

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

PANDUAN WAWANCARA

1. Apa visi dan misi dari Dinas Komunikasi dan Informatika DIY?
2. Apakah selama ini pemerintah provinsi DIY telah melakukan reformasi birokrasi sebagai cara untuk mewujudkan good governance? Bagaimana caranya dan berikan contohnya.
3. Bagaimana fungsi Humas Provinsi DIY dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR?
4. Selama ini berapa banyak laporan yang diterima dan apakah sudah ditanggapi dengan efektif?
5. Bagaimana tanggapan masyarakat akan fungsi humas Provinsi DIY dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR?
6. Apakah alur layanan pada aplikasi LAPOR *user friendly*?
7. Apakah alur layanan pada aplikasi LAPOR mudah diakses?
8. Apakah fungsi Humas Provinsi DIY dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR sudah berjalan lancar dan efektif? Mengapa demikian? Apa alasannya?
9. Menurut Anda apa sajakah masukan yang dapat diberikan kepada Humas Provinsi DIY untuk memperbaiki kinerja layanannya kepada masyarakat?
10. Apakah menurut Anda aplikasi LAPOR sudah efektif disosialisasikan kepada masyarakat? Mengapa demikian? Berikan contohnya.

LAMPIRAN II

TRANSKIP WAWANCARA

- Peneliti Silahkan perkenalkan dulu mas, namanya siapa?
- Narasumber Terimakasih mas jerry sudah mempercayakan kami dinas kominfo sebagai objek penelitian untuk skripsi mas jerry. Nama nugroho,

sebagai pranata humas ahli, sekaligus kami juga sebagai sub koordinator untuk substansi penyediaan layanan informasi publik dibidang kami bidang informasi dan komunikasi publik ini mengelola kanal aduan e aplikasi aduan untuk mengelola dan menjawab aduan dari masyarakat yaitu e-lapor DIY sesuai dengan skripsi yang akan disusun monggo kami persilahkan pada mas jerry untuk memberikan pertanyaan terkait pengelolaan aduan yang dilakukan dinas kominfo DIY

Peneliti oke mas, terimakasih waktunya untuk yang pertama saya mau bertanya apa visi dan misi di dinas informasi dan komunikasi DIY itu sendiri?

Narasumber jadi visi dan misi dinas kominfo DIY itu mengacu pada visi misi gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, untuk visinya yaitu terwujudnya peningkatan kemuliaan martabat manusia jogja. Misinya adalah mewujudkan tata pemerintahan yang demokratis. Mungkin untuk mewujudkan misi tadi atau mewujudkan tata pemilihan yang demokratis dari dinas kominfo itu mendukung secara penuh karena tata kelola pemerintahan yang baik sekarang itu didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi jadi secara umum dinas kominfo sesuai kewenangannya mendukung ketercapaian misi tersebut

Peneliti apakah selama ini pemerintah DIY telah melakukan reformasi birokrasi sebagai cara untuk mewujudkan good governance lalu bagaimana caranya dan contohnya?

Narasumber untuk reformasi birokrasi kebetulan pemda DIY itu sudah kalim atau sudah mencapai nilai optimal bahkan outstanding untuk reformasi birokrasi. Nanti bisa cari referensinya di internet juga bahwa pemda DIY itu sudah dalam penilaian sistem akuntabilitas pemerintah kita mendapatkan nilai AA dari kementerian PAN dan reformasi. Kemudian dari reformasi birokrasinya juga kita mendapatkan skor A itu sudah outstanding dari daerah lain yang mendapatkan AA itu tidak ada selain pemda DIY, sedangkan pemda DIY sudah 3 atau 4 kali mendapatkan hasil tersebut. Bagaimana caranya dan contohnya itu ketika pemda DIY itu melakukan proses perencanaan dan penganggaran dan pelaporan kita sudah menggunakan prosedur yang baku. Jadi dalam proses sistem anggaran 2 tahun kedepan kita sudah merencanakannya, perencanaan yang akan terjadi pada tahun 2024 sudah direncanakan pada tahun 2022. Artinya kegiatan ini sudah direncanakan secara matang. Mekanismenya adalah dengan mengambil aspirasi masyarakat untuk menentukan ataupun merancang kegiatan-kegiatan kita, dari sisi perencanaan juga di rencanakan kalau kegiatan 5 tahunan tidak ada PJMD dan setiap tahun selalu ada RENJA (rencana kerja), dan akan sisi penganggaran ini adalah dalam pembiayaan, melakukan melalui MONEF dari sisi perencanaan ada sisi penganggaran ini adalah kegiatan yang akan dilakukan, kemudian perencanaan awal sudah menggunakan aplikasi, sehingga seluruh kegiatan sudah mampu untuk dilihat oleh masyarakat dan masyarakat mampu untuk memberikan masukan melalui aplikasi tersebut. Ada aplikasi jogjaplan, untuk

