

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. (2022). *Dasar-dasar Komunikasi Publik*. Nas Media Pustaka.
- Welch, E. W. (Ed.). (2021). *Research Handbook on E-Government*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781786437259>
- Amilia, A. I. (2020). Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Kabupaten Pinrang Dalam Perspektif Best-Practice Manajemen Pengaduan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 330-350.
- Atmaja, I. G., Kusuma, K. N., Wirayuda, A. A., Widianara, I. K., Premadhipa, N., & Mahendra, G. S. (2023). Penerapan Metode Prototype pada Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Buleleng Berbasis Website. *Jurnal Riset Sistem Informasi*.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 66-77.
- Darani, A., Darmawan, I., & Hanafi, R. (2019). *Enterprise Architecture* Diskominfo Jabar Pada Fungsi Informasi dan Komunikasi Publik Menggunakan Togaf ADM. *e-Proceedings of Engineering*, 1906-1913.
- DPRD, I. A. (2021). Nugraha, Ega Salsa; Padri, Abdul Robi; Nurdiawan, Odi; Faqih, Ahmad; Anwar, Saeful. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 360-366.
- Eman, Z., & Mauliansyah, F. (2021). Strategi Komunikasi Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Pencapaian Program CSR Pada PT MIFA Bersaudara Aceh Barat. *JIMS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, 40-48.
- Hamjen, H., & Nikmah, R. A. (2020). Keragaman Pengaduan Layanan Publik di Kalimantan selatan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 66-76.
- Haspo, L. N., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR! Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Kota Solok. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAD)*, 26-33.
- Intan, M. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Pengaduan Publik Tentang BLT Dimasa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 128-135.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Dinas dan Pencatatan sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245-260.
- kegunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023, Maret). *go.id*. Retrieved from Kepuasan SP4N-LAPOR! Capai 73,7 Persen, RB: Tindak Lanjut Pengaduan Harus Dipercepat: www.pandenpan.go.id/site/berita-terkini/kepuasan-sp4n-lapor-capai-73-7-persen-panrb-tindak-lanjut-pengaduan-harus-dipercepat



- Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi). *Jurnal Universitas Tidar*, 1-11.
- Kuncoro, A. P., Taryoto, & Basten, G. A. (2018). Penerapan Pelatihan dan Daftar Pendampingan Pemanfaatan Sistem Layanan Aduan Masyarakat Di Tingkat Kelurahan Berbasis Cloud Application Di Kelurahan Somagede. *Abdimas Altruist: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 62-67.
- LAPOR! (n.d.). *Lapor.go.id*. Retrieved from Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat: <https://www.lapor.go.id/>
- Nugraha, A. R., Fatma, S. D., & Novianti, E. (2022). Analisis Strategi Humas Pemerintahan Era Milenial Dalam Menghadapi Tata Kelola Informasi Publik. *Profesi Humas*, 286-310.
- Priyatna, C. C., Prastowo, F. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimalisasi teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam Aktivitas Komunikasi Publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 114-127.
- Ramadani, T. (2019). Pengelolaan Komunikasi Publik. *Jurnal Good Governance*, 11-27.
- Rodiyya, Z. R., & Adrison, V. (2022). Correlation between the handling of corruption cases and public complaints to the KPK. *Integritas: Jurnal Anti Korupsi*, 165-176.
- Rumata, V. M. (2017). Perilaku Pemenuhan dan Penyerahan Informasi Publik Bagi Masyarakat Kota dan Desa. *Jurnal penelitian Komunikasi*, 91-106.
- Septian, A., & Muzakkir. (2021). 2021. *JIMSI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, 36-39.
- Shannon, C. (1948). *A Mathematical Theory of Communication*. *The Bell System Technical Journal*, 379-423, 623-656.
- Sufianti, E. (2019). Aplikasi *E-Government* dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada beberapa pemerintah daerah kota/kabupaten di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 370-387.
- Sutopo. (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. *Journal of Rural and Development*, 15-26.
- Yahya, A. S., & Setyono. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR! *Jurnal Media Birokrasi*, 1-22.



rayitno, T. H. (2014). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota di Borneo Administrator media Pengembangan Paradigma dan Administrasi Negara, 328-352.

Implementasi Pelayanan Komunikasi dan Informasi Publik Pejabat Organisasi dan Dokumentasi (PPID) Pada Dinas Komunikasi dan Kabupaten Agam. *Jurnal Mirai Management*, 457-468.

- Rahardjo, M. (2011, Juni 10). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. Retrieved from uin-malang.ac.id: <https://uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html>
- Universitas Negeri Makassar. (n.d.). *Teknik Analisis Data*. Retrieved from lms.syam-ok.unm.ac.id: https://lms.syam-ok.unm.ac.id/pluginfile.php/458566/mod_resource/content/1/PERTEMUAN%2014.%20TEKNIK%20ANALISIS%20DATA.pdf
- Abidin, Z. (2023, Juni 21). STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAPOR!-SP4N. (M. Surya, Interviewer)
- Ais, R. (2020). *Komunikasi Efektif di Masa Pandemi Covid-19: Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Era 4.0 (KKN-DR)*. Banten: Makmood Publishing.
- Alia, S., Umam, K., & Putri, C. A. (2023). *E Government: Electronic Government (Untuk Mahasiswa & Praktisi)*. Bandung: Jurusan Administrasi Publik FISIP UIN SGD Bandung.
- Badan Pemeriksa Keuangan Negara: Database Peraturan. (2018, Oktober 05). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Retrieved from peraturan.bpk.go.id: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Badan Pemeriksa Keuangan: Database Peraturan. (2003, Juni 09). *Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Retrieved from peraturan.bpk.go.id: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Badan Pemeriksa Keuangan: Database Peraturan. (2004, Oktober 05). *Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional*. Retrieved from peraturan.bpk.go.id: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40694>
- Badan Pemeriksa Keuangan: Database Peraturan. (2010, Agustus 23). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Retrieved from peraturan.bpk.go.id: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5084/pp-no-61-tahun-2010>
- Badan Pemeriksa Keuangan: Database Peraturan. (2011, Mei 10). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Komunikasi Organisasi di Lingkungan Instansi*. Retrieved from peraturan.bpk.go.id: peraturan.bpk.go.id/Details/132869/permen-pan-rb-no-28-tahun-2011
- Badan Pemeriksa Keuangan: Database Peraturan. (2013, Desember 06). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik*. Retrieved from peraturan.bpk.go.id: peraturan.bpk.go.id/Details/41445/perpres-no-76-tahun-2013



- Badan Pemeriksa Keuangan: Database Peraturan. (2015, Januari 08). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*. Retrieved from peraturan.bpk.go.id:
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/132672/permen-pan-rb-no-3-tahun-2015>
- Badan Pemeriksa Keuangan: Database Peraturan. (2023, Oktober 31). *Undang-undang (UU) Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*. Retrieved from peraturan.bpk.go.id: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/269470/uu-no-20-tahun-2023>
- Cook, S. (2012). *Complaint Management Excellence: Creating Customer Loyalty through Service Recovery*. London: Kogan Kage Publishers.
- Diatmika, P. G., & Rahayu, S. (2022). *Model Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Lokal dan Peran Pemerintah*. Malang: Ahlimedia Press.
- Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian. (2013, September 20). *Peraturan Perundangan Terkait E-Government, Informasi dan Transaksi Elektronik*. Retrieved from psp.pertanian.go.id: <https://psp.pertanian.go.id/layanan-publik/peraturan-perundangan-terkait-e-government-informasi-dan-transaksi-elektronik>
- Hariyanto, E., & Juniari, C. (2019). *Komunikasi Publik di Era Industri 4.0: Memetik Pelajaran dari Strategi Komunikasi Utang Pemerintah*. @jualinbukumu.
- Indrajit, R. E. (n.d.). *Electronic Government*.
- Kassel, D. S. (2010). *Managing Public Sector Projects*. Florida: CRC press.
- Katharina, & Riris. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Keyton, J. (2011). *Communication and Organizational Culture*. California: Sage Publications.
- Kleden, I. (2004). *Masyarakat dan Negara; Sebuah Persoalan*. Magelang: Yayasan Indonesiatara.
- Kominfo Indonesia Terkoneksi. (2016, Februari 24). *Pengembangan e-Government Harus Selaras Dengan Regulasi*. Retrieved from kominfo.go.id:
https://www.kominfo.go.id/content/detail/7016/pengembangan-ie-governmenti-harus-selaras-dengan-regulasi/0/berita_satker



1). *E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK*. Pasaman Pustaka.

