

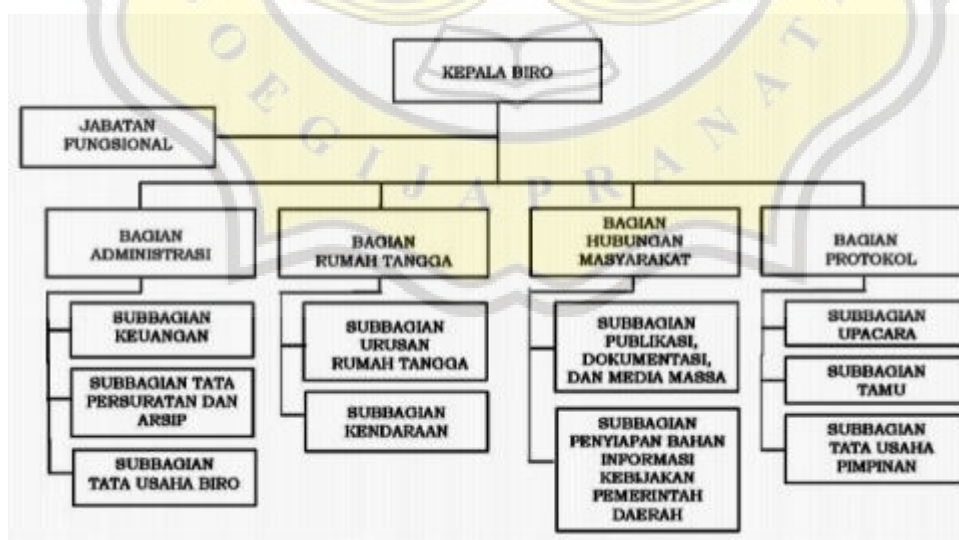
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum

Negara Kesultanan Yogyakarta dan Kadipaten Paku Alaman digabungkan menjadi Daerah Istimewa Yogyakarta, sebuah Daerah Istimewa setingkat provinsi di Indonesia. Provinsi Jawa Tengah dan Samudera Hindia keduanya berbatasan dengan Daerah Istimewa Yogyakarta yang terletak di bagian selatan Pulau Jawa. Satu kotamadya, empat kabupaten, 78 kecamatan, dan 438 desa/kelurahan membentuk km² tersebut. Ini memiliki populasi 3.452.390 orang, dengan pembagian jenis kelamin 1.705.404 laki-laki dan 1.746.986 perempuan, dengan kepadatan penduduk 1.084 orang per km², menurut sensus 2010.

Menurut Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 53 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sekretariat Daerah, berikut struktur organisasi Humas Pemda Yogyakarta:



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Humas Pemda DIY (Kumarlalitya, 2022)

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, Hubungan Masyarakat Pemerintah Daerah DIY berperan sebagai pendukung layanan kepemimpinan. Bagian kehumasan bertanggung jawab untuk mengelola desain, termasuk penyiaran berita, pengarsipan administrasi pemerintah daerah, dan mendorong kegiatan yang berhubungan dengan pers dan media. Gambaran secara garis besar tugas Hubungan Masyarakat Pemerintah Daerah DIY Yogyakarta dalam melayani sebagai penyedia layanan eksternal bagi pejabat mulai dari Gubernur hingga Asisten. koneksi yang berkaitan dengan perencanaan dan strategi dalam pemerintahan. Memberikan layanan publik atau organisasi sesuai dengan misi Pemimpin adalah memberikan layanan untuk pihak luar kedua (Kumaralalitya, 2022).

4.2. Dinas Kominfo DIY

Dinas Komunikasi dan Informatika DIY merupakan instansi pemerintahan yang mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi, informatika dan urusan pemerintahan bidang persandian. Pembentukan Dinas Kominfo DIY merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah tentang penyelenggaraan instansi yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, antara lain mencakup komunikasi dan informatika, statistic, dan persandian.