penganggaraanya menggunakan aplikasi pusat bernama SIPD, kemudian untuk evaluasinya menggunakan aplikasi SEMBUH, itu merupakan pelaporan penda DIY. Setiap triwulan melakukan perapotan tiap bulan, hal ini difungsikan untuk melihat pelaporan kinerja yang terjadi baik atau tidak sehingga dirangking gitu. Nanti ada acara RECORDAL (rapat koordinasi pengendalian) dimana situ terdapat bapak gubernur yang memberikan rapot kemudian memberikan arahan atau evaluasi kegiatan selama triwulan dalam satu tahun, jadi selama 1 tahun ada 4 kali RAKORDAL. Kemudian bagaimana cara memberikan contoh nyata terkait dengan good goverment, ya itu tadi mas kita menggunakan TIK dalam perencanaan, sehingga masyarakat dapat mengakses perencanaan dan evaluasi. Kita juga ada SPBE (sistem evaluasi berbasis elektronik) kalo dulu namanya e-government dulu itu juga usaha penda DIY untuk membentuk good government pemerintahan yang akuntabilitas dan pasrtisipasitif bagi masyarakat. Mungkin itu mas jawaban dari pertanyaan yang tadi

- Peneliti Baik, jadi tu sebenarnya kurang lebih kita tu bisa dapet datanya tu dari website itu ya mas
- Narasumber Iya benar
- Peneliti Jadi website data anggaran dan lain-lain
- Narasumber iya bener bisa dilihat di jogjaprov.co.id itu sudah ada
- Peneliti okey mas terimakasih untuk pertanyaan selanjutnya, bagaimana fungsi humas Provinsi DIY dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR itu sendiri?
- Narasumber jadi emang kita memiliki aplikasi aduan itu dua, yang satu namanya SP4Nlapor itu mandatori dari kemenpar milik pusat yang kita kelola juga untuk aduan masyarakat yang dimiliki oleh pemda DIY. Sebelum itu pemda DIY memiliki aplikasi sebelum SP4Nlapor memiliki e-lapordiy dengan alamat e-lapor.jogjaprov.co.id memang secara kepopuleran, masyarakat lebih mengenal e-lapor DIY jadi pelaporannya dua aplikasi tu mirip dinas kominfo sebagai admin utama atau admin instansi sedangkan untuk OPD lainnya itu sebagai admin penghubung ketika ada aduan dari masyarakat, maka akan diterima langsung oleh admin utama. Nanti adamin utama akan melihat dan mereview kewenangan di dinas apa dan urusan apa didistribusikan, dijawab, kemudian langsung ditindaklanjuti. Mungkin seperti itu dalam pengelolaannya mas
- Peneliti oke mas, utnuk pertanyaan selanjutnya, Selama ini berapa banyak laporan yang diterima dan apakah sudah ditanggapi dengan efektif?
- Narasumber ini mungkin perlu saya sampaikan terkait jumlah aduan atau laporan dari masyarakat ini jadi, untuk pelaporan DIY nggeh itu tahun 2020 kami mencatat ada 538 laporan dari masyarakat, kemudian untuk laporan tahun 2021 ada 1.091 laporan, sedangkan untuk tahun 2022 ini sampe tanggal 2 November ini tercatat 561 aduan. Memang untuk tahun 2020 itu agak sedikit ya cuman 538 mungkin dulu terkait karena pandemi, jadi masyarakat tu sedikit pengaduan. Namun dari pengaduan 538 itu memang banyak aduan terkait dengan kesehatan atau terkait dengan pandemi. Ohya untuk keefektifannya itu yaitu efektif atau tidaknya itu kita semua relatif

tapi semua aduan itu sudah kami tanggapi melalui sistem, jadi tu semua sistem perlu ada target ataupun aduan itu ada sebuah tahapan dalam menjawab. Dalam menjawab ini atau ditanggapi ini selama 2x24 jam harus ditanggapi. Sedangkan untuk tindak lanjutnya dari aduan itu emm kita alihkan kepada OPD yang lebih ahli atau bagian yang menanganinya. Misalnya jalan berlubang itu kan perlu beberapa hari untuk penanganannya, kita tu dari kominfo itu targetnya penyelesaiannya itu kita limpahkan kepada OPD yang menanganinya sesuai dengan kewenangannya. Seperti itu mas