J. (2008). *A Complaint Is a Gift: Recovering Customer Loyalty When Wrong*. California: Berrett-Koehler Publishers.

- Mursyida, L., & Choiriyah, I. U. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Muslimin, K. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Politik*. Yogyakarta: UNISNU Press.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qlara Media.
- Novianti, E. (2019). *Teori Komunikasi Umum dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nugraha, J. T., Achmad, T., Warsono, H., & Yunningsih, T. (2023). *E-GOVERNMENT DALAM PERSPEKTIF PENGGUNA: Konsep, Teori, dan Perkembangannya*. Yogyakarta: Stilletto Book.
- Pambayun, E. L., & Permassanty, T. D. (2021). *An Integrated Marketing Communication Circle in 4.0 Era: Filosofi, Konsep, dan Implementasi*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Purbadiri, A. M. (2022). *PUBLIC ADMINISTRATION Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. Lombok: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., . . . Etc. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rice, R. E., & Atkin, C. K. (2012). *Public Communication Campaigns*. Los Angeles: Sage Publications.
- Richa, Z. H. (2020). The Circular Communication Model . *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 181-198.
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2015). *PUBLIC ADMINISTRATION Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. Charlotte: Library of Congress Catalog-in-publication data.
- Susanti, E. (2018). *Pengantar Ilmu Sosial*. Medan: Widya Puspita.
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar-dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing.



LAMPIRAN



Lampiran 1: Dokumentasi SP4N-LAPOR! Dinas KOMINFO-SP Kabupaten Pangkep



Gambar 1 dan Gambar 2. Kegiatan Sosialisasi SP4N-LAPOR! "Goes To Campus" di STKIP (Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan) Andi Matappa Pangkep. *Sumber Gambar Sebelah Kanan:* Dinas KOMINFO-SP Pangkep, 2023



Gambar 3, Rapat Kordinasi Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep (PPID dan SP4N-LAPOR!) Tanggal 7 Mei 2024



Kordinasi dengan Pemerintah Pusat terkait SP4N-LAPOR! ber 2024

Lampiran 2: Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas KOMINFO-SP, Pak Baharuddin, M.M.



Gambar 5 dan Gambar 6. Wawancara dengan Pak Baharuddin M.M, Kepala Dinas KOMINFO-SP Kabupaten Pangkep.

Pak Kadis: Pemahaman saya tentang....SP4N ini dan..... di situ ada pejabat.... pengelo..pengelola ehh....informasi dan dokumentasi PPID namanya

Saya: iya.

Pak Kadis: Itu yang melakukan....SP4N Apa ini SP4N LAPOR!

Saya: Iya

Pak Kadis:Sistim Pengendalian.....Apa ini eh....(Ketawa) SP4N



gelolaan Pengaduan...
lolaan...

..
duan....

Aspirasi...SP4....Saya...saya...Mo...Mohon Maaf
u....eh banyak mengetahui tentang itu..

Saya: Iya
Pak Kadis: eh...Mungkin Nanti kalau mau lebih detail...ehh...adek hubungi...kepala bidangnya..
Saya: Oh Iya
Pak Kadis: Su...Pernah?
Saya: Su-Sudah, Sudah Pak
Pak Kadis: Pak Edi....
Saya: Iya
Pak Kadis: Karena dia sudah bertahun-tahun menggeruti ini.
Saya: Iya
Pak Kadis: Ehh...Sehingga Eh.. Mungkin saya secara.. garis-garis besarnya saja.
Saya: oh Iya, boleh
Pak Kadis: Dan Tidak begitu....eh..mengetahui lebih banyak tentang teknis
Saya: ...Iya
Pak Kadis: eh...pelaksanaan...SP4N-LAPOR! Itu..
Saya: Iya
Pak Kadis: Layanan Lapo...Layanan Aduan.....Lap...Layanan Aspirasi Pengaduan Online.
Saya: Iya.
PAk Kadis: (Batuk)
SAya: Eh....Jadi anuji Pak, sebenarnya pertanyaanku cuma umumji saja juga Pak.
Pak Kadis: Iya...Iya...
Saya: ...Jadi Eh...Sebenarnya...Eh dalam pandangan Bapak kan kepala...
Pak Kadis: Sementara
Saya: Kita taumi Juga
Pak Kadis: Iya
Saya: Kalau di situ mengelola penga...
Pak Kadis: Pengaduan.
Saya: Mengelola Pengaduan
Pak Kadis: Iya.
SAya: Jadi...eh kalau dipandangan Bapak itu...secara....keseluruhan, pengelolaan pengaduan itu...eh di..di..pandangan bapak itu seperti apa?
Pak Kadis: Jadi...Eh...Dari beberapa... instansi, kita sebenarnya juga sebagai koordinator saja...dari...eh...pengaduan masyarakat....ya....yang....melalui online itu kita akan....eh....sebagai apa ini? eh...pusat...pusat atau tempat....untuk..eh....menerima aspirasi-aspirasi tersebut, ya
Saya: Iya
ita akan....eh....me...apa ini?...me....neruskan ke....ke tu...alamat awalnya itu.
ak jembatanji saja
mbatan semacam jembatan begitu



Pak Kadis: Ah...jadi nanti kita sampaikan ke..misalnya ada organisasi perangkat daerah...eh terutama dalam pelayanan publik, mengalami...eh...ada...trouble dari masyarakat
Saya: Iya
Pak Kadis: Dia mengadakan melalui...melalui sistem itu...Ah...Kita kan selalu memantau, ada petugas di situ. Ada adminnya
Saya: Iya
Pak Kadis: Yang selalu memantau itu....Nanti kita akan....eh...Crosscheck ke yang bersangkutan, ini ada masalah....Ah...Harus....Kan Mungkin Ada dia punya.....eh.....semacam....ehh...prosedur, ya.
Saya: Iya, ada prosedur.
Pak Kadis: Bahwa ada waktu yang di....di anu juga, ada waktu yang di..butuhkan untuk...eh melakukan itu...eh..baik...eh...jawaban dari objek yang....yang diadakan itu.
Saya: Iya
Pak Kadis: Ah...Kalau saya tidak salah berapa...berapa jam itu saya ke..kurang begitu ingat lagi...(Batuk)
Saya: iya....Oke, jadi...kalau....kalau misalkan kita ber..kay...hanya berperan sebagai jembatan saja eh...kalau misalkan ada kayak...belum lengkapnya informasi
Pak Kadis: Iya
Saya: Terus kalau....misalnya itu terjadi, biasanya kalau dari bapak itu tindakannya seperti apa?
Pak Kadis: Eh.....Tentu...Menurut...kemarin dari Pak...Kepala Bidang itu...Biasanya kita...kita apa ini? Kita Crosscheck dulu itu, laporan tersebut.
Saya: Oh, Di cek ulang?
Pak Kadis: Iya di cek ulang.....eh....Apa betul ini....dia punya apa ini....eh...apa ini...punya aduan ini.....betul dari....apa ini ada dia punya....parameter-parameter
Saya: Oh ada pengukurannya?
Pak Kadis: Iya, Parameter-parameter...eh...ke...kesahian daripada aduan tersebut.
Saya: oh...jadi dia kayak ada... pengukurannya tersendiri?
Pak kadis: Iya ada, iya ada...ada pengukuran, betul...betul..
Saya: Iya.....Jadi ibaratnya kayak komunikasi ki, begitu di?
Pak Kadis: Iya, Iya....Dan itu...mungkin adminnya sudah mengerti itu oh ini...
Saya: Iya.....biasanya Pak kalau.....pelaporannya itu.... eh....pertahun atau perbulan, Pak?
Pak Kadis: Eh....

