

RELATIVE ADVANTAGE DALAM INOVASI LAPOR HENDI DI KOTA SEMARANG

Dyah Hariani¹, Herbasuki Nurcahyanto², dan Maulida Adipurnawati³

Abstrak

Pelaksanaan Inovasi Lapor Hendi selama ini dinilai masih kurang maksimal. Penelitian terdahulu terkait Lapor Hendi seringkali berfokus pada kurang maksimalnya pelaksanaan inovasi ini, oleh karena itu pada penelitian kali ini peneliti akan melihat Inovasi Lapor Hendi melalui segi Keuntungan Relatifnya dan apa yang mempengaruhi atribut tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan *Relative Advantage* dengan menggunakan teori keuntungan relatif dari atribut inovasi milik Rogers dan Sugandi, faktor pendukung milik Rogers dan faktor penghambat yang digunakan Albury untuk melihat bagaimana inovasi LAPOR Hendi di Kota Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi LAPOR Hendi memiliki keuntungan relatif, antara lain 1) nilai ekonomi, 2) kenyamanan, 3) manfaat status sosial, 4) kecepatan bekerja, 5) kemudahan bekerja, dan 6) kepuasan, akan tetapi di dalam indikator kepuasan masih mengalami ketidakpuasan. Di dalam pelaksanaannya, inovasi LAPOR Hendi memiliki faktor pendukung, yaitu keinginan untuk merubah diri, kebebasan untuk berekspresi, dan tersedianya sarana dan prasarana. Akan tetapi, inovasi LAPOR Hendi masih mengalami beberapa hambatan dalam pelaksanaannya, yaitu ketergantungan terhadap figur tertentu dan tekanan administratif. Saran yang dapat diberikan adalah perlunya menjaga koordinasi yang kooperatif dan kolaboratif dengan pihak yang berkepentingan dan meningkatkan sosialisasi mengenai syarat melakukan pengaduan.

Kata Kunci: *Inovasi Pelayanan, Keuntungan Relatif, Lapor Hendi*

Abstract

The implementation of the Innovation LAPOR Hendi was assessed still less maximum. Previous research related to LAPOR Hendi often focuses on the less maximization of the innovation implementation, this time researchers will see the innovation report Hendi in terms of its relative advantages and the factors which affects these attributes. This research uses qualitative methods with a descriptive approach. The study used the relative advantage theory of the innovation attributes of Rogers and Sugandi to see how the innovation of LAPOR Hendi in The Semarang City. The results showed that the innovation of LAPOR Hendi has relative advantages: 1) economic value, 2) convenience, 3) social status benefits,

¹ Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro (dyahhariani@gmail.com)

² Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro (herbasukinhsmg@gmail.com)

³ Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro

4) *working speed*, 5) *Ease of work*, and 6) *satisfaction*, but the *satisfaction indicator* showed the *dissatisfaction*. *Implementation of LAPOR Hendi* has some *innovation's supporting factor*: (1) *Desire to change themselves*, (2) *Freedom to express*, and (3) *The availability of facilities and infrastructure*. However, the *innovation of LAPOR Hendi* is still *experiencing some obstacles in the execution*, those are *dependence on certain figures and administrative pressures*. The *advices that can be given* are (1) *It needs to maintain cooperative and collaborative coordination with interested parties* and (2) *Improve socialization regarding the condition of complaints*.

Keywords: *Innovation Services, Relative Gains, LAPOR Hendi*

PENDAHULUAN

Ombudsman RI, berdasarkan klasifikasi instansi terlapor tahun 2016, mencatat bahwa masyarakat Indonesia memberikan paling banyak aduannya terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, 2009), pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau administratif yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Tingginya aduan perihal pelayanan public menjadikan Pemerintah Daerah, sebagai pihak yang dekat dengan masyarakat memerlukan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pelayanan publik yang diberikan dapat lebih efektif dan efisien. Salah satu inovasi pelayanan publik oleh pemerintah dalam upaya pembangunan nasional ialah pengadaan sarana pengaduan masyarakat, yaitu melalui LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, LAPOR sudah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (S4PN). Salah satu pemerintah daerah yang terhubung dan menyelenggarakan LAPOR SP4N ialah Pemerintah Kota (Pemkot) Semarang yang diberi nama LAPOR Hendi. LAPOR Hendi merupakan inovasi pelayanan publik atas inisiatif Walikota Semarang, yaitu berupa sarana aspirasi dan pengaduan dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengontrol pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai informasi serta