Peneliti kalau boleh tau mas, eeee yang kaya menanggapi itu tu biasanya ada berapa orang si, yang menanggapi itu yang di komputer itu berapa orang? Lalu eee yang menanggapi itu tu siapa ya mas, seperti itu

Narasumber jadi, secara hirarkis kalau di lapor.jogjaprov.com itu ada dua level jadi ada level tingkat utama atau admin utama yang ada di dinas kominfo dan admin penghubung itu yang ada di dinas. Jadi ada dua aplikasi admin utama yang ada di kominfo itu yang mendistribusikan ke atau mendisposisikan ke admin ee penghubung, itu untuk menjawab aduan masyarakat tersebut, teknisnya seperti itu

Peneliti terus untuk selanjutnya, apakah alur layanan pada aplikasi LAPOR *user friendly*

Narasumber menurut kami ini tu user friendly ya menurut kami selaku pengelola dan pengembangan juga. Menurut kami sudah user friendly karena ketika masyarakat mau mengadu itu tinggal memasukan aja, gitu. Memang kebijakan masyarakat itu memang daftar dulu karena artinya bahwa masyarakat yang mengadu harus bertanggung jawab dengan aduan dengan yang disampaikan kita tidak mau kaya ada surat kaleng seperti itu. Ketika aduan itu tidak tercatat siapa sih yang mengadu, nah ini kami juga akan kesulitan konfirmasi kebenarannya. Aplikasi tersebut kan ada loginya, loginnya itu juga bisa melalui eee SSO, googles juga bisa, facebook juga bisa, manual menggunakan email seperti itu. Ketika mendaftar bisa melengkapi dengan data diri, nomer telp, email, sehingga nanti ketika ada pengaduan yang serius terutama, nanti kita bisa konfirmasi kebenarannya. Apakah memang benar ada disitu, ketika mengadu bisa melampirkan foto atau upload bukti laporan seperti itu. Jadi terkait dengan user friendly kami rasa sudah cukup baik

Peneliti lalu pertanyaan selanjutnya, alur layanan pada aplikasi LAPOR mudah diakses?

Narasumber ya menurut kami LAPOR DIY itu bisa diakses di lapor.diy.id kemudian bisa melalui aplikasi mobile. Jadi aplikasi mobile melalui playstore dan appstore dari ios itu. Jadi itu kita disitu dipalikasi terdapat modul laporan, e-lapor juga sudah terintergerasi. Jadi sudah mudah diakses sekali, kemudian bisa di klaim gitu

Peneliti okey untuk pertanyaan selanjutnya, fungsi Humas Provinsi DIY dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR sudah berjalan lancar dan efektif? Mengapa demikian? Apa alasannya?

Narasumber jadi yang tadi tu sudah mirip dengan jawabannya sebelumnya terkait dengan efektifitas, menurut kami sudah berjalan cukup efektif karena ada koordinasi antara admin pertaman dan admin

penghubungn. Kita juga sudah memiliki alur SOP alur pengaduannya. Namun terkadang yang terkendala adalah ketika admin-admin di OPD itu ada pergantian personel, karena admin itu bukan admin yang dilaksanakan secara benar-bener murni admin. Karena kegiatan pengelolaan admin adalah kalau bisa disebutkan itu pekerjaan sampinganlah. Jadi bukan tugas yang benar-bener murni pengelola aduan. Kalau di Dinas itu mungkin bisa dilaksanakan oleh pegawai yang membidangi misalnya sekretariat padahal pekerjaan mereka sekalin pengaduan juga banyak juga. Jadi itulah salah satu kendala itu terkait dengan personal, dimana yang bukan benar-bener pengelola aduan aplikasi aduan. Kemudian yang kedua tingginya pergantian personel tadi dinas level dinas jadi berganti-ganti mungkin nanti ada CPNS baru atau tenaga bantu baru yang mungkin bisa diberikan kepercayaan untuk menjawab aduan dari masyarakat. Itu hubungannya ketika kami melakukan bimbingan teknis pengelolaan aduan. Jadi ketika yang pertama pengelolaan aduan yang datang si A, kemudian si A sudah diberikan pelatihan ternyata yang menggantikan adalah si B. Jadi artinya tidak bimbingan teknis yang kita lakukan harus dilakukan berulang kali karena pergantian personel. Kemudian transfer knowledgenya dari petugas Jakarta mungkin tidak sebagus ketika disampaikan melalui teks, jadi terkendalanya seperti itu. Hmm, mungkin itu mas jawaban terkait dengan nomer 8 ya mas

Peneliti selanjutnya menurut masnya sendiri, apa sajakah masukan yang dapat diberikan kepada Humas Provinsi DIY untuk memperbaiki kinerja layanannya kepada masyarakat?