Dinas Komunikasi dan Informatika DIY merupakan gabungan dari 2 (dua) bidang dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY (bidang Pemberdayaan Masyarakat Informasi dan bidang Layanan Teknologi Manajemen Informatika) serta UPTD Plaza Informasi. Dinas Kominfo DIY memfasilitasi dua lembaga, yaitu Komisi Informasi Daerah (KID) dan Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID). Dinas Kominfo DIY berdiri mulai 1 Januari 2016 yang merupakan amanat dari Peraturan Daerah Istimewa DIY Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Seiring dengan dinamika perkembangan dan adanya penataan kelembagaan baru Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, sesuai dengan Perda Istimewa DIY Nomor 1 Tahun 2018, struktur dan ketugasan Dinas Kominfo DIY juga mengalami penyesuaian. Rincian Tugas dan fungsi diskominfo DIY tertuang dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 65 tahun 2018.

4.2.1. Visi dan Misi

Visi

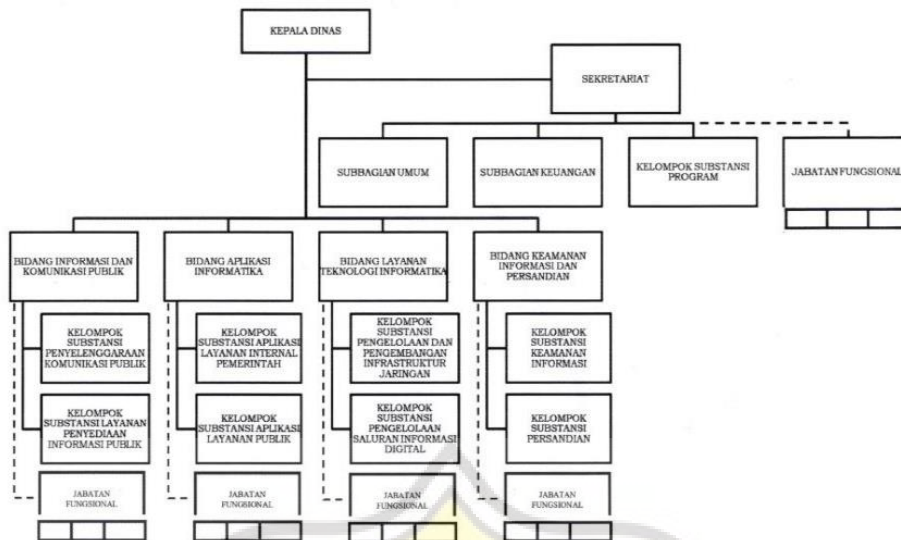
Terwujudnya Jogja Cyber Province dan masyarakat informasi menuju peradaban baru mendukung keistimewaan DIY.

Misi

1. Mendukung peningkatan efisiensi dan efektifitas tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel di DIY.
2. Meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan informasi publik, pemberdayaan lembaga komunikasi dan informatika. (<https://diskominfo.jogjaprov.go.id/>)

4.2.2. Struktur Organisasi

Dinas Komunikasi dan Informatika DIY merupakan unsur pelaksana penyelenggara pemerintahan daerah dengan susunan organisasi sebagai berikut:



Gambar 4.2. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika DIY

Keterangan struktur organisasi adalah sebagai berikut:

1. Kepala
2. Sekretariat, terdiri dari:
 - a Subbagian Program
 - b Subbagian Keuangan
 - c Subbagian Umum.
3. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, terdiri dari:
 - a Seksi Penyelenggaraan Komunikasi Publik
 - b Seksi Layanan Penyediaan Informasi Publik.
4. Bidang Aplikasi Informatika, terdiri dari:
 - a Seksi Aplikasi Layanan Internal Pemerintah
 - b Seksi Aplikasi Layanan Publik.
5. Bidang Layanan Teknologi Informatika, terdiri dari:
 - a Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Infrastruktur Jaringan
 - b Seksi Pengelolaan Saluran Informasi Digital.
6. Bidang Keamanan Informasi dan Persandian, terdiri dari:
 - a Seksi Keamanan Informasi

b Seksi Persandian.

