



Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017

Kajian Sumber Daya Kebijakan

Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Disusun Oleh :

Nama : Muhamad Shulkhan Muzaki

NIM : 14010114140121

DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2018

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Muhamad Shulkhan Muzaki
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010114140121
3. Tempat / Tanggal Lahir : Pemalang, 31 Desember 1995
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Desa Kebojongan Rt 03 Rw 01 Kec. Comal.
Kab. Pemalang 52363.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul : **“Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017, Kajian Sumber Daya Kebijakan”**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 26 Maret 2018

Pembuat Pernyataan;

Muhamad Shulkhan Muzaki

NIM. 14010114140121

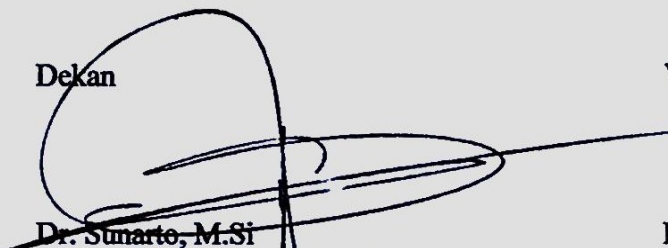
PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengelolaan Lapar Henti di Kota Semarang Tahun 2017,
Kajian Sumber Daya Kebijakan**
Nama Penyusun : **Muhamad Shulkhan Muzaki**
NIM : **14010114140121**
Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**


Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 26 Maret 2018

Dekan


Dr. Sumarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I


Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

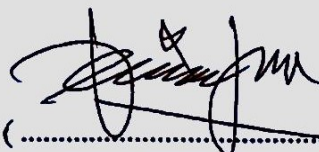
Dosen Pembimbing :

1. **Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP, M.Si**
NIP.197708202005011002


(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

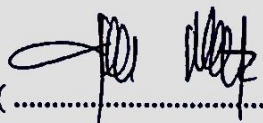
1. **Dr. Teguh Yuwono M.Pol.Admin**
NIP. 196908221994031003


(.....)

2. **Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si**
NIP. 197110301999032001


(.....)

3. **Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP, M.Si**
NIP.197708202005011002


(.....)

MOTTO

“Talk Communicative, and Do More.”- Shulkhan

“There is nobody’s perfect, but there is nothing impossible to reach a things”-

Shulkhan

“Never Crack Under Pressure”- General Mac Arthur

Allah tidak akan membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya- Surah Al-Baqarah ayat 268.

Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu

Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha mulia

Yang mengajar manusia dengan pena,

Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al- 'Alaq 1-5)

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (QS: Ar-Rahman

13)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu

dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat

(QS : Al-Mujadilah 11)

PERSEMBAHAN

Bismillahi ar-rahmaan ar-rahiim

Karya skripsi ini saya persembahkan untuk Allah SWT, Tuhan yang selalu melindungi dari godaan syaitan. Tak lupa secara dhohiriyah untuk Umi dan Abah yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi, sungguh jerih payah engkau tak terbalaskan. Kepada kakak yang selalu mendukung dan memotivasi, terima kasih atas bimbingan dan arahan dalam proses pembelajaran selama berkuliah. sebuah usaha akan membuahkan hasil, begitupun semua proses pembuatan karya tulis yang harus diperjuangkan untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1. Kepada pembaca yang budiman, penulis persembahkan karya tulis ini, sebagai salah satu referensi bahan kajian sumber daya kebijakan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Abstrak

Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan

Studi Ombudsman menjelaskan minimnya aduan bukan karena kinerja pelayanan publik baik, justru masyarakat enggan mengadu karena dianggap tidak membawa perubahan apapun pada pelayanan publik. Pemerintah pusat membuat kebijakan LAPOR / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, berbasis aplikasi elektronik, dengan target pada tahun 2017 seluruh Lembaga/ Kementerian/BUMN/D/ Pemda dapat terintegrasi dalam program LAPOR agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada tahun 2016 Pemkot Semarang mulai mengimplementasikan kebijakan LAPOR dengan nama Lapor Hendi. Kebijakan ini dikategorikan sebagai penggunaan fasilitas elektronik oleh pemerintah/ *e-government* dalam bidang pelayanan publik, spesifiknya bagian pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan mengetahui proses berjalannya Lapor Hendi sebagai kebijakan publik yang bersifat elektronik dari sisi sumber daya kebijakannya, menggunakan teori sumber daya kebijakan dari kajian *Harvard JFK School Of Government*, yaitu dari aspek *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Diteliti dengan metode kualitatif deskriptif, dengan cara pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan dari sisi *support*, sudah ada dukungan dari adanya peraturan wallikota yang mengatur Lapor Hendi, komitmen dalam bentuk pembahasan laporan secara rutin, adanya alokasi infrastruktur fisik sebagai sarana dan prasarana kegiatan, serta telah dilaksanakannya sosialisasi Lapor Hendi secara tidak langsung pada masyarakat. Dari sisi *capacity*, keuangan program Lapor Hendi telah dialokasikan pada APBD, kelembagaan, SDM pengelola dan pelaksana beserta infrastruktur teknologi telah disediakan untuk program ini. Dari sisi *Value* Kota Semarang maupun luar Kota Semarang yang memanfaatkan fasilitas Kota Semarang, Pemkot Semarang, dan Organisasi Profit.

Kata kunci : pelayanan publik, Lapor Hendi, sumber daya kebijakan publik, *Support*, *Capacity*, *Value*.

Abstract

Management Of Lapor Hendi in Semarang City 2017 Review Of Policy Resources

The Ombudsman study explains the lack of complaints not because of the performance of public services either, in fact people are reluctant to complain because it is considered not to bring any changes to the public service. The central government develops the LAPOR / Aspirations and Online People's Complaint Service, based on electronic applications, targeting in 2017 all Institutions / Ministries / BUMN / D / LGs can be integrated into the LAPOR program in order to improve the quality of public services. In 2016 the city government of Semarang began to implement the LAPOR policy with the name of Lapor Hendi. This policy is categorized as the use of electronic facilities by government / e-government in the field of public services, specifically the public service complaints management section.

The objective of this research is to know Lapor Hendi process as public policy which is electronic from the side of its policy resources, using theory of policy resources from Harvard JFK School Of Government study, that is from Support, Capacity and Value aspect. Researched with descriptive kuaitatif method, by way of data retrieval through interviews, observation, and literature study.

The result of the research shows that from the support side, there is support from the regulation of mayor that regulate Lapor Hendi, commitment in the form of routine report discussions, the allocation of physical infrastructure as the facilities and infrastructure of the activity, and also the socialization of Lapor Hendi indirectly to the community. In terms of capacity, the financial program of Lapor Hendi has been allocated to APBD, institutional, human resources managers and implementers along with technology infrastructure has been provided for this program. In terms of Value, there are 3 parties who get from the benefits of Lapor Hendi policy, the community both Semarang City and outside the city of Semarang that utilize the facilities of Semarang City, Semarang City Government, and Profit Organization.

Keywords: public service, Lapor Hendi, public policy resources, Support, Capacity, Value.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengelolaan Laport Hendi di Kota Semarang Tahun 2017, Kajian Sumber Daya Kebijakan”** tanpa adanya halangan yang berarti. Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro. dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT
2. Umi, Abah dan kakak.
3. Bapak Dr.Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas ISIP Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dr. Kushandajani, MA. Selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro.
5. Ibu Drs. Puji Astuti, M.Si selaku skretaris prodi Ilmu Pemerintahan
6. Bapak Dzunuwanz Ghulam Manar S.Ip M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, evaluasi dan masukan kepada penulis, serta memberikan dorongan dan motivasi dalam melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dr.Ir. Nana Storada DM, SE, MM selaku Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
8. Ibu Anna Sri Rahayuningsih selaku Pengadministrasi Kepegawaian Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
9. Ibu Diah selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai Wakil Ketua dalam program Laport Hendi.

10. Ibu Istiqomah selaku Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang Selaku Seketaris dalam Tim Lapor Hendi.
11. Saudara Dicky Proklamanto, Aldi Rizky Yusditira dan Saudari Benedita Yuni S. selaku admin Lapor Hendi.
12. Saudara Eko Kurnia Evadika selaku tenaga ahli dalam *data center* Kota Semarang.
13. Rekan-rekan UKM Menwa Undip, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menjalankan amanah selama perkuliahan.
14. Rekan-rekan FKMM FISIP Undip yang telah memberikan kesempatan untuk berdakwah dalam kampus.
15. kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu baik dalam penelitian maupun dalam penyelesaian skripsi.

Semoga dengan tersusunnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Penulis menyadari bahwa tidak ada sesuatu yang sempurna, begitupun skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun supaya menjadi lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Semarang , 26 Maret 2018

Penyusun

Muhamad Shulkhan Muzaki

NIM. 14010114140121

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN Abstrak.....	vi
HALAMAN Abstract.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Perumusan Masalah	21
3. Tujuan Penelitian	21
4. Kegunaan Penelitian.....	21
5. Kerangka Pemikiran Teoritis	22
5.1. Kebijakan Publik.....	22
5.2. <i>Responsiveness Government</i> / Birokrasi Pemerintahan Yang Responsif	36
5.3. Teori Sumber Daya Kebijakan.....	44
6. Operasionalisasi Konsep	51
7. Metode Penelitian.....	54
7.1. Desain Penelitian.....	55
7.2. Situs Penelitian.....	55
7.3. Subjek Penelitian.....	55

7.4. Jenis Data	56
7.5. Sumber Data.....	56
7.6. Teknik Pengumpulan Data	57
7.7. Analisis Dan Interpretasi Data	58
7.8. Analisis Data	60
BAB II LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT KOTA SEMARANG / LAPOR HENDI KOTA SEMARANG	61
2.1. Profil Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	61
2.1.1. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat / LAPOR !.....	61
2.1.1.1 Profil LAPOR	61
2.1.1.2 Alur Pengaduan LAPOR.....	63
2.1.2. OPD LAPOR / Lapor Hendi Kota Semarang : P3M Kota Semarang.....	67
2.1.2.1 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kota Semarang	69
2.1.2.2 Visi Misi.....	69
2.1.2.3 Susunan Organisasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	71
2.1.2.4 Tugas dan Fungsi	71
2.1.2.5 Alur Pengaduan.....	73
2.1.2.6 Pilihan Kanal.....	78
2.1.2.7 Jumlah Laporan dan Pelapor.....	79
2.1.2.8 Kontak.....	81
2.1.3. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang.....	81
2.1.3.1 Sejarah Diskominfo Kota Semarang.....	81
2.1.3.2 Tugas dan Fungsi Diskominfo Kota Semarang Dalam Lapo Hendi	82
2.2. Profil lokasi Penelitian	84
2.2.1. Profil Kota Semarang.....	84
2.2.2. Wilayah Administrasi Kota Semarang.....	85
2.2.4. Profil kependudukan Kota Semarang.....	87
2.2.5. Persebaran Penduduk	89
2.2.6. Jumlah Penyedia Layanan Internet (Internet Service Provider / ISP) Kota Semarang.....	91
2.2.7. Jumlah Pengguna Internet di Indoneisa	92
2.2.7.1 Berdasarkan Wilayah	93
2.2.7.2 Berdasarkan Jenis Perangkat Untuk Mengakses Internet	95
2.2.7.3 Berdasarkan Pekerjaan	95

2.2.7.4 Berdasarkan Usia	96
BAB III PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA LAPOR HENDI DI KOTA SEMARANG DARI ASPEK SUMBER DAYA KEBIJAKAN	97
3.1. Support / dukungan	98
3.1.1 <i>Political Will</i> / asal munculnya kebijakan Lapor Hendi	98
3.1.2 Disepakatinya Kerangka <i>E-Government</i> Sebagai Salah Satu Kunci Sukses Dalam Mencapai Visi dan Misi Pemerintah Kota Semarang	105
3.1.3 Alokasi Sejumlah Sumber Daya	108
3.1.4 Dibangunnya Infrastruktur dan Superstruktur	113
3.1.5 Disosialisasikannya Kebijakan Lapor Hendi	114
3.2. Capacity / Kapasitas	118
3.2.1 Ketersediaan Sumber Daya Financial	119
3.2.2 Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi Yang Memadai	121
3.2.3 Ketersediaan Sumber Daya Manusia	128
3.3. Value / Nilai	141
3.3.1 Studi Kasus Manfaat	143
3.3.2 Manfaat Bagi Masyarakat	145
3.3.3 Manfaat Bagi Pemerintah	146
3.3.4 Manfaat Bagi Organisasi Profit	149
3.3.5 Partisipasi Masyarakat	149
3.4. Matriks Temuan Penelitian	151
BAB IV Penutup	153
4.1 Simpulan	153
4.2 Saran	156
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pengaduan yang masuk dari beberapa negara Tahun 2014	2
Tabel 1.2. Hubungan Antara Tujuan Dan Sasaran Untuk Menjamin Akuntabilitas	38
Tabel 1.3. Aplikasi konseptual Model Edward III Perspektif Implementasi Kebijakan Bagian Sumber Daya	50
Tabel 1.4. Indikator Sumber Daya Teori Elemen Sukses <i>E-Government Harvard JFK School of Government.</i>	53
Tabel 2.1. Jumlah Penduduk Kota Semarang	87
Tabel 2.2. Penetrasi Pengguna Internet Berdasarkan Wilayah di Indonesia.....	93
Tabel 2.3. Jenis Perangkat yang digunakan Untuk Mengakses Internet.....	94
Tabel 3.1. Matriks Temuan Sumber Daya Kebijakan Laporan Hendi	151

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Presentase Jumlah Aduan Terkait Pelayanan Publik Ombudsman Inggris	4
Gambar 1.2. Proses Kebijakan Publik	31
Gambar 1.3. Model implementasi Van Meter dan Horn.....	51
Gambar 2.1. Alur Pengaduan LAPOR.....	63
Gambar 2.2. Alur Pengaduan Secara Langsung	74
Gambar 2.3. Alur Pengaduan secara Tidak Langsung.....	75
Gambar 3.1. Kapasitas Server Lapor Hendi.Semarangkota.go.id.....	124
Gambar 3.2. <i>Bandwidth</i> Internet Diskominfo Kota Semarang	126
Gambar 3.3. Pembagian Tugas Admin P3M Kota Semarang.....	135
Gambar 3.4. Data Statistik LAPOR Kota Semarang Periode Tahun 2017	150

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Tingkat Pelaporan Per-Bulan di Kota Semarang dan Kota Bandung- LAPOR.....	11
1	
Grafik 3.2. Tingkat Pelaporan di Kota Semarang dan Kota Bandung- LAPOR.....	11
2	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Panduan Wawancara
2. Transkrip Wawancara
3. Foto Dokumentasi
4. Bukti riset
5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017