aporannya?
pelaporan itu? Tiap...tiap hari
i?
ari biasanya

Saya: Oh...
Pak Kadis: Iya...jadi kalau ada masuk...kan ada itu semacam...eh...web, ya?
Saya: Iya
Pak Kadis: Atau portal
Saya: (Batuk) Iya
Pak Kadis: ah itu nanti kita...kita anu...di situ kita lihat....kan itu...ter...terkoneksi dengan....sampai ke jakarta malah ya?
Saya: Ya
Pak Kadis: Sampai ke pusat.
Saya: Ya
Pak Kadis: Jadi itu informasinya dari....yang...selama ini dari....ch...badan....ada....eh...bukan dari.....ada satu lembaga ya, lembaga yang... menerima itu
Saya: Iya
Pak Kadis: Dia akan kirim ke....ke...anu...ke...infokom, di sini.
Saya: Oh berarti...
Pak Kadis: Iya
Saya: dari lembaganya (Pak Kadis: Iya) itu dulu baru ke sini?
Pak Kadis: Iya
Saya: Oh...
Pak Kadis: Saya dulu..saya...liat...saya ingat seperti itu kayaknya (Ambil Buku catatan) Karena mohon maaf ya, saya ini karena baru baru juga
Saya: Iye
Pak Kadis: Baru juga anu.....(Membuka buku dan membaca catatan) iya jadi itu....seperti yang tadi saya katakan bahwa ini kan terintegrasi ya?
Saya: Iya
Pak Kadis: Penyampaiannya secara terintegrasi secara nasional
Saya: Oh...
Pak Kadis: Dan itu ada dia punya ini....1708 dia punya layanan penyampaian aspirasinya itu.
Saya: Oh ya.
Pak Kadis: Ya.....Ah nanti di sini... jadi eh kemudian setiap....OPD atau instansi....eh...punya tadi itu pejabat pengelola informasi dan dokumentasi ya.
Saya: Jadi punya PPID nya sendiri?
Pak Kadis: Ya, PPID sendiri
Saya: Ohh...Ya.
Pak Kadis: Ah...Nanti dari sana...eh misalnya ada keluhan maksudnya itu keluhan itu masuk di 1708 ya.



ikan...kirim ke...ke infokom sini.

masuk?

Pak Kadis: Nanti kita yang sampaikan ke instansi mana yang....diadukan itu, konfirmasi ke sana.

Saya: Oh Ya.

Pak Kadis: seperti itu yang...(Ketawa) yang sepengetahuan saya ya. Tapi nanti bisa lebih detail lagi tanya...

Saya: Oh iye

Pak Kadis: Pak Kabid ya...

Saya: Ya

Pak Kadis: Ya.....Jadi memang eh....setiap tempat eh.....atau setiap.....admin di PPID itu....harus mengetahui bahwa...eh..informasi itu itu wajib tersedia setiap saat. Jadi....sama juga menyediakan informasi...apa ini...secaraeh...tertulis kepada masyarakat

Saya: Oh Informasi tertulis?

Pak Kadis: Ya....Ya.....jadi...eh punya...biasanya daftar informasi ya?

Saya: Iya

Pak Kadis: Daftar informasi publik.....eh.....dan eh setiap.....setiap....instansi atau lembaga....ehh....buat juga....eh...kebijakan ya? kebijakan yang....yang ada di dalam....eh...instansinya

Saya: Oh berarti....ada lagi anu pak di situ kayak....kayak komunikasi lagi?

Pak Kadis: Iya.

Saya: Oh

Pak Kadis: Makanya tuh mereka biasanya diberikan....eh...bimbingan teknis.

Saya: Oh ya

Pak Kadis: terhadap aduan-aduan tersebut, ya.

Saya: Iya.....Terus kalau biasanya pak kan pelaporannya terjadi? Biasanya tuh....eh...kalau...kalau... dilaporkan ke pihak atasan pak biasanya ber.....di..laporkan....dilaporkan seperti apai dulu pak, bentuk laporannya? karena kan kalau kita lihat ini kan online?

Pak Kadis: Iya

Saya: Terus kita....kalau adami orang melapor, berarti otomatis itu...itu sistem sudah memasukkan kalau oh ada orang pernah melapor

Pak Kadis: Iya

Saya: misalkan kita ambil setahun.

Pak Kadis: Iya

Saya: Ehh.....20an laporan masuk.

Pak Kadis: Iya

Saya: itu harus diambil semua Pak?

Pak Kadis:.....Se...sepengetahuan saya mungkin diambil semua
va dan



Saya tidak tahu juga admin ini bagaimana dia menyeleksi
e...apa ini...keakuratan daripada informasi itu. Saya
paham.

maaf ya, nanti..

Saya: Iya	
Pak Kadis: kita secara teknis eh...tanyakan pak Kabid, ya? Pak Kabid Info...Apa ini, IKP itu.....Pak Edi.	
Saya: Oh Iya, oh tapi kembali pak ke tadi....kan sudah diterima di sama lembaga anunya, biasanya itu....eh...dikembalikan ke Masyarakat?	
Pak Kadis: Tidak.	
Saya: Oh, diapai?	
Pak Kadis: Eh...Nanti di...anu dulu...dia sam...sampaikan kepada kita apa anunya toh?	
Saya: Oh ya	
Pak Kadis: apa...dimana letak...letak ininya karena kan biasa juga banyak...yang pelapor-pelapor yang tidak...biasa tidak bertanggung jawab apa, ya	
Saya: Oh ya...	
Pak Kadis: di crosscheck dulu kebenarannya....ya tentu akan...dari admin infokom akan berkordinasi sama OPD...yang bersangkutan di tempat.....di...laporkan itu.	
Saya: Eh...Pernah tidak selamaki...eh kepala dinas kan waktu 3 bulan?	
Pak Kadis: Ya	
Saya: Ada...ada kayak....ada...ada...ada permasalahan dari SP4N-LAPOR! yang...kayak akurasi laporannya belum lengkap atau masalahnya belum selesai selama...selama jangka waktu tertentu kan kalau laporan...itu ada jangka waktunya itu..	
Pak Kadis: Ya, ya	
Saya: Ada tidak biasanya masalah seperti itu?	
Pak Kadis: Iya, malah....sebelum saya sudah ada sampai sekarang belum selesai. dan ternyata....itu masalahnya disidangkan seperti persidangan	
Saya: Hah?	
Pak Kadis: di Pengadilan, iya	
Saya: Jalur Hukum?	
Pak Kadis: Iya.	
Saya: oh	
Pak Kadis: Eh melalui itu, tapi bukan di kantor pengadilan....di...sekarang ini ada...permasalahan di bidang pelayanan kesehatan.	
Saya: Iya	
Pak Kadis: Itu dilap...dilaporkan, di...sidang.	
Saya: Oh...	
Pak Kadis: Ya...di dalam persidangan itu, sampai sekarang ini belum...belum diputuskan....masih...itu sering diikuti Pak...Pak Edi itu...	
Saya: Oh	
	<p>a Pak Edi juga sebagai semacam...penasehat hukumnya</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>mbaga yang diadakan, toh</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>...walaupun bukan di tempat persidangan...</p>

Saya: Iya
Pak Kadis: bukan di tempat persidangan seperti di pengadilan, tapi seperti sidang pengadilan juga itunya....perkaranya itu...
Saya: Deh
Pak kadis: Ah...Disitumi nanti...eh...dan ternyata juga katanya...pelapor itu tidak begitu akurat juga dalam persidangan itu dia punya keluhan, tidak jelas...
Saya: Oh...
Pak Kadis: Di situmi nanti bisa ditahu ini kejelasan daripada eh....dia punya pengaduan ini...bagaimana, nanti di dalam persidangan itu.
Saya: oh tahun....
Pak Kadis: Iya
Saya: tahun lalu itu pak, kasusnya?
Pak Kadis: Iya. tahun lalu.
Saya: Deh.....
Pak Kadis:Nanti bisa lebih...dikonfirmasi ke...Pak...Edi.
Saya: Iya
Pak Kadis: sampai sekarang masih berlangsung itu....ada beberapa yang sampai ke tahap...penga...pengad...ya pengadilan..ini, pengadilan keluhan itu. Kasus-kasus aduan....
Pak Kadis: Eh...Tapi, Kemarin itu saya pernah pertanyakan...
saya: Iya.
Pak Kadis: ini..misalnya nanti sanksi dari ini...bisa menjadi...sanksi pidana atau....perdata itu...katanya masih....eh...berupa...apa ini...eh....sebagian teguran
Saya: Oh tegur
Pak Kadis: Se...secara administrasi saja dulu..
Saya: Oh ya.
Pak Kadis: itu kapa, walaupun kadang di undang-undang itu...setahu saja sih biasa...malah ada ini...ada..... sanksi...pidana malah.
Saya: Oh.
Pak Kadis: Kalau saya, saya tidak begitu jelas juga belum saya pahami secara mendalam
Saya: Oh iya
Pak kadis: mohon maaf juga, tapi nanti coba kita konfirmasi sama pak.....Pak Edi toh?
saya: Oh iya
Pak Kadis: Tapi Tabe, sudahki anu....Eh...ketemu Pak Edi dan di suruh ke...saya, begitu? Tidak...
Saya: Iya, ke kita dulu di..dia bilang
dnya ke...
mungkin..
ita anu saja...izin tapi ini secara anu..



Saya: Eh...sejauh ini....sejauh ini bagaimana progres menurut kita bagaimana...perkembangannya.....SP4N-LAPOR! dari mata kita, kan baru ki 3 bulan ini?

Pak Kadis: Iya

Saya: bagaimana itu...perkem...apa progressnya?

Pak Kadis: Ya....Saya kira itu bagus ya....ter....tangani dengan baik ya?

Saya: Ya

Pak Kadis: maksudnya apa yang.....masyarakat keluhkan, bisa kita....eh...bisa kita....eh selesaikan, ya baik secara...eh melalui...pengadilan maupun..eh jawaban-jawaban yang kita berikan kepada masyarakat...

Saya: Ya

Pak Kadis: Terhadap....keluhannya itu, mas...eh sangat berjalan karena...kan ada aplikasi juga

Saya: Ya.

Pak Kadis: Ah itu itu sehingga mudah sekali kita amati di aplikasi tersebut..

Saya: Iya.

Pak Kadis: Itumi di aplikasi itu....yang bisa juga...setahuku, bisa....eh...melihat ini...laporannya...benar atau tidak, bisa dilihat di aplikasi itu...

Saya: Oh....berarti kayak ada sistem anunya di....

Pak Kadis: Iya.

Saya: Deteksinya apa

Pak Kadis: Ya.

Saya:...kalau ini....lengkap atau tidak.

Pak Kadis: Ya, ya.

Saya: Oh..

Pak Kadis: Di situ...di situ anu...Di aplikasi tersebut.

Saya: Tapi...Eh...kalau dilihat toh kan berhubungan ki dengan organisasi lain karena...

Pak Kadis: Ya

Saya: laporan, eh.....berarti memungkinkan tidak kalau....ini, kayak nabukaki.....jembatan untuk bisa berhubungan dengan organisasi lain tanpa perlu ke sana lagi, karena kan ini online?

Pak Kadis: ya...

Saya: Berarti...

Pak Kadis: Eh....disamping itu, kita melalui....melalui aplikasi itu...

Saya: iya

Pak Kadis: eh....ada juga...eh...laporan masyarakat secara.....manual.

Saya: Oh ada manual?

Pak Kadis: ya... eh itumi yang menurut anu, kita harus... catat itu..

catat dulu baru nanti masukkan nanti di....di...apa
 ara....apa ini....masukkan ke sistem, sistem online itu.
 rti anu di, dari..
 samping itu...



Pak Kadis: Anu secara online ada juga yang manual itu...tapi kita harus anu supaya bisa di...hitung berapa banyak toh?
Saya: Iya
Pak Kadis: bisa ter...ter apa ini....mengenai jumlah daripada aduan itu bisa di...bisa kita apa ini...hitung.
Saya: Iya.
Pak Kadis: Baik secara manual maupun secara online, karena harus setiap kita berikan jawaban.
Saya: Iya
Pak Kadis: Ya....Karena undang-undangnya toh
Saya: Iya ada, ada
Pak Kadis: Di undang-undang itu ada sanksinya
Saya: Iya
Pak Kadis: Iya...Sepengetahuanku seperti begitu, mudah-mudahan nanti....eh...kita bisa lebih jelas bertanya ke...
Saya: Iya....berarti ada yang pernah melapor manual di?
Pak Kadis: Iya ada.
Saya: ada.
Pak Kadis: Ya...ah itumi kadang...karena mohon maaf, di..OPD OPD ini para adminnya ini sering berganti-ganti...
Saya: Oh....
Pak Kadis: Karena kan anu biasa ada mutasi...
Saya: Oh Mutasi...
Pak Kadis: Atau...Eh mutasi ya berganti lagi, padahal dia sudah mungkin....eh...sedikit banyak tahu tentang.... cara mengelola itu cara mengelola itu admin anunya...
Saya: Iya
Pak Kadis: Tapi karena di mutasi, ini penggantinya biasa tidak tahu...
Saya: oh...
Pak Kadis: makanya harusnya ada....eh,...sistem...semacam....eh...apa ini struktur...
Saya: Iya
Pak KADis: Struktur
Saya: Iya
Pak KADis: Jadi, siapapun pejabatnya harus dia....ketahui itu anu...kerjanya di situ, di admin itu
Saya: Iye, berarti latihan lagi.
Pak Kadis: Iya.
Saya: Iye
Pak Kadis: harus ada struktur yang....sedikit berikan....anu...misalnya struktur itu ada, ada dia punya langkah-langkah....eh menjadi misalnya menjadi...pejabat punya dia punya tupoksinya.
am tupoksi



Pak Kadis: sehingga itu yang...penggantinya dia tahu oh ini yang saya harus lakukan....harus dibuat struktur seperti itu.
Saya: Oh berarti belump....belum dapatpi pengetahuan sebelumnya tentang itu?
Pak Kadis: i....ya ini yang sekarang kemarin...eh saya dengar baru dilatih toh?
Saya: Iya
Pak Kadis: baru di....lakukan bimtek, supaya dibuatkan itu struktur. Struktur yang ada di....instansi-instansi lain, baik itueh..kecamatan, kelurahan maupun puskesmas, harus dibuat seperti begitu.
Saya: Tunggu dulu.....berarti...eh....kalau dari pengetahuan Bapak kan eh....se...selama 3 bulan...berarti...berarti....apa...ada beberapa daerah pangkep itu yang belum dapat...akses.....aksesibilitas ini aplikasi? atau dari pengetahuan bapak sudah dapatmi semua?
Pak Kadis: Oh ada belum
Saya: Ada belum?
Pak Kadis: Ada belum ya...ini kemarin....baru dari....OPD Organisasi Perangkat Daerah toh seperti dinas.
Saya: Ya
Pak Kadis: badan
Saya: Ya
Pak Kadis: Eh...Kecamatan.
Saya: Ya
Pak Kadis: Eh....Eh.....eh puskesmas..
Saya: ya
Pak Kadis: Rumah Sakit....itu yang anu....itu yang baru.....tersosialisasi ke sana.
Saya: Berarti....desa-desa belumpi ada?
Pak Kadis: Iya harusnya juga...belum belum...belum kayaknya...belum bisa...
Saya: Oh belum
Pak Kadis: iya....harusnya itu terutama desa juga....dengan adanya....eh...apa ini...sistem pemerintahan itu tadi berbasis elektronik, harusnya dia tahu semua itu.
Saya: Iya
Pak Kadis: Dan ini sekarang...sekarang desa kan diharapkan juga....punya website-website?
Saya: Iya
Pak Kadis: Jadi....eh....kan, mohon maaf biasa penegak hukum atau nara....eh...apa ini...media massa wartawan wartawan....ya
....eh mau selidiki sesuatu di desa itu..
harusnya karena itumi tadi karena tertutupan informasi harusnya kan dia punya website sehingga orang bisa.... ng kondisi....daerah tersebut atau desa tersebut.