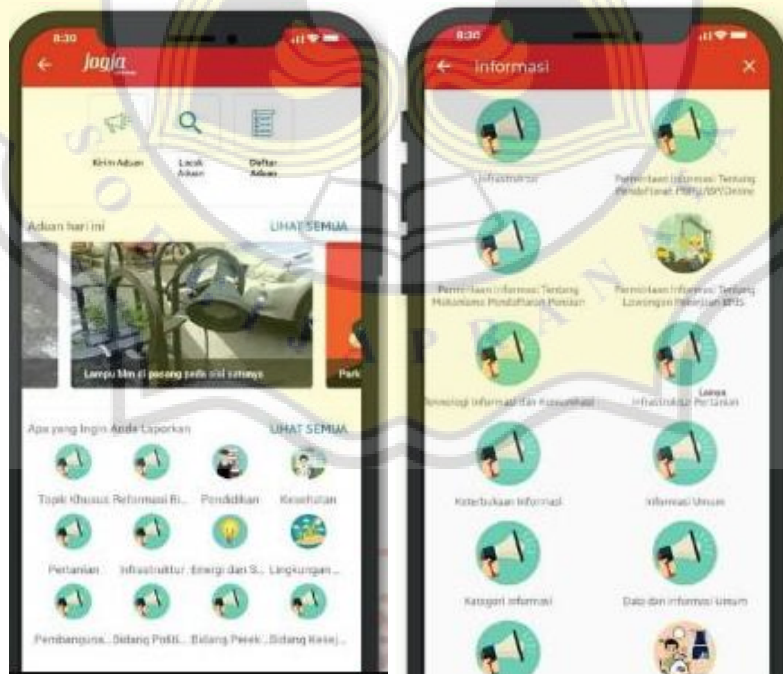
7. Kelompok Jabatan Fungsional (<https://diskominfo.jogjaprov.go.id/>)

4.3. Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR

Pemerintah provinsi DIY melakukan reformasi birokrasi sebagai cara untuk mewujudkan good governance. Good governance merupakan salah satu komponen untuk mewujudkan DIY menjadi Smart Regency. Smart Regency merupakan konsep kabupaten cerdas dalam pengembangan dan pengelolaan berbagai sumber daya secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (<https://kominfo.DIYkab.go.id/2017/05/15/menju-DIY-smart-regency/>). Cara untuk penataan laksana good governance yaitu dengan pengembangan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat salah satunya dengan sistem pengaduan. Saat ini pelayanan pengaduan di Kabupaten DIY dengan TIK yaitu melalui twitter, facebook, e-mail, dan smartphone android.

Aplikasi LAPOR DIY merupakan Aplikasi Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk menangani segala permasalahan dan keluhan-keluhan di sekitar provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Cakupan aplikasi LAPOR ini adalah seluruh provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah pengaduan yang masuk pada aplikasi LAPOR di DIY sudah mencapai 2.444 pengaduan (<https://lapor.jogjaprov.go.id/index.php?mod=widget&sub=semuaAspirasi&act=view&typ=html&mmId=114>). Melalui Aplikasi LAPOR, pemerintah DIY ingin berbagi tentang cerita masyarakat, pemberitahuan informasi terkini dan masyarakat selama 24 jam. Aplikasi LAPOR dibangun untuk memberi kebutuhan masyarakat agar bisa lebih dekat, lebih bisa mengontrol kinerja pemerintah dan mampu memberi saran dan masukan bagi pengembangan dimasa depan (Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta, 2022).

Aplikasi E- LAPOR DIY diluncurkan sejak Oktober 2018 lalu. Sebagai sarana aduan masyarakat. Terkait kinerja lembaga pemerintahan, personel, maupun pelayanan di 53 satuan kerja perangkat daerah (SKPD). Terobosan baru Pemprov DIJ itu sebenarnya telah diikuti sebagian daerah lain. Hanya, minimnya sosialisasi membuat masyarakat kesulitan menyampaikan uneg-uneg atas kinerja pemerintah. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) DIJ Rony Primanto Hari mengklaim, aplikasi E-LAPOR DIY telah diunduh lebih dari seribu orang. Meskipun tidak banyak, kata dia, jumlah pengunduh dan aduan selalu meningkat setiap harinya. Rony menegaskan, SKPD yang terlambat merespons keluhan masyarakat akan diberikan peringatan oleh Diskominfo DIJ. Itu sebagai bentuk keseriusan pemerintah dalam pelayanan masyarakat. Rony menjelaskan, aduan lewat E-LAPOR DIY cukup mudah. Pengguna aplikasi cukup memilih SKPD yang bersangkutan. Lalu menuliskan keluhan yang ingin disampaikan. Dengan cara itu pemerintah lebih mudah memberikan respons secara cepat. Serta mempermudah penyimpanan data pemerintah (Kusuma, 2019).

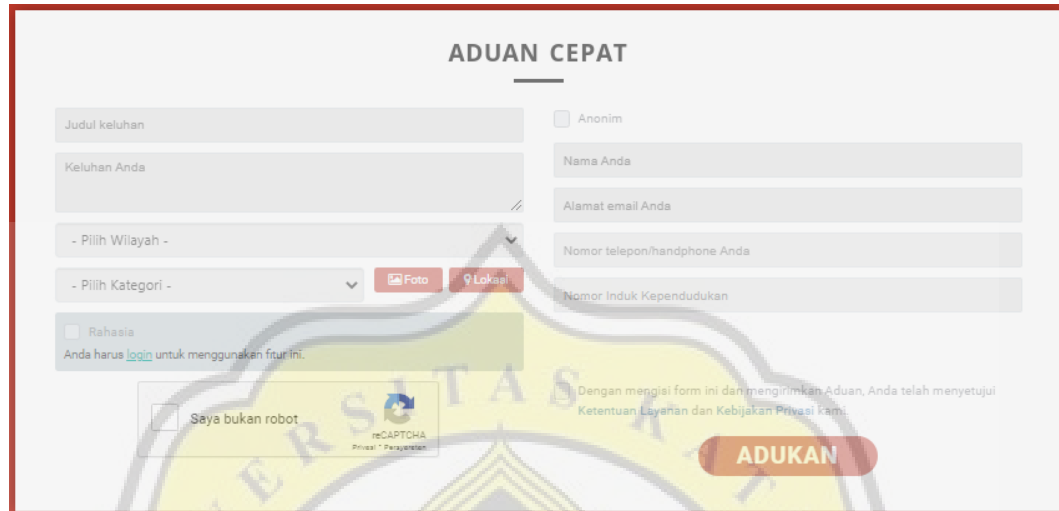


Gambar 4.3. Tampilan Aplikasi LAPOR (Kalurahan Karangtengah, 2022)

Langkah-langkah pengajuan dan pelacakan pengaduan di Aplikasi LAPOR adalah sebagai berikut (E-LAPOR DIY, 2022):

1. Menulis Aduan

Tulis aduan dengan lengkap dan jelas melalui web atau aplikasi. Berikut adalah form aduan:



Gambar 4.4. Form Aduan Cepat di Aplikasi LAPOR

2. Proses Delegasi

Aduan yang sudah diajukan akan otomatis terdelegasi ke instansi berwenang.

3. Proses Tindak Lanjut

Dalam waktu cepat instansi akan menindaklanjuti dan membalas aduan yang telah diajukan

4. Tanggapan Balik

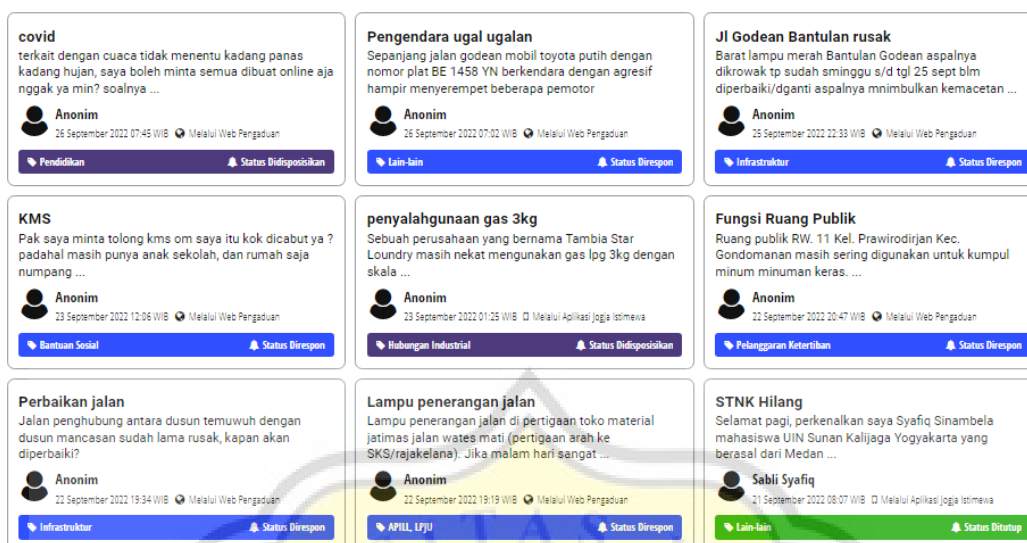
Pihak yang mengajukan pengaduan dapat menanggapi kembali balasan dari instansi berwenang.