Narasumber Hmm, memang kalau masukan aduan masyarakat silahkan saja karena kami telah menyediakan aplikasi e-lapor dan aplikasi DIY, masyarakat dapat melakukan atau memberikan apa saja karena aduan-aduan masyarakat itu memang berfungsi untuk pengambilan kebijakan kepemimpinan dan untuk perbaikan layanan yang akan datang. Jadi masyarakat bisa melakukan pengaduan entah itu terkait layanan pemda ataupun utilitas yang ada di masyarakat di jalan, ada yang menyangkut dengan baliho, jalan, layana perpakiran yang mungkin tidak sesuai dengan ekspetasi masyarakat. Terkait untuk masukan untuk mengelola aduan sendiri, hmmm mungkin silahkan karena kami kan membuka diri, masyarakat akan memberikan masukan apa saja karena kalau untuk pertanyaan masukan apa yang bisa diberikan sebenarnya, itu kan sebenarnya peryanyaan kepada masyarakat. Jadi kami monggolah kepada masyarakat memberikan kritikan dan masukan kepada kami, silahkan melalui aduan yang sudah ada

Peneliti kalau untuk masnya pribadi berarti gak ada ya?

Narasumber belum, mas. Karena selama ini sudah secara optimal mungkin untuk hmmm mengelola aplikasi aduan

Peneliti iya mas untuk pertanyaan yang terkahir, aplikasi LAPOR sudah efektif disosialisasikan kepada masyarakat?

Narasumber seharusnya sudah ya mas, soalnya sudah satu tahun ini melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat sebanyak dua kali. Dan salah satunya yaitu dengan penyandang disabilitas artinya

sudah inklusif, artinya sudah terjangkau semua pihak kami mengumumkan bahwa pemda DIY memiliki aplikasi aduan yang dapat diakses oleh berbagai kalangan atau pihak. Itu untuk bisa memanfaatkan aplikasi aduan tersebut untuk memberikan aduan tersebut kepada pemerintah terkait dengan efektifitas, efisiensi, hal-hal yang mungkin terkait yang kurang maksimal pelayanan untuk masyarakat. Jadi kami sudah mensosialisasikan kepada masyarakat terutama di media sosial, secara tatap muka kita sudah melakukan ke masyarakat langsung. Kita sosialisasikan ke media sosial secara berkala, bahwa pemda DIY memiliki kanla aduan sehingga agar masyarakat tau kemana harus mengadu. Karena tantangan DIY itu dengan adanya forum-forum online info cegatan jogja yang rami disini. Ramai dalam arti, masyarakat lebih banyak adu disitu. Padahal disitu bukan kanal aduan yang bisa diterima atau baca oleh pemerintah. Disitu lebih kaya keluhan kesah, mungkin kaya dersulo masyarakat, nanti memang setelah itu viral, baru tau kalau ada aduan. Alangkah baiknya kalau aduan tersebut disampaikan kepada masyarakat melalui forum-forum online, melainkan kanal-kanal yang sudah resmi yang nantinya akan langsung, melihat, membaca, menangani, mungkin itu mas

- Peneliti kalau info cegatan itu mungkin oleh masyarakatnya sendiri?
- Narasumber iya bener, jadi lewat forum facebook
- Peneliti saya ada pertanyaan terakhir, kalau untuk provinsi humas sendiri itu lebih ke menjalankan tugas atau fungsinya mas?
- Narasumber kita kan ada tugas dan fungsi, kita ya kita memiliki tugas dan fungsi si mas jadi ada dua itu. Cuman memang dinas ini ada dua fungsi juga dikominfo, namun di biro protokol humas pimpinan, cuman kalau untuk terkait aplikasi aduan memang cuman ada di aplikasi kominfo. Jadi kami melaksanakan tugas dan fungsinya
- Peneliti pertanyaan saya sudah cukup sekian, terimakasih untuk waktunya

PAPER NAME

TA-18.M1.0021.docx

WORD COUNT

7700 Words

CHARACTER COUNT

53348 Characters

PAGE COUNT

24 Pages

FILE SIZE

830.6KB

SUBMISSION DATE

Feb 15, 2023 10:46 AM GMT+7

REPORT DATE

Feb 15, 2023 10:49 AM GMT+7

● **19% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 19% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 13% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks