

JUDUL : STRATEGI HUMAS DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGERANG PADA WEBSITE LAPOR.GO.ID

PEDOMAN WAWANCARA

Key Informan : Ibu Eva Ria Novita (Kepala Seksi Informasi Publik)

1. Menjelaskan bagian informasi Publik

Sub bagian informasi publik adalah bagian dari humas. Sub bagian informasi publik itu sendiri mempunyai tugas untuk menampung segala yang terkait pengaduan masyarakat dan melakukan koordinasi dengan instansi terkait serta mempersiapkan mekanisme dan prosedur pengaduan masyarakat. Selain menampung pengaduan kami juga memberikan layanan informasi publik

2. Website Lapor itu sendiri apa ? dibentuk sejak kapan dan oleh siapa ? serta apa tujuan dibentuknya website lapor ini ?

Saat ini Indonesia sudah diwajibkan menggunakan SP4N Lapor, dan Kabupaten Tangerang terhubung pada tanggal 24 september 2018. Namun langsung di proyeksikan jadi proyek percontohan nasional se Indonesia (2019-2022) dengan dana hibah dari Korea. Kemudian Program ini dibentuk oleh pusat tepatnya dari kementerian PANRB (Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) kemudian kantor staff presiden dan diawasi oleh Ombudsman Republik Indonesia saat ini dibantu oleh UNDD (United Nations Development Programme) dan Koica (Korea International Cooperation Agency). Adapun tujuan dibentuknya *website* ini supaya masyarakat tidak bingung harus menyuarakan aspirasi, keluhan maupun pengaduannya kemana, dan permasalahan cepat selesai dikarenakan *website* ini langsung terhubung dengan seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di Kabupaten Tangerang ini

3. Selain menangani pengaduan masyarakat website lapor menangani apalagi ?

Melayani permintaan informasi publik yang bersifat umum

4. Adakah tim khusus untuk mengelola website lapor ? ada pembagiannyakah ?

Ada tim khususnya yang dibuat berdasarkan peraturan surat Bupati, kalo di Diskominfo ini hanya ada saya sebagai kepala seksi informasi publik dan juga administrator SP4N-LAPOR yaitu pak Ryan dan Pak Taufik

5. Setiap bulan kira-kira ada berapa laporan yang masuk untuk kabupaten tangerang ?

Setiap bulannya rata-rata kalo di Kabupaten Tangerang ini masih belum terlalu banyak yah, masih puluhan

6. Rata-rata kebanyakan laporan yang masuk tentang apa aja ?

Soal KTP, jalanan rusak, limbah, pelayanan publik seperti puskesmas, tapi yang aling banyak itu maslaah administrasi kependudukan (KTP)

7. Adakah kendala dalam menangani pengaduan masyarakat pada website lapor ?

Kendala mungkin dari segi teknis, misal operator pada OPD sedang offline

8. Strategi ibu dalam menangani pengaduan yang masuk seperti apa agar pemasalahannya cepat selesai ?

Selalu mengingatkan OPD untuk menindak lanjuti laporan melalui grup whatsapp mau pun secara langsung. Melakukan 3 tahapan yaitu pemantauan, pelaporan juga evaluasi. Melakukan rapat dengan kepala dinas dan sekretaris. Menegur OPD jika terdapat laporan yang merah atau melewati batas

9. Ketika laporan masuk, mekanismenya seperti apa ? apakah langsung dijawab ?

Kalau kita hanya menjawab secara formal saja, yang menjawab sepenuhnya dan menindak lanjuti itu OPD terkait yang mendapat aduan. Jadi sebenarnya kita hanya penghubung saja

10. Sampai saat ini masih adakah laporan yg belum ditindak lanjuti atau diselesaikan ? apa alasannya ?

Ada saja.

Infroman 1 : Pak Ahmad Taufik Jamaludin (Administrator SP4N-LAPOR)

1. Website Lapor itu sendiri apa ? dibentuk sejak kapan dan oleh siapa ? serta apa tujuan dibentuknya website lapor ini ?

SP4N Lapor, dan Kabupaten Tangerang terhubung pada tgl 24 september 2018, persis baru 2 tahun kurang. Ini merupakan proyek percontohan nasional se Indonesia (2019-2022) dibantu oleh KOICA dan UNDP. Program ini dibentuk oleh pusat dari kementerian PANRB (Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) kemudian kantor staff presiden dan diawasi oleh Ombudsman Rebulik Indonesia. Tujuan untuk memudahkan masyarakat agar tidak kebingungan dalam menyuarakan aspirasinya dan supaya laporan yang masuk hanya 1 pintu yaitu melalui kanal *website* LAPOR

2. Selain menangani pengaduan masyarakat website lapor menangani apalagi ?

Disitu konteksnya ada aspirasi, pengaduan, dan permintaan Informasi. Selain menangani pengaduan masyarakat website lapor juga memberikan informasi yang bersifat umum. Seperti pertanyaan mengenai administrasi kependudukan, insfratuktur, lingkungan hidup.

3. Adakah tim khusus untuk mengelola website lapor ? ada pembagiannyakah ?

Dinas Kominfo menjadi admin utama khususnya dibidang IKP ini, pejabat saat ini yg ditunjuk adalah Ibu Eva Rianovita, SE yang menjabat sebagai Kepala Seksi Informasi Publik, kemudian diawasi oleh inspektorat dari dinasnya dan bagian organisasi setda itu sebagai holding pelayanan publik karena kewajiban pelayanan publik ada disana. Terkait aplikasi, server, konektivitas dan sebagainya ada di bidang aplikasi melayani teknis kalau kita melayani kontennya.