5. Selesai.

Jika tindak lanjut sudah selesai maka instansi berwenang akan menutup aduan.

Berikut ini adalah contoh beberapa aduan yang telah disampaikan di aplikasi LAPOR:

ADUAN TERBARU



Gambar 4.5. Aduan di Aplikasi LAPOR (E-LAPOR DIY, 2022)

Tujuan dari pengembangan kanal aduan aplikasi LAPOR DIY adalah untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan aduan. LAPOR DIY yang dikembangkan dapat diakses melalui website maupun smartphone android ini dapat digunakan di manapun dan kapan pun. Hal ini memudahkan penyampaian informasi dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah Provinsi DIY. Pengembangan aplikasi LAPOR DIY ini menjadi lebih efektif dan efisien yaitu semua laporan langsung terhubung ke instansi yang bersangkutan.

Informasi yang ditampilkan aplikasi LAPOR DIY berupa beranda yang dapat melihat laporan secara keseluruhan, menu informasi berupa berita-berita yang didapat dari Humas Provinsi DIY dan website <https://lapor.jogjaprov.go.id/>, peta karena laporan dapat menggunakan titik lokasi berupa GPS, profil pribadi, dan notifikasi laporan. Tampilan pada aplikasi LAPOR DIY dan website <https://lapor.jogjaprov.go.id/sedikit> berbeda. Pada website dapat melihat laporan berdasarkan kategori yang dipilih serta saat melakukan input laporan dapat memilih kategori yang sesuai dengan laporannya. Sedangkan pada aplikasi tidak bisa melihat dan memilih berdasarkan laporan.

Kendala dari aplikasi LAPOR DIY adalah mengenai aplikasi android yang hanya dapat diakses diatas android 4.1 atau dengan kode nama jelly bean. Karena dianggap kepemilikan android tersebut sudah banyak dan apabila aplikasi LAPOR DIY dibentuk untuk dapat diakses dibawah android 4.1 maka performa aplikasi akan menurun. Solusi dari kendala ini adalah masih banyaknya pelayanan pengaduan yang bisa digunakan oleh masyarakat dan masih ditindaklanjuti oleh pemerintah Kabupaten DIY. Kendala lainnya yaitu titik lokasi dari GPS yang biasanya tidak akurat padahal ada beberapa dinas yang membutuhkan lokasi untuk dapat terjun ke lapangan langsung seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan, Dinas Perhubungan, dan dinas lainnya. Solusi dari kendala tersebut adalah menanyakan di kolom tanggapan mengenai lokasi yang dimaksud dan melakukan survei untuk kebenaran laporan.