Saya: Iya
Pak Kadis: Ya? inimi diharapkan...supaya dalam hal...eh penataan pengelolaan keuangan, pengelolaan desa bisa masyarakat tahu, begitupun...eh tentang pelayanan-pelayanan publik yang mereka lakukan..
Saya: Iya
Pak Kadis: eh bisa lebih terbuka, bisa masyarakat tahu toh bilang....misalnya anu dalam...eh...penyeleng....maksudnya memberikan pelayanan....misalnya KK apa bisa. harusnya kan....masyarakat tahu ini ini yang dia butuhkan, toh?
Saya: Iya
Pak kadis: Ah.....tapi karena tidak ada...se..seperti tadi saya katakan bahwa setiap..... lembaga atau ini harus memberikan....eh informasi-informasi tentang....eh...pelayanan dia berikan masyarakat. sehingga....masyarakat tahu seperti misalnya....cara...eh membuat....KK atau KTP apa apa yang dibutuhkan supaya ma....masyarakat juga itu tidak bolak balik oh ini saya butuhkan, di butuhkan foto 3 persyaratan...a...akte kelahiran
Saya: iya.
Pak Kadis: jadi mereka bisa langsung datang...saya tidak bolak balik rumah datang lagi ke sini tanya....apa yang kurang? ya...
Saya: Iye
Pak Kadis: Seharusnya diberikan informasi itu....itu yang sering anu ter...terjadi di masyarakat.
SAya: Baru....belum ada yang mengadakan itu?
Pak Kadis:....Ah...kalau itu belum....belum ada....belum ada...
Saya: Oh..
Pak Kadis: Untuk....untuk di...Pangkep, belum ada.
Saya: Iya
Pak Kadis: Yang di...yang ini saya lihat permasalahan, saya tidak tahu karena saya tidak....ah...tidak pernah juga mendapatkan informasi seperti...mungkin ada..
Saya: iya
Pak Kadis: Mungkin ada, tapi cobaki tanya....
Saya: Iya.
Pak Kadis: Pak anu....
Saya: TApi....
Pak Kadis: Mungkin ada tapi yang sekarang ini kasus-kasus kayak pelayanan....
Saya: Iya
Pak Kadis: kesehatan toh
Saya: Iya
 in mereka....lambat layangkan...m....melayani .masyarakat sudah datang ke situ.
t di...respon apa, itu mungkin jadi anunya.....jadi

Pak Kadis: mereka antri...
Saya: Iya
Pak Kadis: Mhm.
Saya: tapi sejauh ini belumpi ada di kayak lambat respon atau....lembaganya belumpi ada yang....eh...apa terlambatki verifikasi laporan...aduan...belum ada ya? selama kita?
Pak Kadis: ada.
Saya: Oh ada?
Pak Kadis: Ada juga, pasti ada
Saya: Oh...
PAk Kadis: tapi....itu tidak sampai biasa melalui bidangji dia sudah...dia anu kembali toh dia respon kembali itu anu...
Saya: Iya
PAk Kadis: aduan-aduannya itu.....ada pak pasti..
Saya: oh iya
PAk Kadis: dan itumi yang banyak karena itumi tadi...ketidaktahuan dari petugas ini..
Saya: Iya, iya iya...
Pak Kadis: jadi sampai...sampai kadang ke...itu...ke...pusat, toh?
Saya: Iya.
Pak Kadis: jadi pusat yang memberitahu kita eh ada di sini....persoalan.
saya: Oh berarti dikembalikan ke pusat?
Pak Kadis: iya...eh...tidak, itu pusat yang memberitahu di sini ada persoalan.
Saya: Oh karena dia juga tahu ya?
Pak Kadis: iya, dia tahu dia kan masyarakat secara online dia...
Saya: Iya
Pak Kadis: kirim ke....apa ini mereka....tahu oh ada nomor....call centernya ini
Saya: Iya
Pak Kadis: Misalnya ya..
Saya: Iya
Pak Kadis: dia laporkan ke situ, malah sampai...kalau saya tidak salah melalui itu...kantor kepresidenan...staf-staf kepresidenan di situ dia punya pusat anunya...sehingga mas...aduan dari masyarakat masuk ke situ
Saya: Iya.
Pak Kadis: dari segala macam aspek termasuk korupsi...
Saya: Iya.
Pak Kadis: Iya...
Saya: tapi...di
kalau....kalau laporannya memang....diketahui....oleh sejauh ini kayak....belumpi ada yang di...permasalahan yang secara besar belumpi terselesaikan
ang....itumi yang tadi saya bilang...eh...ah...kayak dua besar...
is?



Pak Kadis: saya tidak...wal...wal...tapi, coba konfirmasi saja dengat kemarin 2 kasus itu...
Saya: Iya.
Pak Kadis: yang...yang masih dalam sengketa terus....belum ada...putusan.
Saya: Tapi semuanya tepat waktuji pak?
Pak Kadis: Apanya?
saya: selama kita jadi kepala dinas? Tepat waktuji penyelesaiannya?
Pak Kadis: eh....untuk saat ini....saya...tidak begitu anu ikuti itu perkembangan..
Saya: Iya
Pak KADis: Kalau anu....kalau ini....di...di...di...admin yang ada di infokom ini...mereka anuji selalu....setiap....maksudnya....setiap saat mereka....lakukan anu...eh pemantauan
Saya: Iya
Pak Kadis: dan menyampaikan ke....instansi...terkait...selalu aktifji.
Saya: iya.
Pak kadis: aktif, saya tanya mereka oh iye Pak....kami setiap saat memantau itu...
Saya: Iya
Pak Kadis: Dan...eh...menyampaikan ke...OPD tempat dikeluhkan masyarakat itu....kadar pengaduan toh?
Saya: Iya.
Pak Kadis: Kadar pengaduan ini.....teranuji Pak, ter...tertanganiji.
Saya: Iya
Pak Kadis: ya.....walaupun ada yang tidak puas....ah...
Saya: Oh ada yang tidak puas?
Pak Kadis: itumi tadi, seperti yang tidak puas...
Saya: Iya
Pak Kadis: dilaporkanmi ke...komisi....komisi.....KIP kah....Komisi.....Informasi Publik, ada komisi di...disetiap provinsi ada kan?
Saya: Iya
Pak Kadis: ah itu dilaporkan di sana.
Saya: Berarti setiap....eh...tidak puas pelanggan.
Pak KADis: ya.
Saya: Di lapor ke sana?
Pak Kadis: Iya dengan....jawaban tersebut...
saya: Iya.
Pak Kadis: dia...itumi keluhan...
Saya: hm.....berarti anu di, sudah...sudah adami kayak...lingkaran anunya...
Pak KADis: Iya
nya sendiri.
ada alurnya itu.....eh....lingkaran.....tempat dimana anu ana jalur-jalur...
a jalur-jalur....eh.....eh....jika ada pengaduan...



Pak Kadis: dimana jalur-jalur itunya....eh...sampai anu malah ke budsmen
Saya: Hah?
Pak KADis: iya, Orbudsmen.
Saya: Deh...
Pak Kadis: Iya...itu semua terkait itumi yang terintegrasi...Ombusman.
Saya: Iya.
Pak Kadis: terutama dalam pelayanan publik toh?
Saya: Berarti....eh....berarti nanti...kalau...misalnya nih sudah selesai.....biasanya...kalau...itu...jadi laporan juga nanti ini?
Pak Kadis: iya.
Saya: Kalau...
Pak Kadis: tentu akan....kita...himpun.
Saya: Iya
Pak kadis: Jadi...eh...laporan-laporan berapa yang.... dalam satu tahun atau dalam waktu tertentu...
Saya: Iya
Pak Kadis: berapa yang melapor, berapa yang sudah di.... tindak lanjuti
Saya: iya
Pak Kadis: Itu jadi anu...catatan...menjadi laporannya juga...
Saya: Iya.
Pak Kadis: eh...yang menangani itu.
Saya: secara rinci itu.
Pak Kadis: iya.
Saya: Oh
Pak KADis: secara rinci....oh tapi di bidang anu....di...eh...di...kalau di Infokom satu bidang....informasi....bidang informasi komunikasi...
Saya: Iya
Pak Kadis: Eh...publik.
Saya: Iya
Pak Kadis: Di situ yang anu.....eh di sini....kita punya...sekretariat itu ada di...di luar dari kantor di sana dekat....rumah jabatan bupati ada di situ...sekretariatnya itu PPID.
Saya: Oh di situ
Pak Kadis: iye
Saya: Iya.
Pak Kadis: di situ kan kita punya....satu....UPT juga tapi kan belum UPT di situ ada....ada TV.
Saya: Iya
Pak KADis: Ada radio...



_____ atumi semua di situ?

_____ umi di situ, ah itumi dibawahahi oleh...bidang...IKP tadi

_____ kasi Publik itu?

saya: berarti...ap...berarti nanti....
Pak Kadis: eh...di sini..
Saya: Iye?
Pak Kadis: saya lihat itu....tidak pernahki ketemu tadi dia punya.....stafnya itu anu.....Pak Ancu itu.
Saya: Oh iya
Pak Kadis: ketemu?
Saya: Pak Ancu? Ndak ketemu, Belum-belum.
Pak KADis: itu yang anu.....itu yang...eh memantau selalu...
Saya: OH.....
Pak Kadis: eh...aduan-aduan....secara online
Saya: Iya
Pak Kadis: Setiap saat, dia pantau...
Saya: berarti juga anu di...tahu laporan yang masuk.
PAk Kadis: Iya
Saya: Oh.
Pak Kadis: dia tahu....atau sebelum kita ke pak Edi, lebih bagus juga secara teknis kita tanya itu bagaimana anunya toh alur-alurnya...
Saya: Iya
Pak Kadis: apa yang dilakukan...Pak Ancu ya kalau saya tidak salah...tunggu saya lihat.....saya selalu tanya dia bilang....selalu ada.....bilang kita selalu pantau toh?
Saya: Iya..

Wawancara Dilaksanakan pada Hari Jumat Tanggal 21 Juni 2024 Pukul 09.48 Pagi



Lampiran 3: Hasil Wawancara Dengan Admin Kabupaten Aplikasi SP4N-LAPOR! Kabupaten Pangkep, Pak Zainal Abidin, S.Sos.



Gambar 7 dan 8. Wawancara dengan Admin Kabupaten Aplikasi SP4N-LAPOR! Kabupaten Pangkep, Pak Zainal Abidin, S.Sos.

Saya: Jadi....Pak...Eh...kan kita...yang paling tahu tentang...karena kita bertugas di.....laporan pengaduan SP4N-LAPOR! jadi....kalau bapak..... itu secara umum bagaimana.....aplikasi SP4N-LAPOR! ini bekerja.

Pak Zainal: Aplikasi...saya sebagai...admin kabupaten....eh....aplikasi ini bekerja.....eh.....pertama itu, apabila si pelapor atau si pengadu ingin....melapor. ada beberapa syarat.....yang harus dipenuhi oleh si pelapor yang pertama adalah memiliki email atau nomor pe....ponsel yang aktif untuk pembuatan akun bila kanal yang di...gunakan adalah aplikasi SP4N-LAPOR! dan website d...Lapor.go.id. Kedua adalah memiliki ponsel....dan....puls bila kanal yang digunakan adalah....SMS....1708....bila pelapor... datang langsung....itu....mereka harus membawa fotocopy....identitas.....seperti itu persyaratannya.

Saya: Ok, bagai...mana...alurnya? Bagaimana sistem mekanismenya, prosedurnya itu seperti apa Pak?

Pak Zainal: eh.....mekanismenya mau disampaikan aspirasi atau laporan pada kanal pengaduan yang tersedia...SMS....1708 atau aplikasi SP4Napor.go.id. uraikan...kronologis....laporan, waktu dan engan bahasa yang santun. Lamfi....Lampirkan...foto atau ideo untuk memperkuat....laporan. Kedua, pastikan an yang disampaikan relevan dengan kinerja pemerintah. n...memverifikasi...laporan yang di...yang di n oleh admin pusat dan meneruskannya kepada instansi dak lanjuti. Keempat....Laporan akan mendapat notifikasi



<p>bila laporan tersebut mendapat tanggapan Saya: ya baik...eh...biasanya itu kalau jangka waktunya kapan?</p>	<p>Pak Zainal: eh...setiap laporan....eh...mempunyai....apa...jangka.... waktu yang....berbeda. yang pertama itu jangka waktu tindak lanjut pengaduan tergantung dari berat...atau ringannya....suatu permasalahan.....seperti...apre...siasa, aspirasi dan.....permintaan informasi itu maksimal jangka waktunya itu 7 hari kerja. Sedang...sedangkan...eh..permasalahan yang sedang itu pengaduan tidak berkadar pengawasan....</p>
<p>Saya: Hm</p>	<p>Pak Zainal: atau...dan...penyelesaian oleh..satu....intansi maksimal itu 14 hari.</p>
<p>Saya: hm</p>	<p>Pak Zainal: yang ketiga....apabila.... permasalahan atau pengaduan itu berat atau pengaduan....berkadar pengawasan. indikasi penyalahgunaan wewenang, penyelesaian oleh banyak intansi atau....lintas....sektoral itu...jangka waktunya maksimal 30 hari kerja.</p>
<p>Saya: Ya...ok pertanyaan berikutnya itu....kalau...biaya, biasanya kan itu...kalau orang melapor itu....ada...biasa...kalau mau diselesaikan...masalahnya itu kan ada biaya atau....adanya dana keluar atau tidak pak biasanya....itu...dalam....laporan umumnya itu...bagaimana penyelesaian apakah butuh biaya atau pendanaan atau tidak?</p>	<p>Pak Zainal: Kalau di....Lapor.go.id eh...aplikasi LAPOR! itu tidak....memerlukan atau tidak dipungut biaya</p>
<p>Saya: Tidak pungut biaya?</p>	<p>PAk Zainal: Iya tidak</p>
<p>Saya: benar.....kalau di tindak lanjuti, biasanya butuh biaya atau tidak?</p>	<p>Pak Zainal: sama, tidak....tidak...dipungut biaya.</p>
<p>Saya: oh.....berarti pak kalau....kalau....alurnya itu bagaimana Pak sebenarnya?</p>	<p>Pak Zainal: Oh.....</p>
<p>Saya: Kan sudah ini laporannya masuk.</p>	<p>Pak Zainal: Iya</p>
<p>Saya: Alur alurnya bagaimana?</p>	<p>Pak Zainal: Eh....alurnya begini.....eh....itu masuk dari....apa...apabila ada pengaduan yang masuk itu langsung ke....admin pusat dalam hal ini kemen...dagri....eh kemenpanrb</p>
<p>Saya: Iya</p>	<p>Pak Zainal: Kemenpanrb....terus....eh....di....apa namanya...diterima oleh admin kabupaten.</p>
<p>kita.</p>	<p>rarti saya kal.... admin kabupaten. Terus...saya lihat h laporan itu.....jadi saya teruskan atau.... aporan tersebut ke...eh...dinas....terkait.</p>
<p>dengan laporan pengaduan. Habis itu....dinas</p>	<p>na ada namanya...pejabat penghubung.</p>



Saya: iya	
Pak Zainal: Tap....Pejabat penghubung itu langsung.... eh... memberikan arahan ke admin....di...dinasnya untuk...eh....me....apa....mengetik atau....menindaklanjuti dari....eh....arahan...pejabat penghubung tersebut dalam hal ini sekretaris dinas.	
Saya: Oh jadi Sekda ya? yang	
Pak Zainal: bukan, sekretaris dinas. Dinas...Masing-masing dinaskan ada sekretarisnya.	
Saya: Iya....berarti dari pejabat penghubung terus..ke....admin	
Pak Zainal: Iya.	
Saya: Baru ke admin, balik lagi.....balik lagi ke kita dulu atau langsung ke masyarakat?	
Pak Zainal: langsung....	
Saya: langsung ke masyarakat....	
Pak Zainal: apabila sudah di....verifikasi laporannya....eh...ad...eh apa....terus menerus ke instansi terlapor.	
SAya: Iya	
PAk Zainal: Untuk ditindaklanjuti	
Saya: Iya	
Pak Zainal: Pelapor akan mendapatkan notifikasi bila laporan tersebut mendapat tanggapan.	
Saya: kalau...biasanya...kan mengecek laporan tuh dari instansi, terus ada yang kurang. biasanya lap...ke kita atau langsung ke....ke pelapor meminta kelengkapan....bukti laporan.	
Pak Zainal: eh....biasanya kalau si pelapor sudah ada bukti laporan.	
Saya: iya	
Pak Zainal: Oh bukti laporan maksudnya dari.....instansi ini?	
Saya: Iya.	
Pak Zainal: eh...oh iya, eh....terjawab lewat aplikasi....langsung ke....apa namanya.....langsung ke ponselnya si pengadu.	
Saya: ya.....berarti di sit...oh eh..di.....setelah laporannya masuk....berarti....eh...ada...di ada tindak lanjut terus tindak lanjutnya itu berupa tanggapan. Apakah....tin...Apakah tanggapannya itu....eh...diketahui oleh kita atau tidak sebagai hum....sebagai...admin... yang.... mengirim ke....pejabat?	
Pak Zainal: Ya pasti karena itu kan lewat aplikasi....lewat aplikasi jadi kita admin....kabupaten pasti tahu.	
Saya: Oh jadi kita melapor....jadi kita ikut...anu... eh....mengawasi juga?	
Pak Zainal: Ya, sebagai pengawas juga	
Saya: Ya	
	
	h....eh...laporan tersebut ditindak lanjuti atau tidak.
	itu ada laporan, terus aspirasi, terus ada juga
	nasib, biasanya itu yang paling...banyak itu....yang mana?
	pengaduan? atau aspirasi? Atau permohonan informasi?
	banyak, laporan pengaduan.
	ak?

Pak Zainal: Iya.....seperti.....mana tadi.....saya lihat dulu di sini, laporan pengaduan paling banyak.
Saya: Laporan Pengaduan?
Pak Zainal: Iya
Saya: terus.....eh...apakah di situ ada jangka waktunya? kayak...peri...apa tindak lanjutnya itu butuh waktu berapa hari...oleh instansi tertentu...
Pak Zainal: Iya....seperti tadi saya..... katakan bahwa apabila....eh....pe...pengaduannya itu.... termasuk ringan.
Saya: Iya
Pak Zainal: atau....sedang itu kan 7 hari kerja harus di...selesaikan.
Saya: Iya
PAk Zainal: Iya....sedangkan kalau....pengaduan ber....kadarpengawasan atau yang sedang
Saya: Iya
Pak Zainal: itu maksimal....14 hari kerja....kalau berat, dengan...eh....pe...apa...pengaduan yang berat itu atau berkadar pengawasan
Saya: Iya
Pak Zainal: seperti...atau indikasi.... penyalahgunaan wewenang, penyelesaian banyak...i-itu perlu penyelesaian banyak instansi atau lintas sektoral itu maksimal...eh penyelesaiannya itu 30 hari, karena...butuh...eh...kunjungan lokasi.
Saya: benar...
Pak Zainal: seperti...
Saya: Iya.
Pak Zainal: kalau misalnya ada pengaduan lewat ini...jalan yang rusak lewat PU begitu.
Saya: Berarti butuh dana juga dong? kalau mau diselesaikan karena berat toh? karena berat anunya....berat masalahnya, berarti....ada dana yang terlibat di situ.
Pak Zainal: Kalau untuk di...si pengadu ndak perlu dana memang...sudah.....sudah semestinya...eh setiap instansi memang pekerjaannya sudah...di situ jadi...tidak perlu...eh...apa...si pengadu, yang turun tangan kan....
Saya: Instansinya
Pak Zainal: Dinasnya
Saya: Ya.
Pak Zainal: Iya, Instansi.
Saya: Iya.
Pak Zainal: bukan si pengadu...
gadu kan sisa menerima....eh...apa..laporan.
penyelesaian di lapangan.
instansi itu juga...eh,,,maksudnya instansinya yang
...kalau beratki permasalahan



Pak Zainal: oh ya
Saya: Iya
Pak Zainal: Pasti
Saya: Iya.....pernah tidak ada kayak...instansi yang.....kurang responsif....kayak....waktu res responnya kurang?
Pak Zainal: banyak
Saya: banyak?
Pak Zainal: Iya, makanya kami.....eh.....buat...semacam...eh group WA...
Saya: iya.
Pak Zainal: Untuk setiap instansi apabila ada...pengaduan di tin.. di...di...tidak ditindak lanjuti
Saya: Group WA?
Pak Zainal: iya.
Saya: Oh.
Pak Zainal: nanti di sana kami pantau apakah..eh...pengaduan itu di....apa? ditanggapi atau di...jawab atau tidak....juga kalau tidak ditanggapi dalam....beberapa hari lewat dari.....eh....apa namanya....lewat dari ketentuan, harinya...
Saya: Iya.
Pak Zainal: maka.....dinas tersebut akan....di... apa....kan ini kan di...awasi langsung oleh Ombutsman?
Saya: Iya
Pak Zainal: Jadi Ombutsman yang turun tangan.
Saya: Berarti....berarti anu di.....eh...kalau...misalnya waktunya terlewat berarti ada lagi lembaga...
Pak Zainal: Ada lagi lembaga.
Saya: oh...
Pak Zainal: Ombusman RRI, Ombusman RI
Saya: berarti.....berarti nan....berarti misalkan kalau ada laporan masuk terus....eh terlambat terus ditangani oleh Ombutsman terus dinasnya...yang....yang...ten...yang apa? yang tidak menyelesaikan itu....tidak...tidak di... di kenakan sanksi atau apa?.....Tidakji?
Pak Zainal: pasti itu, saya tidak tahu bagaimana anunya itu pasti karena dikenakan sanksi.
Saya: oh.....Karena....
Pak Zainal: ka....
Saya: karena.....karena lewat waktunya
Pak Zainal: Iya....yang jelas....teguran itu..
Saya: Iya
Pak Zainal: Langsung oleh Ombutsman.
Saya: Teguran?
Pak Zainal:jadi admin....eh....kabupaten itu.
Saya: Iya hanya...eh...sekedar...eh...apa?
Pak Zainal: an...eh...pengaduan itu ke....instansi terlapor....



Pak Zainal: untuk ditindak lanjuti.
Saya: iya..yang....kan tadi bilangki kalau...laporan itu di teruskan berarti kan online ini.
Pak Zainal: Iya
Saya: Eh...aplikasinya berarti....eh...ada yang....ada tidak yang manual? yang lakukan manual?
Pak Zainal: Ada, ada
Saya: Ada?
Pak Zainal: ada langsung ke...kantor.
Saya: Ya
Pak Zainal: eh....kemana saja, dinas mana saja ke apakah misalnya....eh....kalau misalnya airnya....mampet bisa langsung misalnya ke PDAM
Saya: iya
Pak Zainal: baru ya...eh admin...PDAM tersebut...langsung masukkan ke Aplikasi LAPOR!. begitu. bisa juga langsung ke sini kalau...ke...admin....kabupaten.
Saya: iya
Pak Zainal: eh....semua.....apa semua...dinas...kita bisa tangani....lewat sini.
Saya: berarti...
Pak Zainal: lewat admin kabupaten.
Saya: berarti kalau mau melapor manual bisa langsung ke...
Pak Zainal: Iya
Saya OPD atau bisa...
Pak Zainal: bisa langsung ke admin kabupaten.
Saya; ke kita, ya....
Pak Zainal: dengan syarat itu...bawa foto...kopi atau bawa sarat...apa..ch...bawa identitas begitu.....
Saya: berarti...
Pak Zainal: identitas pelapor.
Saya: berarti bawa juga dong ...apa bukti? supaya....bisa di anu...bisa diproses.
Pak Zainal: bisa kalau....memang ada misalnya dia foto.
Saya: Iya
Pak Zainal: foto atau video bisa dia bawa...
Saya: iya
Pak Zainal: sebagai bukti.
Saya: iya.....benar....misalnya kalau...saya bikin....misalnya....kalau...kita ke....pejabat penghubung.....laporannya kan masuk ke kita dulu.
Pak Zainal: ke
pejabat penghubung.
tul.
at penghubungnya
...bagaimana...biasanya
ggap....menanggapi itu....satu kali saja atau ada yang



kayak....belum ada...kepuasan dari anunya terus dia tang...tanggapi balik, ada tidak seperti
Pak Zainal: ada.
Saya: ada
Pak Zainal: ada seperti itu, misalnya kalau tidak puas dengan...eh jawabannya.
Saya: Iya.
Pak Zainal: eh....di situ kan ada namanya.....apa ya? eh.....bisa langsung ditanggapi si...dengan si anu, si pengadu.
Saya: biasanya tuh...
Pak Zainal: tergantung...
Saya: berarti sampai selesai? sampai tuntas memang?
Pak Zainal: sampai tuntas
Saya: sampai tuntas?
Pak Zainal: Iya.
Saya: berarti....eh...se...berapa... kecilnya....itu masalah yang penting kalau sudah tuntas.
Pak Zainal: sudah puas si...pengadu ya sudah selesai. dan..
Saya: iya
Pak Zainal: ditutup dengan....eh....aplikasi sendiri itu, tertutup dengan...apa namanya.....apa namanya itu....(Memperlihatkan layar.)
saya: iya.
Pak Zainal: Ini...tunggu dulu....(Memperlihatkan masalah ditutup oleh admin, ditutup oleh sistem)
Saya: berarti kalau ditutup itu selesai semua?
Pak Zainal: selesai.
Saya: iya.....kalau misalkan kayak ada...ah laporan yang diarsir...diarsipkan itu....itu kayak...apa....
Pak Zainal: Oh iya
Saya: untuk laporan apa?
Pak Zainal: Kalau....diarsipkan itu biasanya laporan yang berulang
Saya: hmm....berarti pernah ada?
Pak Zainal: pernah...pernah ada pak.
saya: Iya.
Pak Zainal: baru berulang.... dengan laporan sama.... eh sekalipun orangnya berbeda tapi laporan yang sama ya tetap kita arsipkan satunya...apalagi di....tem....laporan yang sama dan di.... tempat yang sama.
Saya: iya....itu langsung di...
Pak Zainal: atau
semua?
alah satunya diarsipkan...satu...salah satunya.....seperti di pasar....pangkajene, ada beberapa orang yang laporkaneh....saluran air yang tersumbat.
....kalau tidak salah...2 orang pelapor ya?



