan atau informasi. Dari data tersebut, koordinasi yang dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) tidak hanya koordinasi berupa aduan saja, tetapi dapat berupa permintaan informasi dan penyampaian aspirasi dari masyarakat.

4.1.3.7 Mengendalikan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengendalian pengaduan masyarakat yang harus dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) adalah menyelenggarakan pembinaan dan pengendalian pengaduan masyarakat sesuai dengan amanah dari Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. Bentuk pengendalian yang dilakukan adalah rapat koordinasi pengendalian pengaduan, rapat koordinasi ini dihadiri oleh seluruh OPD Pemerintah Kota Semarang, dalam rapat koordinasi pengendalian membahas apa yang menjadi keluhan OPD dalam menindaklanjuti pengaduan. Pengendalian juga bersifat memantau sejauh mana OPD melakukan tindak lanjut dari aduan yang masuk. Rapat koordinasi pengendalian dilaksanakan tiga bulan sekali.

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) juga melakukan pembinaan kepada Tenaga Pelaksana Kegiatan P3M maupun kepada admin penghubung

seluruh OPD. Pembinaan bertujuan untuk menumbuhkan inovasi dari pegawai dan sebagai pelatihan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

4.1.4 Pengawasan

Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Dalam pembahasan mengenai pengawasan pengelolaan pengaduan ini ada tiga fase yang akan di deskripsikan diantaranya yaitu, menetapkan alat pengukur (standar), mengadakan penilaian (*evaluate*) dan mengadakan tindakan perbaikan (*corrective action*).

4.1.4.1 Menetapkan Alat Pengukur (Standar)

Sebagai upaya untuk mengelola pengaduan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat maka harus menetapkan standar atau alat-alat pengukur yang dapat menjadi patokan.

Penetapan standar kinerja Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) yaitu mempunyai waktu lima hari kerja untuk pelayanan pengaduan. Maksimal dua hari untuk disposisi kepada OPD dan dalam waktu lima hari kerja, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) harus sudah mendapatkan respon dari OPD yang dikenakan aduan sehingga Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dapat memberikan perkembangan aduan kepada masyarakat.

4.1.4.2 Penilaian Kinerja

Fase penilaian merupakan fase yang membandingkan antara pekerjaan yang telah dikerjakan (*actual result*) dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada fase ini kinerja pegawai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) perlu dinilai dengan membandingkan alat pengukur standar yang sudah ditetapkan dengan kinerja pegawai. Kinerja pegawai sangat penting dalam pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat bergantung kepada kinerja pegawainya.

Penilaian kinerja yang dilakukan berlaku kepada seluruh pegawai P3M baik yang ASN maupun yang non-ASN. Penilaian dilakukan oleh atasan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja pegawai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) ditetapkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yaitu dapat mengelola aduan paling lambat dua hari kerja.

4.1.4.3 Tindakan Perbaikan

Fase perbaikan atau *corrective action* adalah fase dimana dilaksanakannya tindakan perbaikan jika penilaian tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan agar tujuan pengawasan dapat direalisasikan. Demikian juga tujuan fase ketiga dari pengawasan adalah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan.

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) selalu melakukan tindakan perbaikan jika ada pelayanan aduan yang tidak sesuai mekanisme atau tidak

sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Tindakan perbaikan yang dilakukan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) diantaranya adalah berupa pelatihan untuk peningkatan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) dan *soft skill* dibidang teknologi. Pegawai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dituntut untuk menguasai teknologi informasi karena di era internet ini, masyarakat sebagai pengadu lebih sering menggunakan media sosial untuk mengadu dibanding datang langsung ke kantor. Selain tindakan perbaikan untuk para pegawai, sarana prasarana juga harus mendukung untuk dapat mengelola aduan dengan maksimal. Tindakan perbaikan sarana prasarana diantaranya masyarakat dapat menyampaikan aduan dari berbagai *platform* yang tersedia, internet yang cepat dan komputer yang prima.