

Hasil Wawancara

Narasumber 1:

Nama : Helmi Arifianto, S.IP, M.Si

Jabatan : Kasubbag Dokumentasi dan Informasi

1. Apa Rencana Kerja Anggaran (RKA) PPID Sleman?

“Proses penyusunan Rencana Kerja Anggaran Tahun 2015 dan 2016 bersifat sama dalam prosesnya.”

2. Bagaimana proses penyusunan rencana kerja anggaran PPID Sleman?

“Dimulai dari Kabag Humas, selaku Pimpinan di Bagian Humas dengan memerintahkan kepada oleh masing-masing Kasubbag. Kepala Bagian Humas lalu mengumpulkan isian dari masing-masing bagian dan disusun menjadi RKA Bagian Humas. Selanjutnya Pimpinan membuat perencanaan rapat kerja Bagian untuk membahas rincian pemakaian anggaran dari masing-masing sub bagian, termasuk biaya rutin, dan membuat draft RKA serta aliran kasnya, juga melakukan analisis SWOT terhadap rencana kerja yang akan dituangkan dalam Rencana Kerja Anggaran bidang selama satu tahun ke depan.”

3. Apa landasan utama PPID dalam menyusun program kerja?

“Aturan yang ada, seperti misalnya perbup layanan publik, SOP, perbup pembentukan PPID, merupakan landasan utama untuk membuat DIPA, yang akan menjadi program kerja bidang. Nah aturan-aturan itu jelas mendukung dan memudahkan kita dalam bekerja. Kita jadi memiliki guide, guiding dalam menjalankan tugas”

4. Apakah ada / dilakukan koordinasi antara komisi informasi DIY dengan PPID Sleman?

“Pertemuan ini difasilitasi oleh KIP DIY yang diselenggarakan setiap 2 bulan sekali di kantor KIP DIY.”

5. Mengapa rakor dengan komisi informasi DIY dilakukan?

“KIP DIY memotivasi dan mengedukasi, sehingga PPID Sleman terbentuk. Di sisi lain, munculnya sengketa telah mendorong badan publik untuk mendalami UU keterbukaan. Mereka juga jadi lebih menyadari pentingnya arsip. Pertemuan tersebut digelar dua bulan sekali, dan cukup membantu PPID Sleman dalam menyelesaikan masalah di lapangan.”

6. Apakah ada / dilakukan koordinasi antara PPID Pusat dengan PPID Pembantu?

“Kegiatannya dengan diadakannya rapat koordinasi setiap 3 (tiga) bulan sekali di kantor Humas Kabupaten Sleman”

7. Mengapa rakor dengan PPID Pembantu dilakukan?

“PPID Pembantu bisa berbagi pengalaman dalam memberikan pelayanan informasi publik. Rakor yang diikuti 47 SKPD di Pemerintah Kabupaten Sleman saling menceritakan pengalamannya menerima kritik atau saran dari masyarakat dan bagaimana cara menanggapi informasi tersebut.”

8. Apakah PPID sudah melakukan sosialisasi UU KIP kepada PPID Pembantu dan masyarakat?

“Kegiatan sosialisasi sebetulnya sudah sejak UU KIP tersebut diundangkan, tapi baru pada tahun 2014 kami adakan sosialisasi resmi dengan mengundang pembicara dari KIP DIY, kalau ditanya masalah sosialisasi kepada PPID Pembantu, ya sebetulnya setiap rapat tiga bulanan seringkali kita singgung undang-undangnya.”

9. Bagaimana prosedur pelayanan aduan masyarakat?

“Sesuai dengan prosedur SOP layanan aduan PPID Bagian Humas menerima aduan lalu mengidentifikasi aduan dan disampaikan ke SKPD terkait, setelah itu SKPD terkait menyusun tanggapan aduan sesuai arahan pimpinan, setelah tanggapan disusun lalu dipublikasi oleh Bagian Humas.”

10. Apakah dikenakan biaya kepada pengirim aduan?

“PPID tidak menetapkan biaya kepada pengirim aduan karena masyarakat menggunakan layanan media online, sms center. Hanya dikenakan biaya pulsa dan itu tarif umum sesuai operator.”

