

BAB II

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT /

LAPOR HENDI KOTA SEMARANG

2.1 Profil Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

2.1.1. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat / LAPOR !

2.1.1.1 Profil LAPOR

LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis aplikasi yang mudah diakses dan terpadu dengan 81 Kementerian/Lembaga, 5 Pemerintah Daerah, serta 44 BUMN di Indonesia. LAPOR dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. LAPOR diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik.¹

LAPOR berdasarkan data Maret 2017, kini terhubung dengan 34 kementerian, 54 lembaga, 24 Pemerintah Provinsi, 83 kabupaten, 28 pemkot, 131 perwakilan luar negeri, 116 BUMN, 111 Perguruan tinggi, dan 14 kopertis/

¹ https://lapor.go.id/lapor/tentang_lapor/tentang-layanan-aspirasi-dan-pengaduan-online-rakyat.html diakses pada 23 oktober 2017

Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta. Melalui media sosial LAPOR masyarakat Indonesia kini bisa melakukan melakukan pengaduan, menyampaikan aspirasi dan berkomunikasi langsung dengan pemerintah.²

Dasar hukumnya yaitu Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Permenpan RB No. 24/2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, dimana adanya pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional. Lebih jauh lagi sebagai tindak lanjutnya yaitu melalui *roadmap* pengembangan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional dalam Permenpan RB No. 3 Tahun 2015. Dimana didalamnya dijelaskan dalam BAB II Poin B sub poin 1, tentang kondisi yang diharapkan pada tahun 2017 integrasi horizontal dan vertikal pengelolaan SP4N dimana akan dicapai melalui kondisi seluruh penyelenggara mengimplementasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi berbasis teknologi informasi dengan LAPOR untuk seluruh tingkat pemerintahan, baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi maupun secara dari unit terbawah sampai unit tertinggi.³

Di zaman yang serba cepat sekarang maka tuntutan perubahan yang cepat serta perkembangan dunia yang cepat juga menuntut pemerintah juga bisa

² <https://www.menpan.go.id/publikasi/unduh-dokumen/seminar/file/5392-3-lapor> diakses pada 20 Juni 2017 pukul 13.34 Wib

³ <https://www.menpan.go.id/publikasi/unduh-dokumen/seminar/file/5390-1-penjelasan-umum-sp4n> diakses pada 20 Juni 2017 pukul 10.12

melakukan pengawasan, dengan berbasis *e-Government* , LAPOR Menjadi salah satu solusi percepatan respon, koordinasi antar pemerintah baik vertikal maupun horizontal, dan utamanya menindaklanjuti permasalahan yang disuarakan rakyat, dimana tidak terbatas lagi oleh dimensi tempat dan waktu, rakyat lebih dekat dengan pemerintah dengan LAPOR, dan juga memacu dan menstimulasi partisipasi masyarakat agar berperan aktif melapor untuk perbaikan lini ke lini agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pemerintah serta penyelesaian permasalahan yang dialami pelapor.

2.1.1.2 Alur Pengaduan LAPOR

Gambar 2.1.
Alur Pengaduan LAPOR



Sumber : Lapor.go.id

Untuk alur bisa digunakan dengan berbagai macam cara mulai manual dengan datang ke kantor terkait, maupun online dengan website, sms twitter, sesuai dengan ranahnya, yaitu sesuai tingkat dan cakupan pemerintahan , namun dengan latar belakang LAPOR maka penggunaan yang efektif tentunya lewat online dimana tidak terbatas pada jarak untuk melapor tidak harus ke tempatnya, sehingga praktis dan mudah bagi pelapor untuk melapor dari tempatnya. Setelah dilaporkan

kemudain laporan-laporan yang relevan, lengkap, jelas, oleh admin LAPOR diolah dan ditindaklanjuti dengan mendisposisikan kepada kementerian/ lembaga / pemerintah daerah terkait, kemudian secara teknis kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah yang mendapat disposisi laporan melakukan tindaklanjut terkait pengaduan yang masuk.

Visi LAPOR yaitu sebagai sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang mudah diakses, terpadu dengan seluruh institusi pemerintahan, serta menjadi wadah partisipasi publik dalam pengawasan program pemerintah dan acuan utama dalam peningkatan kualitas pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia.

Dari penjelasan tersebut ada dua poin penting yang menjadi tujuan LAPOR, yang pertama yaitu LAPOR mempunyai tujuan sebagai pionir sistem yang mengelola aspirasi dan pengaduan secara menyeluruh baik pada daerah terkait, antar daerah, maupun pusat ke daerah secara sinergi, yang kedua LAPOR menginginkan menjadi tempat untuk aduan dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan program pemerintah serta menjadi kepercayaan utama sebagai landasan untuk menentukan arah pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia agar menjadi lebih baik.

Sedangkan misi LAPOR yaitu untuk yang pertama untuk mengembangkan sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis teknologi informasi yang transparan, akuntabel, dapat diandalkan, serta memiliki dasar hukum yang kuat. Dari poin tersebut dapat dijabarkan bahwa misinya untuk

mengembangkan sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis teknologi informasi yang 1). transparan, berarti terbuka, tidak ada yang ditutup-tutupi, baik dari masyarakat pelapor, OPD terkait maupun masyarakat lain yang ingin mengetahui tindak lanjut laporan yang disampaikan. 2). akuntabel, berarti apa saja yang ada pada LAPOR sifatnya sudah dipikirkan kedepannya akan seperti apa arahnya, sehingga dapat dipertanggung jawabkan setiap etika dan tindakan sesuai sopnya. 3). dapat diandalkan, mempunyai arti bahwa LAPOR selalu siap untuk menelusuri dan menindaklanjuti permasalahan-permasalahan yang disampaikan serta mampu menanganinya dengan baik. 4). memiliki dasar hukum yang kuat, sangat jelas berarti setiap putusan dan alur dijamin secara kuat oleh hukum, sehingga tindakannya bersifat legal dan dapat dipercaya.

Yang kedua, memperkuat mekanisme pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat di institusi pemerintahan. Artinya bahwa adanya keinginan oleh pemerintah untuk memperkuat mekanisme pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang bersifat serius, jika sebelumnya hanya bersifat laporan manual saja yang bisa disampaikan, serta sumber daya internal pemerintah yang belum mencukupi serta mempunyai gambaran luas untuk mekanisme pelaporan, bahkan sampai lini antar daerah dan nasional, maka dengan program ini, pemerintah terbukti benar-benar serius untuk mendapatkan pendapat/ respon masyarakat secara langsung dilapangan sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan sistem pengelolaan .

Yang ketiga yaitu meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan program pemerintah. Sangat jelas bahwa dengan adanya program ini dimana jarak, waktu serta biaya dapat dipotong banyak dalam pelaporan oleh pelapor, bersifat

mobile bisa dilakukan dimanapun, kapanpun oleh siapapun jikalau memang ada hal yang perlu dilaporkan oleh masyarakat. Dengan sifat *mobile* ini maka tingkat partisipasi masyarakat tentu menjadi lebih banyak dibandingkan manual datang ke instansi terkait untuk melapor, untuk itu maka diharapkan juga masyarakat yang sudah masuk era digital ini memanfaatkan perangkat internetnya untuk melapor sebagai bentuk pengawasan program pemerintah.

Yang keempat, mendorong pemanfaatan data dan informasi aspirasi dan pengaduan masyarakat untuk peningkatan kualitas pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia. Secara gamblang dijelaskan bahwa pemanfaatan data informasi aspirasi dan pengaduan masyarakat ditujukan untuk peningkatan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia. Seperti yang sudah dijelaskan bahwa program ini ditujukan dengan target pengintegrasian semua lembaga /instansi pemerintah dalam satu jenis pelaporan yaitu pada LAPOR, artinya bahwa sistem pelaporan ini tujuannya skala nasional, walau secara lokal juga berlaku, sehingga akan memutus rantai komunikasi yang terlalu panjang untuk pelaporan, baik dalam lokal pelapor maupun diluar lokal daerah pelapor. Kemudian dengan adanya sistem pelaporan yang terintegrasi secara nasional tersebut jelas jika dijalankan dengan baik dan partisipasi masyarakat yang antusias, tentunya kualitas pembangunan, dan pelayanan publik di Indonesia akan menjadi lebih baik, karena tidak ada hal yang bisa ditutup-tutupi dalam laporan, karena bisa diakses oleh siapapun.

Prinsip LAPOR dibagi menjadi 3, yang pertama berintikan mudah, artinya adanya kemudahan dalam penyampaian dan pengelolaan aspirasi dan pengaduan,

memang dari cara melapor sangat mudah, begitupun dengan pengelolaannya karena bersifat online, meski ada kekurangan jika laporan tersebut adalah palsu maka memakan waktu untuk OPD mengklarifikasinya dilapangan. Kedua yaitu terpadu, artinya bahwa LAPOR ini menghubungkan institusi pemerintahan dalam satu wadah dan sistem dengan alur koordinasi yang efektif dan efisien, tidak banyak melalui tahapan-tahapan prosedural yang rumit. Ketiga yaitu tuntas, artinya bahwa setiap laporan yang masuk itu secara transparan ditindaklanjuti, ada fitur tracking untuk melihat perkembangan laporan, serta hasilnya akuntabel / dapat dipertanggungjawabkan atas tindak lanjut pemerintah, serta hasilnya terukur.

Mottonya “LAPOR, Partisipasi-Kolaborasi!” secara makna dapat dikatakan bahwa dengan melapor merupakan bagian dari partisipasi, serta ikut serta dalam kolaborasi untuk pebaikan pembangunan, dimana didalamnya berlingkup skala nasional dari pusat sampai daerah.⁴

2.1.2. OPD Lapor Hendi Kota Semarang : P3M Kota Semarang

Untuk dari sejarahnya , awal mulanya Pemerintah Kota Semarang pada tahun 2005 membuat pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor : 11 Tahun 2005 tentang pembentukan pusat penanganan pengaduan pelayanan publik (P5), surat keputusan Walikota Semarang Nomor 065/192 tahun 2005 tentang tatalaksana Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5). Yaitu semacam tempat bagi masyarakat untuk mengadu berkaitan pelayanan publik, kemudian direvisi menjadi Peraturan Walikota

⁴ <http://blog.lapor.go.id/index.php/87-profil-pengelola>. Diakses pada 23 oktober 2017 pukul 08.50 wib.

Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang, dalam rangka menumbuhkan 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.

Kota Semarang memiliki aplikasi LAPOR dinamakan Lapor Hendi dimana penambahan kata Hendi merupakan nama dari Walikota Semarang, Bapak Hendrar Prihadi, agar menjadi pembeda dengan LAPOR di wilayah lain, serta untuk mendekatkan hati masyarakat pada pimpinannya. Masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui website Lapor.go.id dengan membuat akun, atau sms ke nomor 1708 dengan format “Lapor Hendi” spasi “aduan_anda”, aduan anda yang dimaksud adalah aduan yang ingin disampaikan, atau melalui Twitter caranya dengan tweet aduan_anda kemudian tambahkan hashtag #Laporhendi dan mention ke @PemkotSMG. Selain itu aplikasi ini dapat diunduh bagi pengguna android, IOS dan blackberry. Laporan yang telah tervalidasi di dalam LAPOR Lalu didisposisikan ke Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah/ ke unit pelaksana yang relevan untuk selanjutnya ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada. Sehingga tidak hanya tersedia informasi dari masyarakat, namun masalah yang ada pada masyarakat dapat secara cepat ditindaklanjuti.⁵

⁵ www.lapor.go.id diakses pada 14 Juni 2017 Pukul 14.30 Wib.

Sesuai dengan lapor.go.id, pada <http://LaporHendi.sorot.id/> maupun pada <http://LaporHendi.semarangkota.go.id/> juga dijelaskan bahwa LaporHendi merupakan aplikasi penghubung aspirasi antara warga Kota Semarang kepada Wali Kota Semarang. Sedangkan panduan khusus pada website <http://LaporHendi.semarangkota.go.id/> menjelaskan bahwa untuk melakukan pelaporan bisa dengan sms maupun twitter, sama seperti cara di atas. Sedangkan secara keseluruhan semua hal pengaduan dan pelaporan yang masuk selain dari kanal LAPOR pusat, maka akan diinput juga diaplikasi sorot sehingga terintegrasi dengan LAPOR. jadi semua laporan masuk pada akhirnya akan dimasukkan ke dalam sistem LAPOR, dalam hal ini di Kota Semarang disebut LaporHendi.

2.1.2.1 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kota Semarang

Dalam hal ini OPD Pemkot Semarang yang menangani pengaduan, dalam hal ini yaitu LaporHendi, berada pada satuan P3M atau Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat yaitu pada Diskominfo Kota Semarang, dimana sebelum adanya LAPOR internal Pemkot Semarang sudah punya pelaksana ini, dan pelaksana LaporHendi oleh P3M yang terintegrasi intern Pemkot Semarang melalui diskominfo dan LAPOR SP4N.

2.1.2.2 Visi Misi

Untuk Visi LaporHendi adalah Prima Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Artinya bahwa Pemkot Semarang dalam kondisi yang siap sedia untuk mengelola pengaduan masyarakat yang disampaikan, tidak sekedar ada bentuknya tapi tidak ada pengerjaannya.

Sedangkan untuk misinya yaitu 1). Menyediakan sarana pengaduan yang responsif bagi masyarakat, berarti adanya sarana yang mempunyai respon cepat dan tidak lelet dalam pengerjaan tindak lanjut aduan yang disampaikan, juga berarti mendukung semangat masyarakat berpartisipasi, karena dengan respon yang cepat maka selain masyarakat dihargai karena melapor, juga merasa senang ketika ditanggapi secara cepat ketimbang ditunda-tunda. 2).Menyelenggarakan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi, jelas sesuai prinsip LAPOR SP4N, bahwa Lapor Hendi merupakan bagian LAPOR yang terintegrasi secara nasional. 3).Transparansi dalam penyelesaian pengaduan, jelas bahwa setiap tanggapan, tindak lanjut pemerintah dapat dipantau langsung melalui aplikasi maupun website lapor, sehingga membuat masyarakat bisa mengawasi secara langsung.

Motto pelayanan yaitu melayani dengan ikhlas untuk memberikan pelayanan pengaduan yang terbaik. Berarti mempunyai motivasi dalam setiap pekerjaan yang dilakukan penuh setulus hati dalam memberikan pelayanan pengaduan dengan terbaik yang bisa dilaksanakan, hal ini juga diperkuat dengan adanya Maklumat Pelayanan yaitu “Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.” Berarti pelaksana OPD ini sudah paham akan tugas yang diemban.⁶

⁶ <http://p3m.semarangkota.go.id/visimisi.html> diakses pada 12 Desember 2017 Pukul 16.00 Wib

2.1.2.3 Susunan Organisasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Susunan Organisasi tim pengelola, terdiri dari Walikota dan Wakil Walikota Semarang sebagai Pembina, kemudian Sekretaris Daerah Kota Semarang sebagai Penanggungjawab, Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai Ketua, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai Wakil Ketua, Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai Sekertaris, anggota dari Bidang Pengelolaan Pengaduan dan Aspirasi Bidang Pelaporan serta Monitoring dan Evaluasi.

2.1.2.4 Tugas dan Fungsi

P3M mempunyai tugas menerima, mengelola, mengklarifikasi, monitoring, dan mengevaluasi serta mengkonfirmasi pengaduan masyarakat. Dari susunan tugas tersebut terlihat sudah ada mekanisme alur dan juga bagian-bagian yang diperlukan untuk membuat suatu pengelolaan pengaduan.

Sedangkan fungsinya yaitu 1). untuk Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat, artinya yang membuat anggaran dari internal P3M. 2). Pengkoordinasian pelaksanaan tugas P3M, jelas bahwa setiap suatu susunan organisais harus ada yang mengkoordinir dalam pelaksanaan tuagas. 3). Pelaksanaan penerimaan dan pengolahan pengaduan masyarakat, poin ini sangat jelas menjelaskan bahwa P3M sebagai OPD yang

bertanggung jawab dan menangani pengaduan baik yang menerima maupun yang mengolahnya. 4). Pelaksanaan penyampaian pengaduan kepada pengelola pengaduan OPD dan/ atau melalui pejabat penghubung P3M, hal ini berkaitan dengan informasi pengaduan ini dilaporkan kepada siapa yang berwenang, P3M sudah tahu pihak-pihak mana saja yang bertanggung jawab terhadap laporan yang disampaikan. 5). Penyelenggaraan pemberian rekomendasi / disposisi kepada OPD dan/ atau BUMD yang berkaitan pengaduan masyarakat, berkaitan dengan poin sebelumnya, selain tahu siapa-siapa saja yang berwenang, maka tugas P3M juga yang memberikan disposisi atau rekomendasi kepada OPD dan/ BUMD yang bersangkutan dengan laporan masyarakat. 6). Pelaksanaan verifikasi pengaduan masyarakat, artinya P3M bertugas memastikan pengaduan ini adalah sah, bukan pelaporan yang main-main, sehingga dapat ditindaklanjuti. 7). Pelaksanaan klarifikasi penyelesaian pengaduan masyarakat, berarti mempunyai tugas untuk mengklarifikasi segala macam informasi baik dari pelapor maupun objek maupun subjek yang dilaporkan. 8). Pelaksanaan konfirmasi penyelesaian pengadu kepada pengadu, berarti mempunyai tugas untuk memastikan bahwa pelapor mengetahui bahwa laporannya ini sudah diselesaikan. 9). Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah, berarti mempunyai tugas untuk memberikan informasi terkait pengaduan oleh masyarakat kepada perangkat daerah. 10). Pelaksanaan rekapitulasi penanganan pengaduan masyarakat oleh perangkat daerah, berarti mempunyai tugas untuk merekap jumlah, jenis aduan, aduan yang asli maupun palsu, yang sudah ditangani, yang tidak ditangani, yang belum ditangani, dan sebagainya merupakan tugas P3M. 11). Pelaksanaan pemantauan atas

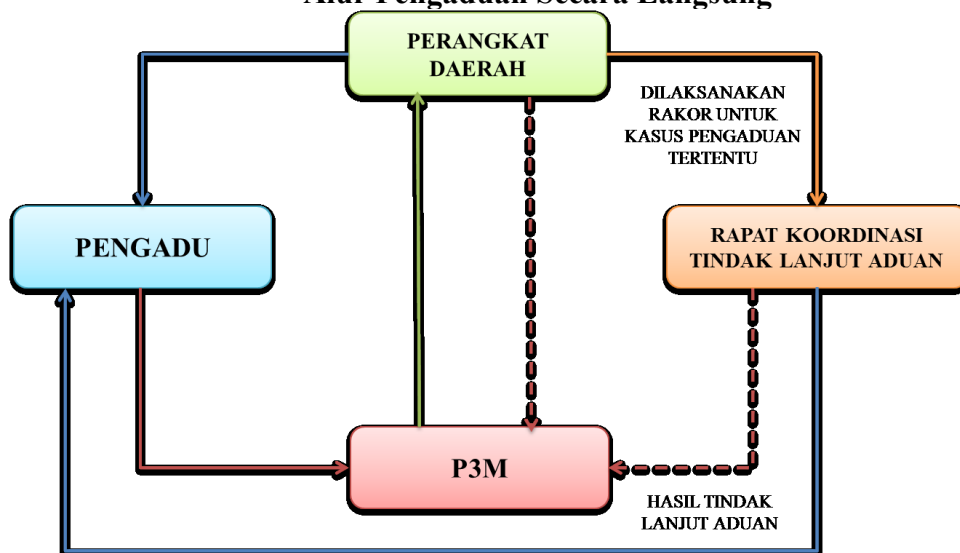
tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada OPD dan/ atau BUMD, artinya bahwa P3M bertanggung jawab atas keberlangsungan tindak lanjut dan proses penyelesaian aduan pada OPD dan / BUMD lainnya sampai selesai, selalu mengupdate progress perkembangan tindak lanjut dari aduan yang sudah didisposisikan, 12). Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat, berarti bertugas mengawasi sekaligus melakukan evaluasi atau perbaikan dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat, yang menjadi tugas pokok juga. Jadi selain menjadi tugas utama juga mempunyai kewajiban untuk mengawasi dan memperbaiki secara internal pada OPD P3M . 13). Pelaksanaan pelaporan tugas P3M, berarti bahwa P3M yang bertanggung jawab terhadap hasil kerja atau laporan kerja OPD P3M, bertanggung jawab melaporkan aduan kepada yang berkepentingan/ yang berwenang sesuai isi aduan ditujukan kepada siapa. dan yang terakhir, 14). Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya. Artinya P3M juga melaksanakan tugas lain berkaitan dengan bidangnya yaitu aspirasi dan aduan online masyarakat.

2.1.2.5 Alur Pengaduan

Alur pengaduan yang ada pada P3M di Kota Semarang ada 2 macam yaitu langsung dan tidak langsung, sesuai mekanisme pengelolaan pengaduan untuk alur pengaduan yang pertama adalah penyampaian pengaduan, untuk secara lisan atau langsung yaitu pada hari kerja melalui telepon ke nomor (024) 3561717 atau tatap muka pada hari kerja, untuk tatap muka bisa dilaksanakan dengan cara datang ke gedung PIP/ Pusat Informasi Publik, dimana didalamnya ada P3M Kota Semarang

yang beralamat di Jl. Pemuda No. 148 Semarang, kemudian pengadu menyampaikan aduan kepada petugas P3M. Sedangkan jika secara tidak langsung/ tertulis melalui 2 macam jenis yaitu elektronik dan non elektronik, dan secara keseluruhan seperti email, faximile, surat, media cetak, dan/ elektronik pada hari kerja maupun non hari kerja.

Gambar 2.2.
Alur Pengaduan Secara Langsung



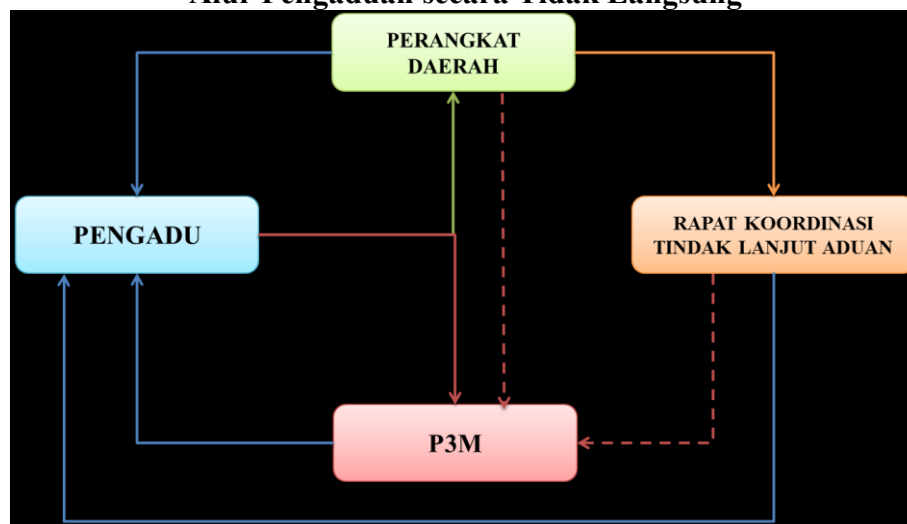
Sumber P3M Kota Semarang

Keterangan :

1. Pengadu menyampaikan permasalahan kepada P3M.
2. P3M mengelola pengaduan untuk disampaikan kepada Perangkat Daerah.
3. Perangkat Daerah menjawab kepada pengadu dengan tembusan kepada P3M.
4. Apabila pengaduan untuk kasus tertentu, dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan Lapangan.

5. Perangkat Daerah memberikan tanggapan kepada pengadu dengan tembusan P3M.

Gambar 2.3.
Alur Pengaduan secara Tidak Langsung



Sumber : P3M Kota Semarang

Keterangan :

1. Pengadu menyampaikan permasalahan kepada P3M dan Perangkat Daerah.
2. P3M dan Perangkat Daerah menerima dan memverifikasi permasalahan serta memberikan jawaban kepada pengadu.
3. Apabila pengaduan untuk kasus tertentu, dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan Lapangan.
4. Perangkat Daerah memberikan tanggapan kepada pengadu dengan tembusan P3M.

Syarat bagi pelapor, secara tertulis maka harus melengkapi data nama dan alamat lengkap, yang dilengkapi fotocopy identitas dan nomor kontak yang dapat dihubungi serta uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi data pendukung. Sedangkan untuk yang lisan baik tatap muka atau via telepon harus

melengkapi data, yaitu data pelapor, data terlapor, lokasi kasus, dan materi pengaduan, rinciannya yaitu menyebutkan nama, alamat lengkap, nomor identitas, dan nomor kontak yang dapat dihubungi, uraian pengaduan yang ditandatangani dan dilengkapi data pendukung.

Pada tahap penerimaan pengaduan dibagi menjadi : 1) penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan pada pengadu. 2) penelaahan dan pengklarifikasian terdiri atas identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi. 3) Disposisi pengaduan kepada OPD dan / BUMD teradu dan pemantauan pengaduan yang sudah didisposisi. 4) apabila bisa diselesaikan di P3M maka tidak perlu didisposisikan.

Apabila aduan melalui disposisi P3M atau langsung ke OPD dan / BUMD terkait maka poin 1 dan 2 sama untuk poin ke 3 nya yaitu penyelesaian pengaduan meliputi penyampaian penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, menjawab melalui sistem Lapor Hendi, pemberian informasi kepada pelapor, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan, sedang poin ke 4 nya adalah melaporkan setiap penyelesaian pengaduan kepada P3M.

Pada bagian pemeriksaan ada beberapa tahapan yang dilakukan oleh OPD dan / BUMD yang diadakan melakukan telaah terkait laporan dengan batas maksimal 5 hari kerja sejak disposisi diterima OPD dan/ BUMD, setelah ditelaah kemudian diklarifikasi kepada pelapor, pengaduan yang bersifat substansi aduan dapat dilakukan pemeriksaan lapangan.

Dalam tahap penyelesaian masalah, admin penghubung OPD dan/ BUMD menyusun tanggapan atas laporan, tanggapan atas laporan disusun berdasarkan pengecekan di lapangan, tanggapan atas laporan pengaduan maksimal dikirimkan 5 hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke admin penghubung OPD dan / BUMD tersebut, admin tersebut bertanggung jawab menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas fungsi dan kewenangannya, maksimal 10 hari kerja sejak pengaduan masuk ke OPD dan / BUMD teradu wajib memberikan informasi perkembangan penyelesaian pengaduan, OPD dan / BUMD wajib menyelesaikan pengaduan paling lama 30 hari kerja sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap, dan boleh lebih dari 30 hari kerja apabila belum ada anggarannya dan diluar kewenangan pemerintah daerah.

Proses tindak lanjut penyelesaian, oleh OPD dan / BUMD terdisposisi bertanggung jawab menindaklanjuti setiap laporan pengaduan sesuai dengan tugas fungsi dan kewenangannya, kemudian menyusun tanggapan atas laporan berdasarkan data yang akurat, tanggapan atas laporan pengaduan dikirimkan kepada pengadu melalui sistem LAPOR paling lama 5 hari kerja sejak pengaduan didisposisikan ke OPD dan / BUMD tersebut, bila perlu OPD dan / BUMD terkait bisa berkoordinasi dengan OPD dan/ BUMD terkait lainnya, dan dalam hal substansi pengaduan tidak berhubungan dengan tugas dan fungsi OPD dan / BUMD, maka OPD dan/ BUMD berkewajiban menginformasikannya ke P3M. Untuk pelaporan, OPD dan/ BUMD wajib menyusun dan melaporkan hasil pemeriksaan atas pengaduan yang diterimanya kepada Walikota melalui P3M, dan P3M melaporkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Lingkungan

Pemerintahan Kota Semarang kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah, meliputi kategori , jumlah pengaduan, dan tindaklanjutnya, hasil monitoring dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah untuk peningkatam penyelenggaraan pelayanan publik, kemudian dipublikasikan sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas.⁷

2.1.2.6 Pilihan Kanal

Kanal yang tersedia untuk pelaporan yaitu secara lisan dapat melalui datang langsung ke Pemkot Semarang di Jl. Pemuda No. 148 Semarang sedangkan secara tidak langsung yaitu melalui *sms*, *intenet*, *web* lapor.go.id, Lapor Hendi.semarangkota.go.id, telepon/ fax (024) 3561717, FB : Pengelolaan Pengaduan Pemkot Semarang, Twitter @P3Mkotasmg / @hendrarprihadi. Instagram pada p3mkotasmg. Secara sederhana untuk Lapor Hendi bisa semua jenis kanal, tetapi ada proses yang berbeda ketika dimasukan dalam kanal sms, web, aplikasi LAPOR, dan Twitter, maka akan langsung masuk ke sistem LAPOR SP4N, namun jika diluar 3 kanal tersebut maka akan diinput manual oleh pelaksana P3M Kota semarang ke dalam sistem LAPOR melalui aplikasi sorot, jadi pada intinya semua laporan akan masuk ke dalam sistem LAPOR pusat.

⁷ Peraturan Wali Kota Semarang No 34 Tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik. Berita daerah kota Semarang tahun 2017 nomor 34 : Wali Kota Semarang.

2.1.2.7 Jumlah Laporan dan Pelapor

Sejak Januari hingga 22 Desember 2017, jumlah laporan yang masuk yaitu sebanyak 9.354 laporan pengaduan, dengan laporan terbanyak pada bulan Februari 2017 sebanyak 1020 laporan. Untuk jumlah pelapor berjumlah 5637 orang dengan rincian 1116 adalah user lama dan 4521 user baru di tahun 2017. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah pelapor jika mengacu pada data tahun 2017 penduduk kota Semarang ada 1.658.552 jiwa maka hanya ada 0,3 % masyarakat yang aktif. Untuk masukan jumlah laporan secara keseluruhan stabil dari bulan ke bulan, dan lumayan antusias atas adanya layanan pelaporan.⁸

Berdasarkan sumber *input* laporan, mulai dari kategori aplikasi android dan IOS, *e-mail*, facebook, surat kabar, pos surat, site instansi, *sms*, tatap muka, telepon, twitter, dan *web*, jumlah laporan terbanyak diterima lewat e-mail instansi terkait dengan jumlah 6308 input, sedang paling sedikit yaitu melalui web dan twitter dengan jumlah input 1 dan 2 laporan. Hal ini terlihat bahwa lebih banyak masyarakat menganggap akan lebih mudah untuk mengadu pada instansi terkait secara langsung melalui e-mail instansi yang bersangkutan.

Berdasarkan kategori laporan yang terdiri dari pengaduan sejumlah 5213, aspirasi sebanyak 572 dan permintaan informasi sebanyak 466. Dari data tersebut menunjukkan bahwa Laporan Hendi lebih dominan digunakan untuk perihal pengaduan.

⁸ <http://dispendukcapil.semarangkota.go.id/> diakses pada 03 Februari 2018 pukul 07.15

Berdasarkan tindak lanjut OPD yang bersangkutan dengan laporan, ada 5648 laporan yang sudah selesai ditindaklanjuti, 538 laporan sedang proses tindak lanjut, dan 65 laporan belum ditindaklanjuti. Dari angka-angka tersebut menunjukkan bahwa kurang lebih ada 90 % jumlah laporan telah selesai ditindaklanjuti, 9% laporan sedang *on the way* atau sedang di tindaklanjuti dan 1% laporan belum di tindak lanjut. artinya ada 90 % permasalahan yang diselesaikan dari sumber aduan Lapor Hendi, 9 % permasalahan sedang ditindaklanjuti dan 1% masalah belum ditindaklanjuti, angka tersebut terbilang banyak dari sisi presentasinya.

Berdasarkan unit OPD yang paling sering mendapat laporan ada 6 besar dinas yang paling sering mendapat laporan, yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sebanyak 315 laporan, Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman sebanyak 409 laporan, PDAM Tirta Moedal sebanyak 496 laporan, Satuan Polisi Pamong Praja sebanyak 558 laporan, Dinas Pekerjaan Umum sebanyak 998 laporan, dan Dinas Perhubungan Sebanyak 1668 Laporan. Dari data tersebut menunjukkan bahwa DISHUB paling sering mendapat laporan diantara dinas atau instansi yang lain di Kota Semarang.

Dari data di atas, menunjukkan bahwa Lapor Hendi bisa dikatakan terbukti mampu menangani pengelolaan pengaduan yang telah masuk dalam laporan dengan

baik, karena dalam satu tahun ada 90 % permasalahan yang masuk bisa diselesaikan.⁹

2.1.2.8 Kontak

Untuk kontak yang bisa dihubungi bisa dengan datang langsung ke
Alamat : Jl. Pemuda No. 148 Semarang atau via telepon Telpon : (024) 3561717
, 3513355 , pswt.1242 atau Fax : (024) 3561717 Facebook : Pengelolaan
Pengaduan Pemkot Semarang, Twitter : @P3Mkotasmg /
@hendrarpriyadi Email : pengaduan@semarangkota.go.id, website
Laporhendi.semarangkota.go.id.¹⁰

2.1.3. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang

2.1.3.1 Sejarah Diskominfo Kota Semarang

Sebelum adanya perwal no 76 tahun 2016, dinas ini tergabung dalam Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang.¹¹ Kemudian dipisah dan dibentuk Dinas Kominfo (Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang) di mana merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian. Dinas Kominfo dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di

⁹ Data Statistik LAPOR Kota Semarang Januari- 20 Desember 2017 diakses pada <http://ppid.semarangkota.go.id/po-content/uploads/tahunan.pdf> 29 Desember 2017 pukul 06.00 Wib.

¹⁰ <http://p3m.semarangkota.go.id/> diakses pada 23 oktober 2017 pukul 09.35 Wib.

¹¹ <http://dishub.semarangkota.go.id/wp-content/uploads/2017/03/LKjIP-Dishubkominfo-2016.pdf> diakses pada 19 Desember pukul 19.53.

bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.¹² Diskominfo baru berjalan kurang lebih hampir satu tahun dengan gedung baru dan struktur organisasi yang baru dari sebelumnya saat masih bersama Dishub dengan nama Dishubkominfo yang beralamat di Jalan Tambak Aji, Ngaiyan, Semarang, dengan bentuk baru ini diharapkan dapat memaksimalkan kinerja dengan kolaborasi dengan bidang baru yaitu bidang statistik, dan persandian. Untuk sejarah lahirnya Diskominfo juga berbarengan dengan pemegangan OPD Lapori Hendi oleh Diskominfo dari organisasi Setda Kota Semarang.

2.1.3.2 Tugas dan Fungsi Diskominfo Kota Semarang Dalam Lapori Hendi

Untuk melaksanakan program Lapori Hendi, maka Walikota Semarang membentuk tim sebagai pengelola pengaduan melalui Lapori Hendi yang diintegrasikan dengan LAPOR-SP4N.

Tim pengelola yang terdiri dari Walikota dan Wakil Walikota Semarang bertugas sebagai pembina, dimana tugas pembina adalah menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik (organisasi, SDM dan anggaran). Sedangkan sekretaris daerah kota Semarang sebagai penanggung jawab, dengan tugas melakukan monitoring dan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.¹³

¹² Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Semarang. Hal 4.

¹³<https://www.menpan.go.id/publikasi/unduh-dokumen/seminar/file/5394-5-materi-tindaklanjut-pengelolaan-pengaduan> diakses pada 20 juni 2017 Pukul 14.14 Wib

Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai ketua, dan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Sebagai Wakil Ketua. Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Sebagai Sekretaris dan anggota dari Bidang Pengelolaan Pengaduan Dan Aspirasi serta Bidang Pelaporan, Monitoring Dan Evaluasi.

Sedangkan selain tim pengelola pengaduan tersebut, pada Laporan ini juga dibantu sekretariat pengelola pengaduan yang terdiri dari tim P3M dan admin penghubung OPD dan/ BUMD, dimana admin dialokasikan dari masing-masing pegawai pada OPD dan/ BUMD terkait.

Tim Pengelola tersebut mempunyai tugas untuk yang pertama, melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPORSP4N di tingkat Nasional untuk ditindak lanjut. Artinya pengelola bertanggung jawab atas setiap laporan yang masuk namun berasal dari skala nasional untuk otoritas/ kewenangan penanganannya, bukan berasal daerah Kota Semarang. Kedua meneruskan pengaduan kepada admin penghubung OPD dan / BUMD untuk ditindaklanjuti. Tim bertanggung jawab untuk meneruskan pengaduan sesuai isi materi kepada OPD dan / BUMD terkait isi pengaduan sesuai otoritasnya. Ketiga melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan menyelesaikan pengaduan dalam lingkungan OPD dan / BUMD. Jelas bahwa pemantauan dilaksanakan oleh tim pengelolaan pengaduan ini, karena memang sudah tugasnya. Keempat melakukan evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat / P3M secara bertahap 3 bulan sekali meliputi jumlah pengaduan yang diterima, OPD dan / BUMD teradu pengaduan yang diselesaikan, dan pengaduan yang terselesaikan, menindaklanjuti, penyaluran

pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional LAPOR-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenengannya.

Sedangkan untuk admin penghubung OPD dan/ BUMD mempunyai tugas yang pertama, melaporkan pengaduan yang diterima langsung dan atau melalui P3M kepada OPD dan/ BUMD untuk ditindaklanjuti. Kedua menyampaikan pengaduan langsung yang diterima OPD dan/ BUMD dan hasil penyelesaian pengaduan kepada P3M. Ketiga memberikan informasi perkembangan penyelesaian pengaduan paling lama 10 hari kerja sejak pengaduan diterima OPD dan/ BUMD. Keempat menginput jawaban OPD dan/ BUMD atas pengaduan yang disampaikan melalui P3M.¹⁴

2.2. Profil lokasi Penelitian

2.2.1. Profil Kota Semarang

Kota Lumpia, itulah sebutan kota Semarang sebagai ikon makanan khas yang populer di Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Termasuk dalam kota metropolitan kelima terbesar setelah Jakarta, Surabaya, Medan, dan Bandung. Sebagai salah satu kota paling berkembang di Pulau Jawa, Kota Semarang mempunyai jumlah penduduk yang hampir mencapai 2 juta jiwa dan siang hari bisa mencapai 2,5 juta jiwa. Bahkan, Area Metropolitan Kedungsapur (Kendal, Demak,

¹⁴ Peraturan Wali Kota Semarang No 34 Tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik. Berita daerah kota Semarang tahun 2017 nomor 34 : Wali Kota Semarang.

Ungaran Kabupaten Semarang, Kota Salatiga, dan Purwodadi Kabupaten Grobogan) dengan penduduk sekitar 6 juta jiwa, merupakan Wilayah Metropolitan terpadat keempat, setelah Jabodetabek (Jakarta), Gerbangkertosusilo (Surabaya), dan Bandung Raya. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan Semarang ditandai pula dengan munculnya beberapa gedung pencakar langit di beberapa sudut kota. Sayangnya, pesatnya jumlah penduduk berakibat peningkatan kemacetan lalu lintas di dalam Kota Semarang. Kota Semarang dipimpin oleh Walikota Hendrar Prihadi, S.E, M.M dan Wakil Walikota Ir. Hj. Hevearita Gunaryanti Rahayu.

Dalam beberapa waktu lalu Pemkot Semarang juga sudah mulai menggunakan konsep *Smart City* dengan slogan BE SMART CITY (*Based on E-government, Semarang More Accountable, Realistic and the Transparent CITY*).¹⁵

Hal ini sebagai bentuk perwujudan keterbukaan informasi publik yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang, salah satu diantara kelebihan konsep ini adalah bisa mengetahui sebab terjadinya pemadaman listrik.¹⁶ Dimana perkembangan tersebut sejalan dengan penelitian Penulis tentang Laporan Hendi dimana merupakan salah satu jenis *e-Government* untuk pemanfaatan aspirasi, pengaduan online masyarakat Kota Semarang.

¹⁵ <http://www.semarangkota.go.id/> Diakses pada 30 November 2017 Pukul 16.50 WIB

¹⁶ <http://jateng.tribunnews.com/2017/08/27/canggih-buka-situs-smart-city-kota-semarang-bisa-tahu-penyebab-mati-lampu?page=2> diakses pada 13 Desember 2017 Pukul 12.45 WIB.

2.2.2. Wilayah Administrasi Kota Semarang

Kota Semarang berada pada posisi ditengah-tengah pantai utara Pulau Jawa, dibatasi sebelah barat dengan Kabupaten Kendal, sebelah timur dengan Kabupaten Demak, sebelah selatan dengan Kabupaten Semarang dan sebelah utara dibatasi oleh Laut Jawa dengan panjang garis pantai meliputi 13,6 kilometer. Dengan luas wilayah sebesar 373,70 kilometer persegi Kota Semarang terbagi dalam 16 Kecamatan dan 177 Kelurahan. Dari 16 kecamatan yang ada terdapat 2 kecamatan yang mempunyai wilayah terluas yaitu kecamatan Mijen (57,55 km²) dan kecamatan Gunungpati (54,11 km²). Kedua kecamatan tersebut termasuk dalam daerah “kota atas” yang sebagian besar wilayahnya masih terdapat area persawahan dan perkebunan. Sedangkan kecamatan yang mempunyai luas terkecil adalah kecamatan Semarang Selatan (5,93 km²) diikuti oleh kecamatan Semarang Tengah (6,14 km²). Kota ini terletak sekitar 558 km sebelah timur Jakarta, atau 312 km sebelah barat Surabaya, atau 621 km sebelah barat daya Banjarmasin (via udara). Kecamatan Semarang Selatan dan Semarang Tengah merupakan daerah pusat kota yang sekaligus sebagai pusat perekonomian/bisnis Kota Semarang, sehingga sebagian besar dari wilayahnya banyak terdapat bangunan lain Kawasan Simpang Lima, Kawasan Tugu Muda, Pasar Bulu, Pasar Peterongan, Pasar Johar dan sekitarnya yang dikenal dengan “Kota Lama” Semarang.¹⁷

¹⁷ Profil Kependudukan Kota Semarang Tahun 2016

2.2.3. Pemerintahan

Urusan pemerintahan di Kota Semarang dijalankan oleh 5.348 Pegawai Negeri Sipil laki-laki dan 6.622 Pegawai Negeri Sipil perempuan, dengan jumlah total sebanyak 11.970 PNS atau 6,9 % dari jumlah penduduk Kota Semarang. Untuk DPRD berjumlah 50 orang dengan rincian 39 laki-laki dan 11 perempuan, dan fraksi yang mendominasi secara kuantitatif adalah dari fraksi PDIP sejumlah 11 orang dan Golkar sejumlah 8 orang. Instansi/ Dinas yang berada di Kota Semarang ada 51 dinas/ instansi. Dinas yang bertanggung jawab dengan penelitian Penulis (Lapor Hendi) berada pada Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, dengan jumlah 56 Pegawai Negeri Sipil dengan rincian 31 laki-laki dan 25 perempuan.¹⁸

2.2.4. Profil Kependudukan Kota Semarang

Tabel 2.1.
Jumlah Penduduk Kota Semarang

Tahun	Jumlah Penduduk (jiwa)	Tingkat Pertumbuhan Setahun (%)
2012	1.559.198	0,96
2013	1.572.105	0.83
2014	1.584.906	0.97
2015	1.701.172	0.59
2016	1.729.428	1.66

Sumber : BPS Kota Semarang tahun 2016

Jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2016 sebesar 1.602.717 jiwa. Dengan jumlah sebesar itu Kota Semarang termasuk dalam 5 besar Kabupaten/Kota yang mempunyai jumlah penduduk terbesar di Jawa Tengah. Perkembangan dan

¹⁸ Kota Semarang Dalam Angka Tahun 2017

pertumbuhan penduduk selama 6 tahun terakhir menunjukkan kenaikan pada rentang waktu pertumbuhan penduduk yang selalu bernilai positif selama kurun waktu tersebut, namun demikian laju pertumbuhan penduduk dari tahun ke tahun dapat dikatakan semakin melambat dari 1,11 persen pada tahun 2011 menjadi 0,47 persen di tahun 2016. Pertumbuhan penduduk yang terakhir, dimungkinkan memiliki korelasi, baik dengan tingkat kelahiran kasar dan tingkat migrasi masuk yang juga menurun, maupun dengan tingkat migrasi keluar yang nilainya meningkat.¹⁹

Bila dilihat pertumbuhan penduduk menurut kecamatan pada periode 2011-2016 kondisinya sangat bervariasi. Hal ini terjadi karena dari 16 kecamatan yang ada di Kota Semarang masing-masing mempunyai karakteristik yang berbeda, ada kecamatan yang terletak dipusat kota sehingga pertumbuhannya cenderung kecil bahkan negatif, sebaliknya kecamatan-kecamatan di pinggir kota banyak diantaranya merupakan pengembangan area perumahan atau pengembangan industri sehingga pertumbuhan penduduknya cukup tinggi. Yang mempunyai pertumbuhan penduduk tertinggi yaitu Kecamatan Mijen sebesar 3,16 %, kemudian berturut turut diikuti oleh Kecamatan Genuk (2,01%), Kecamatan Gunung Pati (1,71 %), Kecamatan Tembalang (1,40 %), dan Kecamatan Ngaliyan (0,72%). Kecamatan-kecamatan di atas merupakan daerah pengembangan areal perumahan dan areal industri sehingga banyak terjadi arus perpindahan penduduk masuk ke kecamatan-kecamatan tersebut. Sedangkan kecamatan yang mempunyai pertumbuhan penduduk rendah atau bahkan mempunyai pertumbuhan penduduk

¹⁹Indikator Ekonomi Kota Semarang Tahun 2016

negatif diantaranya adalah Kecamatan Semarang Timur (- 0,93 %) , Kecamatan Semarang Tengah (- 0,67 %), Kecamatan Semarang Selatan (-0.58 %) dan Kecamatan Candisari (- 0,50 %), Kecamatan Semarang Utara (-0.49 %), Kecamatan Semarang Barat (-0.36 %) dan Kecamatan Gayamsari (-0,08). Ketujuh kecamatan di atas merupakan daerah pusat kota yang daerahnya sudah jenuh artinya tidak ada area untuk pengembangan perumahan, selain itu juga wilayah tersebut sering mengalami banjir, sehingga justru penduduk di daerah tersebut banyak yang pindah mencari rumah didaerah lain.²⁰

Sekitar 71,55 % penduduk Kota Semarang berumur produktif (15-64) th, sehingga angka beban tanggungan, yaitu perbandingan antara penduduk usia produktif dengan penduduk usia tidak produktif (0-14 dan 65 th keatas) pada tahun 2016 sebesar 39,77 yang berarti 100 orang penduduk usia produktif menanggung 40 orang penduduk usia tidak produktif.²¹

2.2.5. Persebaran Penduduk

Persebaran penduduk yang tidak merata perlu mendapat perhatian karena berkaitan dengan daya dukung lingkungan yang tidak seimbang. Secara geografis wilayah Kota Semarang terbagi menjadi dua yaitu daerah dataran rendah (Kota Bawah) dan daerah perbukitan (Kota Atas). Kota bawah merupakan pusat kegiatan pemerintahan, perdagangan dan industri sedangkan kota atas lebih banyak dimanfaatkan untuk perkebunan, persawahan, hutan. Sedangkan ciri masyarakatnya

²⁰ Profil Kependudukan Kota Semarang 2016

²¹ Kota Semarang Dalam Angka 2017

juga terbagi dua yaitu masyarakat dengan karakteristik perkotaan yang menempati daerah sekitar pusat kota dengan lingkungan pemukiman yang bercirikan perkotaan dan masyarakat dengan karakteristik pedesaan yang menempati daerah perluasan/pinggiran dengan kondisi yang lebih tradisional.

Dengan kondisi seperti di atas maka penyebaran penduduk di Kota Semarang terkonsentrasi di kota bawah sehingga mengakibatkan daya dukung lingkungan menjadi rendah karena kepadatan yang tinggi. Oleh karena itu kebijakan Pemerintah Daerah Kota Semarang diarahkan pada pengembangan daerah kota atas, beberapa hal yang sudah ditempuh selain memindahkan UNNES Semarang ke wilayah Kecamatan Gunungpati beberapa waktu lalu adalah dengan memindahkan Universitas Diponegoro Semarang ke wilayah Kecamatan Tembalang serta pengembangan pemukiman-pemukiman baru di daerah tersebut. Sebagai salah satu kota metropolitan Semarang boleh dikatakan cukup padat, pada tahun 2016 ini kepadatan penduduknya sebesar 4.289 jiwa per km², sedikit mengalami kenaikan dibandingkan dengan keadaan tahun 2015.

Bila dilihat menurut Kecamatan yang mempunyai kepadatan penduduk paling rendah adalah Kecamatan Tugu sebesar 1.008 jiwa per km² diikuti dengan Kecamatan Mijen (1.101) dan Kecamatan Gunungpati (1.478). Ketiga Kecamatan tersebut dua diantaranya merupakan daerah pertanian/perkebunan dan juga wilayahnya yang tergolong paling luas diantara kecamatan kecamatan lain di Kota Semarang sehingga meski memiliki pertumbuhan penduduknya tergolong tinggi namun tingkat kepadatannya masih relatif rendah., sedangkan Kecamatan Tugu merupakan daerah pengembangan industri sehingga banyak terdapat bangunan-

bangunan dan lahan industri yang menyita sebagian besar wilayahnya. Namun sebaliknya untuk Kecamatan-Kecamatan yang terletak di pusat kota, dimana luas wilayahnya tidak terlalu besar namun jumlah penduduknya banyak kepadatan penduduknya sangat tinggi. Yang paling tinggi kepadatan penduduknya adalah Kecamatan Semarang Selatan (13.354 jiwa/km²) kemudian Kecamatan Candisari (12.059), Kecamatan Gayamsari (12.000), diteruskan dengan Kecamatan Semarang Utara (11.589) dan Kecamatan Semarang Tengah (11.354). Bila dikaitkan dengan banyaknya keluarga atau rumah tangga, maka bisa dilihat bahwa rata-rata setiap keluarga di Kota Semarang memiliki 3 sampai 4 anggota keluarga, dan kondisi ini terjadi pada hampir seluruh Kecamatan.²²

2.2.6. Jumlah Penyedia Layanan Internet (*Internet Service Provider / ISP*) Kota Semarang

Berdasarkan data APJII (Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia), bahwa di Provinsi Jawa tengah ada 8 penyedia layanan internet, diantaranya yaitu Intermedia, Audianet, Desnet, wifian *solution*, Dinus Tech, ADAU.Network, KLNUSA.com, dan Traffic.NET.ID. Sedangkan untuk realisasi di Kota Semarang juga sudah banyak provider lain yang belum masuk daftar APJII Kota Semarang seperti Biznet, Telkom, MNCNet dan Myrepublic. Dari data di APJII menunjukkan untuk jawa tengah paling banyak ISP nya ada di Kota Semarang, dimana kota-kota lain jumlahnya sangat sedikit jika dibandingkan Kota Semarang,

²² Profil Kependudukan Kota Semarang 2016

salatiga menempati urutan kedua dengan 3 ISP, menyusul purwokerto, surakarta dan magelang masing-masing berjumlah 2 ISP, dan kota lainnya hanya 1 ISP saja.²³

Hal tersebut menunjukkan bahwa potensi penggunaan internet di Kota Semarang cukup tinggi jika dibandingkan dengan kota-kota lain di Jawa Tengah, dan sekaligus dengan mudahnya pilihan jaringan internet, juga menunjukkan potensi digunakannya aplikasi Lapor Hendi di kota Semarang cukup besar melihat kondisi Semarang sebagai kota metropolitan kelima memang cukup banyak lalu lintas penggunaan data internet.

2.2.7. Jumlah Pengguna Internet di Indoneisa

Dari survey yang dilakukan oleh APJII / Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada tahun 2016 lalu, Sebanyak 132,7 juta orang Indonesia telah terhubung ke internet. Adapun total penduduk Indonesia sebanyak 256,2 juta Jiwa. Adapun sebab-sebab kenaikan angka tersebut menurut ketua APJII Jamalul Izza yaitu mudahnya mendapatkan telepon smartphone atau perangkat genggam.²⁴

“Penyebabnya adalah perkembangan infrastruktur dan mudahnya mendapatkan smartphone atau perangkat genggam,”

Ucap Ketua APJII Jamalul Izza saat ditemui *Kompas Tekno* di sela pengumuman Riset Pengguna Internet Indonesia 2016, di Jakarta, Senin (24/10/2016).

²³ <https://www.apjii.or.id/anggota/infoisp/JAWA+TENGAH> diakses pada 17 Desember 2017 pukul 17.42 Wib.

²⁴ <http://tekno.kompas.com/read/2016/10/24/15064727/2016.pengguna.internet.di.indonesia.capai.132.juta>. Diakses pada 16 Desember 2017 Pukul 22.01 WIB

Jika poin sebelumnya membahas dari segi penyedia jasa layanan internet, maka pada poin ini pendukung pengakses internet berasal dari perangkat yang digunakan untuk mengakses internet yang makin mudah dijangkau oleh hampir semua kalangan melihat segmen perangkat genggam baik telepon biasa, *smartphone* maupun tablet yang semakin mudah didapatkan karena harganya yang makin kompetitif dan pasarnya yang semakin dekat dengan masyarakat khususnya berkaitan dengan penelitian adalah Kota Semarang sebagai salah satu kota besar yang pastinya sebagai kota yang selalu update terkini termasuk dalam bidang teknologi dan pemasaran teknologi seperti *smartphone* dan tablet sebagai perangkat dengan akses internet yang mudah dibawa kemana-mana dan praktis untuk mengakses internet dimanapun dan kapanpun.

2.2.7.1 Berdasarkan Wilayah

Berikut adalah data banyaknya jiwa yang menggunakan Internet berdasarkan wilayah kepulauan yang ada di Indonesia dari total jumlah penduduk 252,4 juta Jiwa:

Tabel 2.2.
Penetrasi Pengguna Internet Berdasarkan Wilayah di Indonesia

No	Pulau	Banyaknya Jiwa	Presentase	Peringkat
1	Sumatera	20.752.185	15,7%	B
2	Jawa	86.339.350	65%	A
3	Bali dan Nusa	6.148.796	4,7%	E
4	Kalimantan	7.685.992	5,8 %	D
5	Sulawesi	8.454.592	6.3 %	C
6	Maluku dan Papua	3.330.596	2,5 %	F
Jumlah Total		132.771.511	100%	

Sumber : www.apji.or.id Tahun 2016

Dari 132,7 juta Jiwa yang mengakses internet berdasarkan wilayah pada tahun 2016, jika diurutkan terbanyak yaitu di Jawa sebanyak 86,34 juta jiwa, Sumatera 20,75 juta jiwa, Sulawesi 8,45 juta jiwa, Kalimantan 7,69 juta jiwa, Bali dan Nusa Tenggara 6,15 juta jiwa, Maluku dan Papua 3,33 juta jiwa. Berdasarkan data tersebut maka dapat dikatakan bahwa mayoritas pengguna internet terkonsentrasi di wilayah Jawa dengan total pengguna sebanyak 86.339.350 jiwa dan persentasenya 65 persen dari total jumlah akses internet tahun 2016, jika dibandingkan untuk tahun 2014 di Jawa akses sebanyak 52 juta pengguna, naik sekitar 34 juta jiwa atau sekitar 60 % dalam 2 tahun. Sedangkan berdasarkan data per kota untuk kota Semarang data terakhir tahun 2013 menunjukkan bahwa pengguna internet di kota Semarang sejumlah 398.000 jiwa dari 1.572.105.

Pada tahun 2016 lalu belum ada data berapa pengguna internet di Kota Semarang, namun dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi telepon pintar dan semakin terjangkaunya harga telepon pintar, paket data internet, dan serta fasilitas pendukung internet yang semakin mudah didapati, Penulis meyakini bahwa pengguna internet pun sangat signifikan peningkatannya. Diperkuat dengan data indografis pengguna internet Indonesia dari 2014 ke 2016 peningkatan sejumlah 60 % di wilayah Jawa, dimana didalamnya ada Kota Semarang sebagai salah satu Ibu Kota Provinsi, tepatnya wilayah Jawa Tengah.²⁵

²⁵ <https://statistik.kominfo.go.id/site/data?idtree=326&iddoc=1186> diakses pada 16 Desember 2017 Pukul 16.00 Wib.

2.2.7.2 Berdasarkan Jenis Perangkat Untuk Mengakses Internet

Tabel 2.3.
Jenis Perangkat yang digunakan Untuk Mengakses Internet

No	Jenis Perangkat	Jumlah	Presentase
1	Komputer	2,2 juta jiwa	1,7 %
2	Mobile	63,1 juta jiwa	47,5 %
3	Komputer dan Mobile	67,2 juta jiwa	50,7 %
Total		132,7 juta jiwa	100 %

Sumber : www.apjii.or.id Tahun 2016

Berdasarkan perangkat yang digunakan untuk mengakses internet, maka ditemukan fakta bahwa 67,2 juta orang atau 50,7 persen mengakses melalui perangkat genggam dan komputer, 63,1 juta orang atau 47,6 persen mengakses dari *smartphone*, 2,2 juta orang atau 1,7 persen mengakses hanya dari komputer. Bisa disimpulkan bahwa mayoritas menggunakan perangkat genggam dan komputer atau PC untuk mengakses internet. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa penggunaan internet didominasi dengan akses melalui perangkat genggam baik telepon seluler maupun tablet serta PC/ *personal computer*. Sedangkan yang menggunakan perangkat *smartphone* saja untuk mengakses internet sebagai urutan kedua, dan pada segmen nomor tiga sebagai perangkat yang digunakan untuk mengakses internet yaitu dengan PC/ *personal computer* saja, dengan presentase yang kecil.

2.2.7.3 Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, data yang diperoleh dari survei pengguna internet Indonesia oleh APJII tahun 2016 yaitu dengan kategorisasi pekerja/wiraswasta sejumlah 82,2 juta atau 62 %, Ibu Rumah Tangga 22 juta atau 16,6 %, Mahasiswa 10,3 juta atau 7,8 %, pelajar 8,3 juta atau 6,3 %, dan lainnya

796.000 atau 0,6 % nya. Secara umum pengguna internet di Indonesia didominasi oleh para pekerja atau wiraswasta. Kota Semarang sebagai kota metropolitan juga mempunyai banyak tenaga kerja yaitu sejumlah 888,066 angkatan kerja. Untuk tahun 2016, TPAK (Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja), yaitu perbandingan antara angkatan kerja terhadap penduduk usia kerja sebesar 66,96 %. Sedangkan tingkat pengangguran yaitu perbandingan antara penduduk yang tidak bekerja dengan penduduk usia kerja pada tahun 2016 adalah sebesar 5,77 %.

2.2.7.4 Berdasarkan Usia

Untuk komposisi pengguna internet berdasarkan data APJII tahun 2016 lalu berdasarkan rentang umur 10-24 tahun berjumlah 24,4 juta jiwa / 18,4%, 25-34 tahun berjumlah 32,3 juta jiwa / 24,4 %, 35-44 tahun berjumlah 38,7 juta / 29,2 %, umur 45-54 sejumlah 23,8 juta / 18 %, dan lebih dari 55 tahun sejumlah 13,2 juta / 10%.

Dari data tersebut menunjukkan komposisi terbanyak pengguna internet rentang umur 35-44 tahun dengan presentase 38,7 % dan menyusul umur 25-34 tahun dengan presentase 24,4 %. Hal tersebut juga sinkron dengan jumlah pengguna berdasarkan jenis pekerjaan, bahwa yang mayoritas pertama adalah tenaga kerja / wiraswasta dan yang kedua adalah ibu rumah tangga, dan dari data kombinasi keduanya juga bisa disimpulkan bahwa pengguna internet merupakan kelompok umur muda/ dewasa dan dalam kondisi prima atau kondisi siap untuk kegiatan produktif termasuk bekerja.²⁶

²⁶ Indografis Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia Tahun 2016