evaluasi kinerja Pemerintah Kota Semarang. LAPOR Hendi di Kota Semarang sudah ada sejak bulan Maret tahun 2016 sebelum terintegrasi ke dalam LAPOR SP4N. Selanjutnya, sehubungan dengan adanya Surat Edaran MENPANRB No. 4 Tahun 2016 pada bulan Mei 2016, Walikota Semarang menyetujui untuk mengintegrasikan LAPOR Hendi ke dalam LAPOR SP4N agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien dan mengimplementasikan predikat *Smart City* dalam (Tribun Jateng, 2019).

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Masuk P3M Kota Semarang

No.	Tahun	Jumlah Laporan
1.	2015	583
2.	2016	3.278
3.	2017	9.497

Sumber: Diskominfo Kota Semarang 2017

Jumlah laporan yang masuk di P3M pada tahun pada tahun 2015 ialah sebanyak 583 laporan dan masih terbilang kecil mengingat jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2015 ialah sebanyak 1.595.187 jiwa. Jumlah angka partisipasi masyarakat yang minim pada tahun 2015 tersebut melatarbelakangi Walikota Semarang untuk berinisiatif menggagas program LAPOR Hendi pada tahun 2016. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat banyak kendala dan pelaksanaan terkesan kurang maksimal (PATTIRO Semarang, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, pelaksanaan Lapor Hendi dapat dikatakan belum maksimal, karena belum didukung perangkat yang memadai, belum memberikan pengaruh yang konkrit terhadap beberapa hal di trimester pertama tahun 2017 (Kristanto, 2018). Namun disisi lain, inovasi ini sudah menunjukkan adanya komitmen dan dukungan dalam berbagai hal mulai dari infrastruktur hingga anggaran (Muzaki & Manar, 2017). Pelaksanaan inovasi Lapor Hendi sejatinya telah sesuai dengan SOP panduan layanan dimana bukti pengaduan yang telah direspon dan diselesaikan selanjutnya mendapat kontak penanggung jawab, sehingga apabila masyarakat ingin melakukan konfirmasi pengaduan dapat menghubungi kontak yang bersangkutan. Akan tetapi, pelaksanaannya terhambat dikarenakan Sumber Daya Manusia yang kurang memadai dan kelengkapan teknologi pendukung yang masih kurang (Dzakiyati,

Nugroho, Warsono, & Hendi, 2018). Beberapa penelitian tersebut menekankan pada proses pelaksanaan Laporan Hendi dan faktor – faktor yang menghambat. Yogi Suwarno (Suwarno, 2008, p. 8) mendefinisikan inovasi sebagai kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Rogers (Rogers, 1983, p. 9) mendefinisikan inovasi sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Rogers (Rogers, 1983, pp. 17–18) atribut sebuah inovasi antara lain keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Kemudian Sugandi dalam (Sholahuddin, 2017) mengemukakan bahwa terdapat 5 (lima) atribut dalam sebuah inovasi yakni:

1. Keuntungan relatif yang dapat diukur melalui keuntungan secara ekonomi, kenyamanan dalam penggunaan, nilai prestise, kecepatan dalam bekerja/digunakan, serta kemudahan dalam penggunaan.
2. Kesesuaian yang dapat diukur melalui kesesuaian dengan cara masyarakat melakukan sesuatu pada saat ini, kesesuaian dengan nilai-nilai dan pengalaman yang ada di masa lampau, serta kesesuaian dengan keyakinan atau nilai-nilai yang berlaku di masyarakat.
3. Kerumitan yang dapat diukur melalui kemudahan dalam mempelajari, kemudahan dalam memahami, kemudahan dalam menggunakan, serta memiliki sifat yang fleksibel.
4. Ketercobaan yang dapat diukur melalui dapatnya dilakukan uji coba, dan kemudahan untuk mencari cara dalam menggunakan suatu produk inovasi.
5. Keterlihatan yang dapat diukur melalui kemudahan untuk mengobservasi, kemudahan untuk mengkomunikasikan kepada orang lain, dan adanya suatu manfaat yang dapat dirasakan oleh orang lain atau masyarakat.

Selanjutnya, dalam keberhasilan inovasi terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya. Rogers dalam (Djamrut, 2015) mengemukakan bahwa inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung, antara lain: Adanya keinginan untuk merubah diri, Adanya kebebasan untuk berekspresi, Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif, Tersedianya sarana dan prasarana,

dan Kondisi lingkungan yang harmonis. Kemudian Albury (dalam Larasati, 2015: 22-23) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor penghambat suatu inovasi pelayanan publik yaitu: (1) Budaya *Risk Anvension*, (2)Keengganan menutup program yang gagal, (3)Ketergantungan berlebihan terhadap figur tertentu (4) Teknologi, (5)Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, (6)Anggaran jangka pendek dan perencanaan, (7)Tekanan dan hambatan administrative, dan (8)Tidak ada penghargaan atau insentif.

Berangkat dari pelaksanaan Inovasi Lapor Hendi yang telah berjalan meskipun kurang maksimal dan fokus dari penelitian – penelitian sebelumnya yang hanya berfokus pada kurang maksimalnya penelitian maka, pada penelitian ini peneliti akan melihat Inovasi Lapor Hendi dari segi yang berbeda yakni dari segi *Relative Advantage* dengan menggunakan teori keuntungan relatif dari atribut inovasi milik Rogers dan Sugandi dalam (Sholahuddin, 2017), faktor pendukung milik Rogers dan faktor penghambat yang digunakan Albury (dalam Larasati, 2015: 22-23). Penelitian *Relative Advantage* dalam Lapor Hendi merupakan sesuatu yang baru mengingat, seringkali peneliti berfokus pada pelaksanaan Lapor Hendi tersebut, dengan adanya penelitian ini diharapkan Inovasi Lapor Hendi dapat dilihat dari berbagai segi.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Perolehan data menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara tidak terstruktur dan dokumentasi. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan yang sesuai yang berkaitan denganInovasi Lapor Hendi di Kota Semarang.

PEMBAHASAN

Keuntungan Relatif

Relative advantage atau keuntungan relatif merupakan salah satu atribut dari inovasi dengan menganalisis sejauh mana inovasi memiliki keuntungan bagi penerimanya. Inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus mempunyai keuntungan, keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan yang telah ada sebelumnya untuk mendapatkan kepercayaan dan diterima oleh masyarakat. Tingkat keuntungan suatu inovasi dapat diukur melalui

nilai ekonomi, kenyamanan dalam penggunaan, manfaat prestise atau status sosial, kecepatan bekerja, kemudahan bekerja, serta kepuasan masyarakat.

1. Nilai Ekonomi

Tingkat keuntungan atau nilai lebih suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonomi. Inovasi pelayanan publik harus mampu memberikan keuntungan secara nilai ekonomi bagi pemerintah maupun masyarakat. Inovasi LAPOR Hendi memiliki keuntungan nilai ekonomi yang lebih baik dibandingkan dengan keadaan sebelumnya, yaitu Pusat Penanganan Pengelolaan Pelayanan Publik (P5). P5 tidak memiliki anggaran operasional karena merupakan bagian kecil yang berada di salah satu sub Bagian Organisasi Pemerintah Kota Semarang. Selanjutnya, pada tahun 2017, terjadi penataan ulang Susunan Organisasi Tata Kerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Semarang, dalam hal ini keberadaan P3M dan LAPOR Hendi menjadi dikelola oleh bagian Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Kominfo Kota Semarang. Selanjutnya, LAPOR Hendi tidak memiliki anggaran operasional sendiri karena sistem yang digunakan sudah terintegrasi dengan LAPOR SP4N milik pemerintah pusat. Adapun untuk kegiatan operasional pendukung seperti sosialisasi, *monitoring* dan evaluasi, sarana prasarana, dan lain-lain menggunakan anggaran yang berasal dari APBD Kota Semarang. Besaran anggaran pengelolaan pengaduan pada tahun 2017 ialah sebesar Rp. 750 juta, dan pada tahun 2018 sebesar Rp. 500 juta.

Dinas Kominfo Kota Semarang tidak memperoleh keuntungan secara materi dari adanya inovasi LAPOR Hendi, karena semua pelayanan yang tersedia di LAPOR Hendi bersifat gratis untuk semua masyarakat. Meskipun begitu, inovasi LAPOR Hendi Kota Semarang sejak awal diluncurkan bertujuan untuk membuka sekat antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Semarang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk meningkatkan kinerja OPD Kota Semarang melalui penyediaan sarana pengaduan pelayanan publik. Anggaran inovasi LAPOR Hendi yang lebih besar dari P5, dan tidak adanya perolehan keuntungan materi dari adanya inovasi LAPOR Hendi sama sekali tidak menjadi masalah bagi Dinas Kominfo Kota Semarang dan Pemerintah Kota Semarang, sebab *outcome* yang didapat dari inovasi LAPOR Hendi jauh lebih besar. Inovasi LAPOR Hendi mendapatkan antusiasme yang baik dari masyarakat dalam rangka

membantu kinerja Pemerintah Kota Semarang dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik untuk warga Kota Semarang.

2. Kenyamanan

Sebuah inovasi harus mampu memberikan kenyamanan agar penerima inovasi dapat merasa nyaman menggunakan inovasi dan menerima inovasi tersebut. Inovasi LAPOR Hendi diluncurkan dengan tujuan membuka sekat antara masyarakat dengan pemerintah agar masyarakat dapat menjadi lebih mudah dan nyaman dalam memberikan aspirasi dan kritik kepada Pemerintah Kota Semarang terkait penyelenggaraan pelayanan publik. LAPOR Hendi memberikan kenyamanan yang lebih baik dari sarana pengaduan sebelumnya, yaitu P5, karena terdapatnya beragam kanal pengaduan yang dapat digunakan masyarakat untuk memberikan aduannya yang disediakan oleh Dinas Kominfo Kota Semarang. Kanal yang tersedia pada P5 hanya ada tiga, yaitu datang langsung, telepon dan surat kabar. Adapun sedangkan pada LAPOR Hendi memiliki kanal yang beragam untuk digunakan masyarakat, antara lain melalui SMS, datang langsung, Twitter, Instagram, Website, surat kabar, telepon, Facebook, fax dan lain-lain. Banyaknya kanal yang tersedia bertujuan agar masyarakat dapat memilih sarana atau kanal ternyaman baginya untuk digunakan.

3. Manfaat Prestise atau Status Sosial

Inovasi LAPOR Hendi memberikan perubahan status sosial yang lebih baik dibandingkan dengan sarana pengaduan sebelumnya, yakni P5. Pada P5, Pemerintah Kota Semarang tidak mendapatkan penghargaan terkait pelayanan pengaduan. Pada saat LAPOR Hendi, Pemerintah Kota Semarang memperoleh penghargaan TOP 10 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018 dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Adanya hal tersebut membuat LAPOR Hendi Kota Semarang memperoleh perubahan pandangan status sosial yang lebih positif bagi daerah lain, dan juga dijadikan sebagai contoh teladan bagi daerah lain dalam pengelolaan pengaduan yang kooperatif dan responsif. Selain itu, Pemerintah Kota Semarang juga memperoleh perubahan pandangan yang lebih positif dari masyarakat dibandingkan dengan P5. Saat sudah adanya LAPOR Hendi, masyarakat menjadi semakin dekat dengan Walikota Semarang karena LAPOR Hendi menggunakan nama panggilan Pak

Hendrar Prihadi selaku Walikota Semarang, yaitu Pak Hendi. Masyarakat dapat merasakan secara nyata bahwa aduan yang dilaporkannya ke LAPOR Hendi direspon dan ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang.

4. Kecepatan

Kecepatan bekerja dalam menggunakan suatu inovasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keuntungan atau nilai lebih suatu inovasi. Pelayanan pada P5 tidak memiliki sistem dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengelolaan pengaduannya, sedangkan LAPOR Hendi memiliki sistem *online* yang dapat memproses pengelolaan pengaduan secara otomatis dan memiliki SOP mengenai batas waktu tindak lanjut aduan. Batas waktu tindak lanjut aduan yang bersifat ringan adalah lima hari kerja untuk respon awal, sepuluh hari kerja untuk progres tindak lanjut, dan tiga puluh hari kerja untuk penyelesaian tindak lanjut aduan. Adapun batas waktu untuk aduan yang bersifat berat ialah lebih dari tiga puluh hari kerja karena membutuhkan koordinasi dan proses penyelidikan lebih serius, seperti korupsi, kolusi, nepotisme, anggaran, dan lain-lain.

5. Kemudahan Bekerja

Inovasi LAPOR Hendi memiliki keuntungan dalam kemudahan bekerja dibandingkan dengan P5, yang mana dapat dilihat dari terdapatnya penambahan sumber daya, seperti adanya penambahan program *call center 112* untuk mengelola aduan yang bersifat darurat.

Gambar 1. Program Call Center 112



sumber: Pemerintah Kota Semarang

Selain itu, terdapatnya juga sumber daya manusia yang mengelola sarana pengaduan LAPOR Hendi, yaitu berjumlah tiga belas orang sebagai pegawai P3M dan enam puluh enam sebagai admin OPD Kota Semarang. Selanjutnya, terdapatnya ketersediaan anggaran, koordinasi yang baik dengan para OPD Kota

Semarang, dan sarana prasarana juga menunjang kemudahan bekerja dalam pelaksanaan inovasi LAPOR Hendi.

6. Kepuasan

Kepuasan perlu diketahui agar mampu melihat bahwa apakah sebuah inovasi telah memberikan kepuasan kepada penerimanya atau belum, yang kemudian informasi tersebut digunakan untuk referensi langkah perubahan yang lebih baik ke depannya. Sasaran dari adanya inovasi LAPOR Hendi ialah bertujuan untuk masyarakat dalam rangka pembangunan dan kesejahteraan masyarakat Kota Semarang. Kepuasan masyarakat pengguna LAPOR Hendi dirasakan oleh Dinas Kominfo Kota Semarang, dimana sudah banyak dan semakin banyak aduan yang telah selesai ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang hingga saat ini. Kepuasan masyarakat juga dirasakan oleh masyarakat itu sendiri selaku pengguna LAPOR Hendi, dimana aduannya ditanggapi dengan baik dan diselesaikan masalahnya secara nyata oleh Pemerintah Kota Semarang, seperti penebangan pohon besar di halaman depan rumah warga, pengaspalan di Jalan Bukit Raya, penertiban parkir sembarangan di Jalan MT Haryono, dan lain-lain. Kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap inovasi LAPOR Hendi tidak bersifat secara maksimal atau seratus persen (100%). Meskipun mayoritas masyarakat pengguna LAPOR Hendi merasakan kepuasan, ketidakpuasan juga dirasakan dikarenakan aduannya yang belum ditindaklanjuti hingga sekarang LAPOR Hendi. Dinas Kominfo Semarang berpendapat bahwa tentu tidak semua aduan yang diajukan masyarakat dapat segera ditindaklanjuti, tentu terdapat aduan yang belum dapat segera ditindaklanjuti karena aduan yang diajukan bisa merupakan aduan yang bersifat berat, adanya *miss* komunikasi antara masyarakat dengan admin, dan tidak adanya identitas diri masyarakat saat menyampaikan aduan.

Faktor Pendukung Inovasi

1. Adanya Keinginan untuk Merubah Diri

Inovasi LAPOR Hendi memiliki nilai keinginan untuk berubah dan menciptakan hal baru. Dimana keadaan yang sebelumnya, yaitu P5 dilakukan perubahan menjadi LAPOR Hendi karena segala kegiatan pengelolaan pengaduan masih dilakukan secara manual, sehingga perlu untuk memperbaiki keadaan

Collaborative Governance dalam Pengembangan Pariwisata di Indonesia

tersebut agar menjadi tersistem dan cepat dalam menangani aduan masyarakat. Perubahan tersebut antara lain meliputi sistem, alur mekanisme pengaduan, waktu tindak lanjut aduan, dan sarana parasarana yang semakin menunjang pelaksanaan inovasi LAPOR Hendi agar lebih efektif dan efisien.