11. Apa syarat yang harus dipenuhi bagi masyarakat untuk mengirimkan aduan kepada Pemerintah Kabupaten Sleman?

“Syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat jika ingin melayangkan keluhan atas penyelenggaraan pelayanan publik yakni mencantumkan nama dan alamat pengadu jelas, keluhan bisa dipertanggung jawabkan, dengan dilampiri bukti pendukung. Namun demikian dalam praktiknya pengadu seringkali hanya mencantumkan nama dan alamat email saja,

meskipun begitu, Humas tetap melayani aduan dan menyampaikan kepada instansi terkait.”

12. Media apa yang sering digunakan masyarakat dalam menyampaikan aduannya?

“Sejauh ini keluhan melalui website yang paling banyak digunakan oleh masyarakat.”

13. Mengapa website lebih sering digunakan untuk menyampaikan aduan oleh masyarakat, apa kelebihanannya?

“Melalui media ini masyarakat dapat segera mendapatkan jawaban atas pertanyaan relatif lebih cepat dibanding melalui surat kabar dengan prosedur yang lebih rumit.”

14. Siapa saja yang mengelola media yang digunakan layanan aduan masyarakat?

“Nima Hikmawati, A.Md: SMS center, email, Tri Sunu Yulianto, S.Sos: Surat warga di website, Suri Sugiati: facebook, twitter, instagram, media sosial, Ibu Siti Halimah: media cetak”

15. Seperti apakah bentuk keterbukaan yang dilakukan PPID Bagian Humas dalam layanan aduan masyarakat?

“Sesuai dengan program kerja Bagian Humas yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik kami terus meng-update informasi melalui media online seperti facebook, twitter, website, instagram”

Hasil Wawancara

Narasumber 2:

Nama : Nima Hikmawati, A.Md

Jabatan : Staf Subbagian Dokumentasi dan Informasi

1. Apa saja saluran yang digunakan PPID Sleman dalam melayani aduan masyarakat?

:Media Cetak: Kedaulatan Rakyat, Tribun Jogja, Republik, Merapi, Bernas, Sindo, Tempo, Surat Warga di website Pemda Sleman dengan alamat www.slemankab.go.id, Media sosial facebook, Twitter dengan alamat @kabarsleman, Instagram dengan alamat @kabarsleman, Website PPID dengan alamat www.ppid.slemankab.go.id, SMS melalui nomor 08112595000, Email melalui alamat email : prsleman@gmail.com”

2. Siapa yang mengkoordinasi seluruh saluran yang digunakan?

“Pengelolaan saluran dan media sumber informasi dan aduan masyarakat, terutama yang bersifat online dikoordinasikan oleh Bapak Aris Herbandang, S.IP selaku Kepala Subbagian Publikasi dan Bapak Helmi Arifianto, S.IP, M.Si selaku Kepala Subbagian Dokumentasi dan Informasi, dengan dibantu oleh staf masing-masing subbag.”

3. Bagaimana pelaksanaan media cetak dalam menangani aduan?

“Melakukan pantauan terhadap media cetak yang terbit setiap hari, baik lokal maupun nasional yang beredar di wilayah DIY, seperti Kedaulatan

Rakyat, Tribun Jogja, Republik, Merapi, Bernas, Sindo, Tempo. Selain memantau berita dan sorotan terhadap Kabupaten Sleman, Bagian Humas juga memantau setiap surat pembaca yang dimuat di media cetak tersebut, jika berkenaan dengan Pemerintah Daerah Sleman, dan instansi-instansi yang berada di bawah Pemda Sleman, akan secepatnya ditindaklanjuti, dan dikoordinasikan dengan instansi yang bersangkutan.”

4. Bagaimana pelaksanaan surat warga pada website dalam menangani aduan?

“Pengaduan dari masyarakat yang masuk melalui website atau lainnya selama ini disampaikan kepada bidang/dinas yang terkait untuk ditindaklanjuti. Selama ini aktifitas demikian sudah berjalan lancar sehingga terjadi dialog yang efektif antara Pemkab Sleman dengan masyarakat umum.”

5. Bagaimana pelaksanaan media sosial seperti facebook, twitter, instagram dalam menangani aduan?

“Untuk penyampaian aduan melalui media sosial sangat jarang. Maka PPID Kabupaten Sleman lebih memfokuskan facebook / media sosial sebagai media penyebaran informasi kebijakan dan kegiatan pemerintah Kabupaten Sleman.”

6. Dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat, apakah semua pengaduan tersebut dapat diselesaikan oleh PPID Bagian Humas? Atau dilemparkan ke PPID Pembantu?

“Diidentifikasi oleh PPID Bagian Humas terlebih dahulu apabila memerlukan verifikasi lapangan dikirim ke PPID Pembantu.”

7. Jika pengaduan tersebut berkaitan dengan kesalahan/kelalaian dari Kantor Dinas terkait, apakah ada pernyataan bersalah yang disampaikan oleh PPID Bagian Humas terhadap pengadu? Dan apakah ada penjelasan secara faktual terkait aduan yang diterima?

“Tentunya tanggapan kami tetap terbuka berterimakasih atas evaluasi yang diberikan oleh masyarakat dan segera ditindaklanjuti oleh SKPD terkait. Dan kami menjelaskan apabila ada kesalahpahaman dari masyarakat misal aduan mengenai kerusakan jalan di jalan Wonosari, tanggapan kami tetap berterimakasih telah memanfaatkan media surat warga, dan perlu kami informasikan bahwa jalan yang saudara maksud merupakan kewenangan Dinas Pekerjaan Umum Pemerintah Kabupaten Bantul.”

8. Apakah selama ini ada dampak yang cukup besar dan berpengaruh terhadap instansi terkait setelah dilakukannya penanganan terhadap aduan yang diterima?

“Pastinya ada karena pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi instansi terkait. Lembaga publik jadi semakin tahu akan kelemahan, menjadi alat introspeksi diri, mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya, bila segera ditangani pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.”

9. Dalam melakukan penanganan pengaduan, aduan yang diterima langsung ditangani pada hari itu atau ada penundaan penanganan?

“Apabila berupa pertanyaan informasi yang tidak membutuhkan verifikasi lapangan tentunya kami langsung menjawab pertanyaan dari masyarakat. Namun apabila aduan tersebut memerlukan verifikasi lapangan maka menunggu tanggapan dari SKPD terkait.”

10. Berapa lama proses penanganan pengaduan masyarakat tersebut?

- 1) *Menerima aduan, mengidentifikasi aduan dan mendokumentasi atau mendaftarkan waktu: 120 menit*
- 2) *Memeriksa aduan yang telah tercatat/terdaftar waktu 120 menit*
- 3) *Melaporkan aduan kepada pimpinan waktu 120 menit*
- 4) *Mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada SKPD terkait langsung atau melalui bagian humas waktu 2 hari*
- 5) *Menerima disposisi aduan dan menyampaikan kepada pimpinan SKPD waktu 1 hari*
- 6) *Mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada bidang terkait waktu 2 hari*
- 7) *Menyusun tanggapan aduan sesuai arahan pimpinan 6 hari*
- 8) *Menyetujui dan menandatangani tanggapan aduan 2 hari*
- 9) *Mengirimkan tanggapan aduan ke Bagian Humas 120 menit*
- 10) *Menerima tanggapan aduan dari SKPD dan mendisposisi untuk ditanggapi 30 menit*

11) Menanggapi aduan dan mendokumentasikan tanggapan aduan 120 menit. Jadi total keseluruhan paling lama tanggapan 13 hari 10 jam 30 menit.

11. Dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat, apakah ada evaluasi kinerja pelaksana guna peningkatan kualitas? Bagaimanakah bentuk evaluasi tersebut dan seberapa sering evaluasi tersebut dilakukan?

“Ada evaluasi dilakukan 4 kali dalam satu tahun.”

12. Setelah dilakukan evaluasi, apakah ada peningkatan kualitas pelayanan dalam menangani aduan?

“Pasti ada karena setiap dilakukannya evaluasi bertujuan untuk meningkatkan koordinasi dan kerjasama dalam penyediaan informasi dengan OPD terkait. Dan setiap pegawai pasti memperbaiki kinerja dalam menangani aduan masyarakat. Contohnya apabila masyarakat merasa kita lamban dalam menjawab aduan, maka PPID pusat (Bagian Humas) melakukan koordinasi dengan PPID Pembantu agar dapat segera merespon aduan dari masyarakat.”