4. Setiap bulan kira-kira ada berapa laporan yang masuk untuk kabupaten tangerang ?

Setiap bulannya sekitar kurang lebih 100 laporan yang masuk pada *website* Lapor untuk wilayah kabupaten Tangerang ini.

5. Rata-rata kebanyakan laporan yang masuk tentang apa aja ?

Rata rata soal ktp atau kk (administrasi kependudukan) lalu masalah jalanan yang rusak, limbah-limbah, insfratuktur dan layanan kesehatan

6. Adakah kendala dalam menangani pengaduan masyarakat pada website lapor ?

Paling sering sih admin OPD itu offline jadi penyelesaian laporan yang masuk jadi lama terselesaikan. Kemudian data yang masuk dari kementerian PANRB double, tapi itu masih bisa di handle

7. Strategi bapa dalam menangani pengaduan yang masuk seperti apa agar pemasalahannya cepat selesai ?

Kita sebagai admin utama secara instens mengecek setiap hari, kemudian mendisposisikan pengaduan itu ke setiap pejabat penghubung di setiap OPD, dinas atau kecamatan. Pejabat penghubung tersebut punya operator kemudian ditugaskan menjawab secara cepat sesuai

batas waktu yang ditentukan, untuk khusus covid maksimal 2 hari untuk pelayanan lainnya (umum) itu 5 hari apabila lewat dari itu akan menjadi merah dan akan terawasi.

8. Gimana cara bapa menanganinya agar laporan tidak jadi merah dan menjadi dalam pengawasan ?

Kita mendorong, OPD diingatkan kembali di grup whatsapp kita membuat koordinasi di grup whatsapp atau menelpon “pak itu belum dijawab dsb” .kemudian dari segi pelaporan, kita setiap minggu melaporkan kepada inspektorat, inspektorat sebagai pengawas dari dinas dinas mengingatkan kembali opd untuk menjawab pengaduan yang masih merah

9. Ketika laporan masuk, mekanismenya seperti apa ? apakah langsung dijawab ?

Yang menjawab itu OPD, kita hanya sebagai penghubung saja. Tapi terkadang kita jawab secara formal saja

Informan 2 : Pak Ryan Cahyo Adi (Administrator SP4N-LAPOR)

10. Website Lapor itu sendiri apa ? dibentuk sejak kapan dan oleh siapa ? serta apa tujuan dibentuknya website lapor ini ?

Website lapor merupakan proyek penanganan pengaduan masyarakat agar 1 pintu, kanal pengaduan ini dikerjakan oleh kementerian PANRB bekerja sama dengan KOIKA dan UNDP, mulai aktif di tangerang pada tanggal 24 September 2018. Tujuan dibuatnya itu ya tadi agar laporan yang masuk 1 pintu

11. Selain menangani pengaduan masyarakat website lapor menangani apalagi ?

Selain menangani pengaduan *website* ini melayani permintaan informasi yang bersifat general/umum, misalkan informasi kantor diskominfo kabupaten tangerang dimana ya ?

12. Adakah tim khusus untuk mengelola website lapor ? ada pembagiannyakah ?

Diskominfo merupakan admin utama di Kabupaten Tangerang dan admin penghubung itu OPD terkait dan Kecamatan setempat. Tim khususnya itu bu Eva, saya dan Pak rian klo di diskominfo ini.

13. Mekanisme masuknya laporan seperti apa ?

Laporan dari masyarakat masuk ke admin nasional, admin nasional itu ada di kementerian PANRB, lalu dari kementerian PANRB baru masuk kesini (pemerintah daerah), setelah itu kita mendisposisikan ke pejabat penghubung untuk kemudian ditindak lanjuti dan dibalas

14. Setiap bulan kira-kira ada berapa laporan yang masuk untuk kabupaten tangerang ?

Perharinya bisa puluhan kebetulan hari ini laporan yang masuk 103

15. Rata-rata kebanyakan laporan yang masuk tentang apa aja ?

Top 5 pada website Lapor : 1. administrasi kependudukan, 2. perhubungan, 3. dampak lingkungan hidup, 4. infrastruktur, dan 5. kesehatan. Administrasi kependudukan mayoritas terkait blangko ktp kalo perhubungan mayoritas penertiban jam operasional truk, kalo yang lingkungan terkait limbah B3 bahan berbahaya dan beracun, kalau infrastruktur terkait jalan rusak, kalau kesehatan terkait pelayanan puskesmas

16. Adakah kendala dalam menangani pengaduan masyarakat pada website lapor ?

Kendalanya mungkin secara sistem yang masuk dari kementerian terkadang double tapi masih bisa diatasi dengan cara diarsipkan, laporannya subjeknya sama. Dan terkadang operator OPD terkait sedang offline jadi prosesnya tertunda.

17. Strategi bapa dalam menangani pengaduan yang masuk seperti apa agar pemasalahannya cepat selesai ?

Disini sebenarnya posisinya sebagai penghubung saja karena yang menindak lanjuti tetap OPD terkait atau kecamatan kalau diskominfo hanya penghubung tapi strategi kita membuat laporan kerja setiap 1 minggu sekali untuk disetor ke inspektorat, lalu mengingatkan OPD OPD terkait.

18. Gimana cara bapa menanganinya agar laporan tidak jadi merah dan menjadi dalam pengawasan ?

Mengingatkan OPD terkait melalui grup whatsapp atau via telpon sebelum batas laporan menjadi merah

19. Ketika laporan masuk, mekanismenya seperti apa ? apakah langsung dijawab ?

ada 2 mekanisme, yang pertama dijawab secara formal, lalu yang kedua ditindak lanjuti dulu kemudian dijawab