Gambar 2. Mekanisme Pengaduan Laporan



Sumber: Lapor.go.id

LAPOR Hendi hadir atas keinginan Walikota Semarang agar masyarakat dapat merasa lebih dekat dengan Pemerintah Kota Semarang dalam memperoleh pelayanan pengaduan, serta untuk meningkatkan kinerja seluruh OPD Kota Semarang dalam pelayanan publik melalui pemberian tindak lanjut aduan yang berasal dari LAPOR Hendi.

2. Adanya Kebebasan untuk Berekspresi

Kreatifitas diperlukan di dalam organisasi untuk mengembangkan inovasi supaya pelayanan yang dilaksanakan dapat lebih efektif dan bermanfaat bagi masyarakat. Adanya kanal-kanal pengaduan yang semakin banyak merupakan hasil dari kreatifitas Dinas Kominfo Kota Semarang dalam melakukan pengembangan inovasi LAPOR Hendi. Semakin banyaknya kanal atau sarana pengaduan LAPOR Hendi yang tersedia, maka semakin memudahkan masyarakat untuk dapat memberikan aduannya ke Pemerintah Kota Semarang. Kanal-kanal tersebut merupakan media yang kerap kali digunakan oleh masyarakat dan sesuai dengan perkembangan lingkungan saat ini yang terdiri dari datang langsung, beberapa media sosial, SMS, telepon, fax, dan surat kabar. Kreatifitas lainnya ialah adanya Sistem Sorot yang digunakan untuk mengelola aduan yang berada di luar tiga kanal SP4N dan untuk mengintegrasikan aduan yang berada di luar tiga kanal SP4N tersebut ke sistem LAPOR SP4N. Selain itu juga terdapat sosialisasi

yang lebih masif dalam mengenalkan LAPOR Hendi kepada masyarakat dengan memanfaatkan berbagai media,serta adanya rapat *monitoring* dan evaluasi yang dilakukan di setiap tiga bulan sekali.

3. Tersedianya Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana yang tersedia di P3M Kota Semarang guna menunjang penyelenggaraan inovasi LAPOR Hendi antara lain jaringan wifi 100 mbps, meja, kursi, dua buah komputer, telepon, fax, printer, ruang P3M, serta gedung Pusat Informasi Publik yang ada di Balai Kota Semarang.

Gambar 3. Gedung Pusat Informasi Publik Kota Semarang



Sumber: Berita Jateng

Sarana prasarana tersebut menunjang pelaksanaan inovasi LAPOR Hendi sebagai sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Cukupnya sarana dan prasarana yang ada dalam kegiatan pengelolaan pengaduan memberikan kemudahan bagi pengelola untuk menangani aduan masyarakat.

Faktor Penghambat Inovasi

1. Ketergantungan terhadap Figur Tertentu

Inovasi LAPOR Hendi dalam pelaksanaannya sangat bergantung pada sistem SP4N dari Pemerintah Pusat. Hal tersebut karena LAPOR Hendi menggunakan sistem SP4N dalam mengelola aduan. Jika terdapat sistem *error* atau *down*, Dinas Kominfo Kota Semarang tidak dapat memperbaikinya sendiri dan hanya dapat menyampaikan ke Kementerian PANRB untuk segera diperbaiki. Selanjutnya, karena SP4N hanya memiliki tiga kanal saja, LAPOR Hendi membuat yang namanya sistem SOROT untuk mengelola aduan yang berasal dari tiga kanal SP4N agar masyarakat dapat lebih mudah memberikan aduannya ke

Pemerintah Kota Semarang. Akan tetapi, sistem SOROT dikelola secara manual, dan aduan yang berada di sistem SOROT juga tetap harus diintegrasikan ke LAPOR SP4N yang juga dilakukan secara manual. Selain bergantung pada pemerintah pusat, LAPOR Hendi juga bergantung pada seluruh OPD Kota Semarang karena yang berhak untuk menjawab dan menindaklanjuti aduan masyarakat ialah OPD yang bersangkutan.