13. Bagaimana respon yang PPID Bagian Humas terima dari pengadu setelah pengaduannya selesai ditangani?

“Sejauh ini memang masyarakat tidak merespon tanggapan yang kami kirimkan ke masyarakat. Apabila masyarakat menyampaikan aduannya dan kami menanggapi aduan tersebut maka masyarakat sudah merasa cukup dan tidak membalas tanggapan lagi.”

14. Apa saja faktor penghambat yang anda temui saat melakukan penanganan pengaduan masyarakat?

“Selama ini 80% layanan aduan masyarakat sudah terjawab, lalu 20% yang tidak terjawab itu hambatannya karena permintaan informasinya butuh ditindak lanjut cukup panjang harus verifikasi lapangan, ternyata belum ada ijinnya lalu kita lempar ke perijinan dan ternyata di perijinan belum ada ijin sebelumnya. Sehingga waktunya untuk menjawabnya panjang sekali dan tidak sesuai dengan SOP PPID.”

Hasil Wawancara

Narasumber 3:

Nama : Tri Sunu Yulianto, S.Sos

Jabatan : Staf Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi

1. Siapa saja yang mengelola media layanan aduan masyarakat?

a. Nima Hikmawati, A.Md: Aplikasi android, SMS center, email

b. Tri Sunu Yulianto, S.Sos: Surat warga di website

c. Suri Sugiati: Facebook, twitter, instagram, media sosial.

d. Ibu Siti Halimah: Media cetak

2. Apakah staff mampu menjalankan tugas sesuai dengan prosedur?

“Masing-masing orang sudah mempunyai jobdesc sendiri-sendiri. Dan pastinya kita harus pintar-pintar memilih laporan, harus bisa menganalisis isi laporan supaya nantinya kita bisa tau harus kemana kita mendisposisi laporan yang masuk. Jangan sampai laporan yang kita kasih ke SKPD itu jadi salah alamat.”

3. Bagaimana kecepatan respon yang diberikan staff/administrator?

“Ini kebijakan internal kita aja sebenarnya, laporan itu harus dibaca maksimal dalam 2 hari tapi itu belum tentu disapprove. Kalau misalnya laporannya sudah oke bisa langsung tapi kalau misalnya laporannya belum lengkap itu bisa lebih dari satu hari karena itu tadi saya harus tanya balik lagi ke pelapornya informasi yang

lengkapnyanya. SDM sangat terbatas, belum sampai tahap kurang sih tapi ada saat-saat dimana kita semua sibuk ga ada yang bisa ngadmin akhirnya laporannya bener-bener kita baca pada hari ketiga. Kadang juga sampai empat hari baru kita baca, tapi seringkali kita tepat waktu ya itu maksimal dua hari”

4. Adakah hambatan yang ditemui oleh staff dalam mengoperasikan media yang digunakan dalam layanan aduan masyarakat?

“SDM sangat terbatas, belum sampai tahap kurang sih tapi ada saat-saat dimana kita semua sibuk ga ada yang bisa ngadmin akhirnya laporannya bener-bener kita baca pada hari ketiga. Kadang juga sampai empat hari baru kita baca, tapi seringkali kita tepat waktu ya itu maksimal dua hari.”

5. Apakah SDM sudah memenuhi kompetensi pelaksana meliputi: pengetahuan tentang perundang-undangan?

“Beberapa staf PPID Pembantu ada yang bersikap kurang profesional dan tidak menanggapi aduan yang masuk ke SKPD tersebut, dan menganggap kurang pentingnya aduan. Padahal kewajibannya adalah melaksanakan UU Keterbukaan Informasi Publik.”

Hasil Wawancara

Narasumber 4:

Nama : Agung Jogja Barat

Alamat : Warga Godean

1. Apakah anda pernah mengirimkan aduan / kritik saran terhadap pemerintahan Sleman?

“Pernah waktu itu saya kirim aduan tentang pengurusan HO.”

2. Melalui media apa anda mengirimkan aduan?

“Saya mengirimkan pakai facebook ke akun Pemkab Sleman”

3. Apakah anda mengetahui media apa saja yang disediakan PPID Sleman untuk masyarakat dalam menyampaikan aduannya?

“Yang saya tau cuma dari internet aja seperti facebook, instagram, twitter, website pasti bisa kirim aduan.”

4. Bagaimana prosedur layanan aduan masyarakat PPID Sleman menurut anda?

“Gampang banget kok, kalo saya lewat facebook langsung aja posting kiriman ke akun Pemkab Sleman.”