Pemanfaatan aplikasi LAPOR DIY dapat dilakukan dari seluruh masyarakat pengguna tanpa melihat lokasi tetapi laporan yang ditanggapi dan ditindaklanjuti adalah khusus laporan mengenai Kabupaten DIY baik dari pelayanan maupun untuk pembangunan daerah. jumlah laporan dari bulan Mei 2016 hingga 9 Agustus 2017 memiliki total 659 laporan dengan 427 laporan terselesaikan, 94 laporan diproses, 6 laporan belum diproses, dan 132 laporan dihapus. Laporan dihapus merupakan laporan uji coba saat pembuatan dan sosialisasi dengan SKPD lain. Laporan yang terselesaikan sebesar 65% dari total laporan. Presentase diatas 50% tersebut berarti cukup baik artinya ada usaha dari pemerintah Kabupaten DIY untuk merespon laporan yang ada. Perbandingan antara laporan masuk di LAPOR DIY dan masyarakat di Kabupaten DIY pada tahun 2016 sebesar 1.113.707 jiwa (<http://DIYkab.bps.go.id> diakses pada tanggal 15 Desember 2017), sebesar 0,04%. Artinya, masyarakat di Kabupaten DIY belum banyak mengetahui aplikasi LAPOR DIY. Hal tersebut bisa disebabkan banyak hal, mengingat aplikasi LAPOR DIY yang baru dibentuk kurang dari dua tahun serta banyaknya kanal pengaduan lainnya. (Wawancara, Lampiran 2)

Masyarakat yang memanfaatkan aplikasi LAPOR DIY memiliki tujuan yang berbagai macam antara lain ingin mencoba, memberikan apresiasi dan masukan, serta melaporkan masalah yang ada di lingkungannya. Aplikasi LAPOR DIY sebagai pelayanan pengaduan yang baru lebih mudah diakses dan penyampaian pengaduan lebih mudah bagi masyarakat. Manfaat yang sudah dirasakan antara lain karena aplikasi LAPOR DIY bersifat transparan jadi semua laporan dapat dilihat oleh pengguna aplikasi LAPOR DIY. Masyarakat pengguna dapat mengetahui kondisi di Kabupaten DIY selain itu juga bisa menjadi fungsi kontrol pemerintah yang laporannya tidak segera ditindaklanjuti. Manfaat lain yang dirasakan adalah adanya respon yang baik dari pemerintah membuat masyarakat merasa mudah untuk penyampaian pertanyaan, apresiasi, keluhan, pengaduan, dan saran. Kendala tidak ada yang berarti karena dari aplikasi mudah diakses. Pada bulan agustus 2017 sempat terjadi error saat verifikasi tetapi hal tersebut dapat dilewati dan aplikasi masih dapat digunakan. (Wawancara, Lampiran 2)

Dampak dari adanya aplikasi LAPOR DIY yang dirasakan oleh pemerintah belum begitu signifikan karena baru dijalankan kurang lebih selama setahun dan masih adanya pelayanan pengaduan lain. Salah satu dampak yang dirasakan oleh pemerintah adalah berkurangnya laporan hoaks, penanganan aduan lebih efektif karena terdapat status laporan yang dapat dipantau karena laporan dapat diakses oleh semua pengguna, memudahkan penanganan laporan karena langsung menuju ke instansi yang bersangkutan, karena sifat aplikasi LAPOR DIY yang transparan maka penanganan pengaduan lebih cepat karena menjadi motivasi dan agar nama instansi tersebut lebih baik.

Dampak secara tidak langsung juga dapat dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat yang telah melaporkan lingkungannya maka akan mengubah pembangunan di Kabupaten DIY. Masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam pembangunan Kabupaten DIY. Partisipasi menjadi salah satu prinsip untuk mewujudkan good governance (Budiarti dan Rachmawati, 2014). Laporan yang disampaikan oleh masyarakat melalui aplikasi LAPOR DIY dapat ditindak

lanjuti oleh pemerintah Kabupaten DIY sehingga permasalahan dapat terselesaikan Seperti permasalahan kemacetan dan parkir liar di sekitar Pasar Stan, Kecamatan Depok yang akhirnya ada penertiban di sekitar pasar tersebut. Dampak pemanfaatan aplikasi LAPOR DIY ini di mana masyarakat merasa diperhatikan oleh pemerintah ini akan menimbulkan rasa kepercayaan dan kemauan masyarakat untuk menyampaikan laporan atau aspirasinya. Rasa kepercayaan terhadap kinerja layanan pemerintah menjadi modal yang baik untuk menjalankan program untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Aurumbita dan Rachmawati, 2013).

Aplikasi LAPOR merupakan salah satu inovasi teknologi yang diciptakan oleh pemerintah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintah. Namun, dalam pengelolaan pengaduan yang masuk, masih terdapat beberapa kendala yang mengakibatkan kurangnya efektivitas dari aplikasi ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mengembangkan aplikasi LAPOR dalam mengelola pengaduan yang masuk agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan aplikasi LAPOR adalah dengan meningkatkan kualitas pengawasan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memperketat sistem pengawasan di dalam aplikasi, sehingga setiap pengaduan yang masuk dapat segera ditindaklanjuti dan dipantau hingga selesai. Selain itu, pemerintah juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam aplikasi LAPOR dengan mengoptimalkan sistem notifikasi agar lebih cepat dan tepat, sehingga pengaduan yang masuk segera ditangani.

Selain itu, upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi LAPOR juga perlu dilakukan. Pemerintah dapat mempromosikan aplikasi LAPOR secara lebih masif dan memberikan insentif bagi masyarakat yang aktif dalam melaporkan permasalahan yang terjadi di lingkungannya. Dengan meningkatkan partisipasi masyarakat,

diharapkan jumlah pengaduan yang masuk dapat meningkat dan lebih fokus pada permasalahan yang sesuai.

Terakhir, pemerintah juga dapat meningkatkan kualitas pengaduan yang diajukan oleh masyarakat melalui pelatihan atau workshop. Hal ini dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dalam menyusun laporan permasalahan yang diajukan sehingga laporan yang masuk lebih jelas dan mudah ditangani oleh instansi terkait. Dengan cara-cara tersebut, diharapkan aplikasi LAPOR dapat lebih efektif dalam mengelola pengaduan yang masuk dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

4.4. Fungsi Hubungan Masyarakat Provinsi DIY Dalam Mengelola Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR

Fungsi dari Dinas Kominfo DIY adalah membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, juga persandian. Kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kominfo DIY antara lain adalah penyusunan program kerja dinas, perumusan kebijakan teknis bidang komunikasi dan informatika, pelayanan pengelolaan informasi dan komunikasi public, pelayanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi telematika dan integrasi sistem informasi, pelayanan pengembangan dan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan keamanan informasi dan persandian, pelaksanaan koordinasi, pembinaan, dan pengawasan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota, pelaksanaan kegiatan kesekretariatan, pelaksanaan tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan, pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kebijakan bidang komunikasi dan informatika, penyusunan laporan pelaksanaan tugas Dinas, dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas.

Humas Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) di Kota DIY memiliki peran penting dalam membangun komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam hal ini, Humas bertanggung jawab untuk menyediakan informasi yang akurat dan terkini mengenai kebijakan dan program pemerintah, serta memastikan bahwa informasi tersebut tersampaikan dengan tepat dan mudah dipahami oleh masyarakat di Kota DIY.

Humas juga memiliki peran penting dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR. Humas harus mampu merespon pengaduan yang masuk dengan cepat dan tepat, serta memberikan solusi yang efektif bagi masyarakat yang mengalami masalah. Dalam hal ini, Humas harus bekerja sama dengan instansi terkait untuk menyelesaikan masalah yang diadukan oleh masyarakat. Selain itu, Humas juga harus membangun hubungan yang baik dengan media massa di Kota DIY, untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh pemerintah dapat tersampaikan dengan baik dan tepat sasaran. Dalam hal ini, Humas harus mampu mengkoordinasikan komunikasi dengan media, serta memberikan informasi yang akurat dan terkini kepada media.

Fungsi humas Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR sebagai admin penghubung dan admin utama ketika ada aduan dari masyarakat. Humas Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) sebagai admin berfungsi untuk menerima laporan atau aduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR yang masuk atau mendaftar menggunakan e-mail. Kemudian operator (admin utama) menerima laporan yang merupakan seksi komunikasi publik dan pengaduan, bidang informasi dan komunikasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten DIY. Laporan yang bisa terjawab akan langsung dijawab oleh moderator. Selain itu humas Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) juga memiliki fungsi dalam pengelolaan aplikasi LAPOR yaitu mereview, menjawab dan kemudian langsung ditindaklanjuti.

Tetapi apabila laporan merupakan wewenang SKPD lain, laporan akan didisposisikan berdasarkan kategori. Laporan diterima oleh moderator (admin SKPD), laporan akan disaring oleh admin SKPD untuk di distribusikan ke bidang atau seksi atau butuh penanganan hingga kepala dinas. Akan ada analisis laporan dan tindak lanjut kemudian jawaban laporan dari yang bersangkutan diberitahukan ke moderator untuk nanti dijawab melalui kolom tanggapan di laporan yang bersangkutan. Jika jawaban dianggap sudah menyelesaikan status laporan diubah menjadi terselesaikan.

Tidak hanya itu, Humas Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) juga memiliki fungsi mengkonfirmasi kebenaran dari pengaduan yang dilakukan masyarakat pada aplikasi LAPOR. Fungsi lain dari Humas adalah melakukan bimbingan teknis kepada personel yang bertugas sebagai admin dan melakukan transfer knowledge mengenai pengelolaan aplikasi LAPOR. Humas Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) juga memiliki fungsi untuk mengelola masukan dan kritik yang diberikan masyarakat.

Fungsi Humas Pemerintah Provinsi DIY yang sangat penting adalah sebagai jembatan antara pemerintah dengan masyarakat. Humas harus mampu memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh pemerintah dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat, serta mampu merespon masalah yang dihadapi masyarakat dengan cepat dan efektif. Dalam hal ini, Humas juga harus mampu membangun kepercayaan dan hubungan yang baik dengan masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasa nyaman dan terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Dengan begitu, pemerintah dapat meningkatkan kinerjanya dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Fungsi pertama Humas Pemerintah Provinsi DIY dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR adalah menerima dan memvalidasi pengaduan yang masuk. Setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR akan ditangani oleh Humas Pemerintah Provinsi DIY. Pengaduan akan diverifikasi terlebih dahulu oleh petugas Humas untuk memastikan kebenaran

dan keabsahan pengaduan tersebut. Dalam proses validasi, Humas akan melakukan pemeriksaan terhadap pengaduan yang masuk dan memastikan apakah pengaduan tersebut telah dilengkapi dengan informasi yang diperlukan serta memeriksa kebenaran informasi yang diberikan oleh pelapor. Jika pengaduan dianggap valid, maka Humas akan melanjutkan pengaduan ke tahap selanjutnya yaitu koordinasi dengan instansi terkait.

Setelah pengaduan diverifikasi, Humas Pemerintah Provinsi DIY akan melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut. Koordinasi dilakukan agar pengaduan dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Humas akan menghubungi instansi terkait yang relevan sesuai dengan jenis pengaduan yang masuk, sehingga dapat memberikan penanganan yang lebih spesifik dan sesuai dengan kebutuhan. Selama proses koordinasi, Humas akan memastikan bahwa instansi terkait telah mengetahui tentang pengaduan dan siap menindaklanjuti pengaduan tersebut.

Setelah melakukan koordinasi dengan instansi terkait, Humas Pemerintah Provinsi DIY akan menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan tindakan yang diperlukan. Tindakan yang dilakukan tergantung pada jenis pengaduan dan tingkat kepentingannya. Tindakan yang dapat dilakukan oleh Humas antara lain melakukan monitoring terhadap penanganan pengaduan oleh instansi terkait, memberikan rekomendasi atau saran terhadap penanganan pengaduan yang dilakukan oleh instansi terkait, atau melakukan langkah-langkah penyelesaian pengaduan secara langsung. Hal ini bertujuan agar setiap pengaduan dapat ditindaklanjuti dengan baik dan dapat memberikan solusi yang tepat bagi pelapor.

Setelah pengaduan ditindaklanjuti, Humas Pemerintah Provinsi DIY akan memberikan tanggapan kepada pelapor. Tanggapan diberikan secara terbuka dan jelas, dan berisi informasi mengenai langkah yang telah diambil untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut. Humas akan memastikan bahwa pelapor telah menerima tanggapan yang memuaskan dan informasi yang diberikan sudah cukup jelas. Jika pengaduan tersebut tidak dapat ditindaklanjuti, maka Humas

akan memberikan penjelasan yang jelas dan terbuka mengenai alasan tersebut. Dengan memberikan tanggapan yang baik dan transparan.