2. Tekanan Administratif

LAPOR Hendi memiliki kendala terkait penginputan data diri masyarakat yang mengadu ke LAPOR Hendi. Tidak lengkapnya data pribadi pengadu karena kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai kelengkapan data diri memberikan hambatan tersendiri dalam pengelolaan pengaduan. Pengelola LAPOR Hendi membutuhkan kelengkapan data diri masyarakat untuk dapat memproses aduan agar dapat ditindaklanjuti oleh OPD Kota Semarang dan terintegrasi ke dalam sistem SP4N. Jika data diri pengadubelum lengkap atau tidak dapat dihubungi, maka aduan tidak dapat diproses lebih lanjut untuk disampaikan kepada OPD terkait guna menghindari terjadinya aduan *hoaks*. Oleh karena itu data diri pengadu harus lengkap dan dapat dihubungi agar dapat diproses untuk ditindaklanjuti.

KESIMPULAN

LAPOR Hendi merupakan inovasi pelayanan publik atas inisiatif Walikota Semarang, yaitu berupa sarana aspirasi dan pengaduan dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengontrol pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik guna sebagai informasi serta evaluasi kinerja Pemerintah Kota Semarang. Inovasi LAPOR Hendi dapat dikatakan sudah memenuhi indikator keuntungan relatif, antara lain nilai ekonomi, kenyamanan, manfaat status sosial, kecepatan bekerja, kemudahan bekerja, dan kepuasan, akan tetapi dalam indikator kepuasan masih mengalami ketidakpuasan. Meskipun begitu, mayoritas masyarakat pengguna LAPOR Hendi merasa puas terhadap pelayanan LAPOR Hendi. LAPOR Hendi memiliki faktor pendukung, antara lain adanya keinginan untuk merubah diri, adanya kebebasan untuk berkespresi, dan tersedianya sarana dan prasaran.. Namun, inovasi LAPOR Hendi masih terkendala dengan faktor penghambat dalam pelaksanaannya, antara lain adanya

ketergantungan terhadap figur tertentu, serta terdapatnya tekanan administratif. Saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kominfo Kota Semarang untuk mengatasi hambatan yang terdapat dalam inovasi LAPOR Hendi antara lain (1) perlunya untuk menjaga koordinasi yang kooperatif dan kolaboratif dengan Pemerintah Pusat dan dengan OPD Kota Semarang dalam menjalankan pelayanan pengaduan masyarakat, dan (2) perlunya memberikan sosialisasi yang lebih masif dan jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam melakukan pengaduan ke LAPOR Hendi.

DAFTAR PUSTAKA

- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Dzakiyati, F., Nugroho, R. W., Warsono, H., & Hendi, L. (2018). *LAPOR HENDI: Jembatan Pengaduan yang Setengah Hati*. 3, 64–75. Retrieved from <https://www.mendeley.com/catalogue/lapor-hendi-jembatan-pengaduan-yang-setengah-hati/>
- Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi LAPOR HENDI)*, 1–11.
- Muzaki, M. S., & Manar, D. G. (2017). *Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan*.
- PATTIRO Semarang. (2016). Lapor Hendi belum efektif, Walikota harus segera evaluasi. *Pattirosemarang.Org*. Retrieved from <https://pattirosemarang.org/2016/10/lapor-hendi-belum-efektif-Walikota-harus-segera-evaluasi.html>
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations* (10th ed.). Retrieved from <https://teddykw2.files.wordpress.com/2012/07/everett-m-rogers-diffusion-of-innovations.pdf>
- Sholahuddin. (2017). Pengaruh Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Mengadopsi Solopos E-Paper. *Management*, 1–34. Retrieved from http://eprints.ums.ac.id/51884/1/NASKAH_PUBLIKASI.pdf
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2).
- Tribun Jateng. (2019). Tak Kalah dengan 911, Hendi Luncurkan Versi Baru 112 Kota Semarang. *TribunJateng.Com*. Retrieved from <https://jateng.tribunnews.com/2019/10/16/tak-kalah-dengan-911-hendi-luncurkan-versi-baru-112-kota-semarang>
- Undang-Undang tentang Pelayanan Publik*. , Pub. L. No. Nomor 25 (2009).