5. Apakah pegawai PPID Sleman sudah kompeten terhadap tugas dan fungsinya?

“Menurut saya sudah karena sudah menjawab aduan yang saya kirim dengan baik sesuai dengan pertanyaan yang saya ajukan.”

6. Bagaimana bahasa yang digunakan pegawai PPID Sleman dalam menjawab aduan yang anda sampaikan?

“Bahasanya formal tidak berbelit-belit mudah dimengerti.”

7. Berapa lama aduan yang anda kirim dijawab oleh pihak Pemerintah Kabupaten Sleman?

“Cepat kok cuma sehari langsung dibales sama adminnya.”

8. Apakah jawaban yang anda terima sudah sesuai yang anda harapkan?

“sudah, jawabannya sudah sesuai sama yang saya cari karena waktu itu saya bingung untuk mengurus HO nya dan proses mengurus juga agak lama tapi admin nya udah ngasih jawaban dan jelasin.”

9. Adakah hambatan yang anda temui saat akan kirim aduan ke Pemerintah Kabupaten Sleman?

“Tidak ada, waktu itu saya Cuma searching di gogle kalau mau ngirim aduan lewat facebook lalu saya buka facebook dan cari akunnya langsung ketemu dan kirim postingan.”

10. Berikan kritik dan saran anda untuk pihak PPID Sleman selaku pengelola layanan aduan masyarakat Kabupaten Sleman?

“Menurut saya perlu disediakan tempat/gedung yang khusus untuk menampung kritik saran, aduan dari masyarakat. Biar masyarakat bisa menyampaikan keluhannya kayak keamanan, kelancaran jalan, dll. Karena setau saya masyarakat ngirim cuma lewat internet aja ga pernah datang langsung ketemu dengan pegawai yang melayani.”

Hasil Wawancara

Narasumber 5:

Nama : Dewi Sukma

Alamat : Warga Pakem

1. Apakah anda pernah mengirimkan aduan / kritik saran terhadap pemerintahan Sleman?

“Pernah saya kirim bulan september.”

2. Melalui media apa anda mengirimkan aduan?

“lewat surat wara yang ada di website Pemda Sleman”

3. Apakah anda mengetahui media apa saja yang disediakan PPID Sleman untuk masyarakat dalam menyampaikan aduannya?

“Bisa lewat internet di website, media sosial, email, lewat SMS juga bisa.”

4. Bagaimana prosedur layanan aduan masyarakat PPID Sleman menurut anda?

“kalo lewat website agak ribet ngisi data dulu seperti email alamat nomor hp juga. Tapi gampang hanya ngisi itu saja”

5. Apakah pegawai PPID Sleman sudah kompeten terhadap tugas dan fungsinya?

“Sudah baik kok. Jawaban dari pihak Pemda Sleman ga cuma jawab: ya terimakasih apa mohon tunggu kami cek dulu. Tapi langsung tanggung jawab ngasih jawabannya”

6. Bagaimana bahasa yang digunakan pegawai PPID Sleman dalam menjawab aduan yang anda sampaikan?

“Bahasa yang digunakan cukup baik dan ramah.”

7. Berapa lama aduan yang anda kirim dijawab oleh pihak Pemerintah Kabupaten Sleman?

“Kalau tidak salah aduan saya dijawab sekitar 3 hari kayaknya.”

8. Apakah jawaban yang anda terima sudah sesuai yang anda harapkan?

“Kalau jawabannya sih sudah baik tapi ya gatau namanya juga pemerintahan kan kadang lama di benahi nya. Bilang gini janji ini itu tapi realisasi nya gatau kapan.”

9. Adakah hambatan yang anda temui saat akan kirim aduan ke Pemerintah Kabupaten Sleman?

“Nggak ada hambatannya.”

10. Berikan kritik dan saran anda untuk pihak PPID Sleman selaku pengelola layanan aduan masyarakat Kabupaten Sleman?

“Mohon di sosialisasi lagi cara ngirim aduan nya pakai media apa aja biar semua masyarakat sleman bisa menyampaikan aspirasi nya. Kalau bisa buat aplikasi android karena sekarang sudah zaman teknologi canggih jadi ga perlu repot-repot datang ke kantor nya untuk nulis aduan.”