Saya: iya
Pak Zainal: dengan...laporan yang sama di tempat yang sama.
Saya: berarti 2 orang berbeda ini?
Pak Zainal: Iya.....sama juga dengan di....eh...anunya....di,,,,,apa? tempat sampah, sampah yang tidak diangkut-angkut. ah, ada beberapa orang yang melaporkan juga.
Saya: iya.
Pak Zainal: seperti itu.
Saya: berarti....eh...kalau misalnya ini ada laporan terus instansinya....instansinya...tidak sesuai dengan....yang di....kirim. bagaimana biasanya itu?
Pak Zainal: Nah kalau tidak sesuai...eh...instansi tersebut...mengirim kembali bahwa...eh...aduan tersebut bukan wewenang kami....jadi....admin..eh kabupaten...eh siap lagi...eh...apa...meneruskan ke dinas....terkait
Saya: oh...berarti kalau ada yang salah..
Pak Zainal: iya
Saya: dikembalikan ke...
Pak Zainal: dikembalikan ke...admin kabupaten.
Saya: Jika tidak sesuai dengan wewengannya...
Pak Zainal: iya
Saya: Ah...iya iya iya.....bingungja pak...eh....apa....kalau misalkan kayak aspirasi itu...tidak perlu dibalas atau....bagaimana?.....karena biasa....misalnya kalau laporan pengaduan pasti ada tanggapan...kalau...
Pak Zainal: iya.
Saya: Kalau permohonan informasi ada pasti tanggapan, kalau aspirasi itu bagaimana?
Pak Zainal: aspirasi tetap kita.....ada....jawaban.
Saya: Oh.
Pak Zainal: Ya aspirasi kan misalnya...terima kasih pak...bupati...ada...ini Oh iya...
Saya: iya
Pak Zainal: pasti ditanggapi sama....
Saya: Oh...tetap ditanggapi.
Pak Zainal: iya, pemerintah.....kabupaten.
Saya: kan tadi eh....ada tadi laporan tidak berkadar pengawasan terus ada laporan berkadar pengawasan, apa bedanya itu dua?
Pak Zainal: Berkadar pengawasan itu.....seperti ini.....mana tadi (Memperlihatkan layar) itu....berkadar pengaduan indikasinya ada ..nya....penyalahgunaan wewenang.
us....eh....misalnya.....BANSO.....itukan....perlu adanya
gitu sih kayaknya....ya contohnya itu kayak BANSOS.



Pak Zainal: Kalau....tidak berkadar pengawasan....pengawasan itu....eh.....pengaduan yang.....seperti...apa ya.....eh.....apa.....ada di situ....ah ini...pengaduan yang tidak berkadar pengawasan....pengaduan publik yang isinya mengandung....informasi berupa sumbang saran....kritik yang....konstruktif dan lain sebagainya. bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintah pembangunan dan pelayanan masyarakat.....kalau...

Saya: Iya

Pak Zainal: tadi...eh...ya...yang pengaduan yang berkadar pengawasan itu....eh...pengaduan publik yang menyimpang....itu tadi.

saya: iya.

Pak Zainal: Indikasinya..... penyalahgunaan.... wewenang

Saya: berarti...

Pak Zainal: oleh aparat.

Saya: Berarti pungli masuk dong?

Pak Zainal: Masuk....termasuk pungli....

saya: Pungli..

Pak Zainal: seperti pungli ya itu masuk..

Saya: Iya.....eh.....dulu....ada tidak laporan yang.....kayak..bermasalah...kayak misalnya.....eh...respon...tid....apa...instansi yang...terhubung tidak merespon kepada.....

Pak Zainal: Si...Si Pelapor

Saya: Kepada pelapor. iye

Pak Zainal: Iya

Saya: ada?

Pak Zainal: Eh.....Ada sih tapi.....disitulah....eh....kami sebagai admin...

Saya: Iya

Pak Zainal: Terus....eh...apa...sebagai pengawas di sini artinya.....eh.....melihat secara keseluruhan pengaduan itu.

Saya: Iya

Pak Zainal: agar supaya pengaduan itu bagaimana seharusnya kita....eh...jawab.

Saya: berarti kita....

Pak Zainal: Harus...harus....harus proaktif.

Saya: Berarti iye....

Pak Zainal: Harus proaktif

Saya: berarti kita komunikasi dengan anunya...

Pak Zainal: Harus, iyes....komunikasi terus sampai....aduan itu di....jawab seperti...kemarin ini kan masih ada tertinggal satu dari PDAM...



...hari ini belum dijawab....tetapi....saya...selalu telepon langsung

...lewat WA, Chatting lewat ini....pokoknya segala macam mendatangi eh..dinasnya.... kantor atau kantornya

mendatangi langsung bilang bagaimana ini, kenapa...eh....tidak di...tindaklanjuti aduannya masyarakat, seperti itu.
Saya: Eh...Iya...eh....apa...sudah...sudahka bicara dengan Pak...Kadis bilang katanya Pak Kadis itu...eh..adminnya itu yang terima di...di instansi, di OPD itu...apa...seringi bermutasi.
Pak Zainal: Oh iya.
Saya: se, seringi begitu?
Pak Zainal: iya makanya....sering, makanya....setiap tahun kami adakan...eh...apa...BIMTEK untuk para....eh..admin...juga yang dimutasikan...eh...kayak Sekretaris, sekretaris dalam hal ini kan pejabat penghubung.
Saya: Iya.
Pak Zainal: iya, seringi Mutasi jadi...pengetahuan mereka terkait SP4N-LAPOR! itu kan....tidak ada makanya kami adakan BIMTEK. Itu salah satunya, dan terbukti kemarin waktu....diadakan BIMTEK mereka banyak yang tidak tahu.
Saya: Oh...
Pak Zainal: banyak yang tidak tahu...
Saya; Iya
Pak Zainal: terkait ini, nah syukur Alhamdulillah ini kemarin ini....dengan adanya BIMTEK yang diadakan eh....dengan dia....dengan diadakannya BIMTEK maka...seluruh instansi yang tadinya tidak tahu dan...mereka memang pejabat baru akhirnya tau....
Saya: berapa....adakah periode mutasinya ini pak? Berapa lama...
Pak Zainal: Oh tidak, tidak tentu...
Saya: oh tidak tentu?
Pak Zainal: tidak tentu....pastinya.
Saya: berarti bisa...kayak satu bulan terus diganti lagi?
Pak Zainal: Bisa jadi kalau....ini...kalau ada mutasi,
Saya: Deh.....berarti kita....kalau misalnya begitu....BIMTEKnya....diadakan lagi atau bagaimana?
Pak Zainal: Pokoknya....setiap tahun, yang jelaskan...eh.....mutasinya kan biasa tidak dua dua. biasanya kan....tidak...adminnya kan biasa tetap atau misalnya kan dimutasi...eh...misalnya dimutasi...penghu...pejabat penghubungnya saja.
Saya: Iya
Pak Zainal: kan masih ada admin..
Saya: Iya....oh...iya...iya
Pak Zainal: Misalkan begitu....Jadi admin yang....memberitahu pejabat yang...baru bahwa pak ada begini.
adminnya yang tidak ganti?
Iya..
ah....adminnya yang diganti, pejabat penghubungnya



Pak Zainal: ah...disitu...pejabat penghubungnya bisa menunjuk lagi...eh salah satu staf di...dinasnya.
Saya: Oh gara-gara itu di?
Pak Zainal: Iya...
Saya: Jadi biasa, kalau...ada kayak lambat respon atau bagaimana kita kasih tahu langsung ke situ? Bilang....Ada laporan...
Pak Zainal: Iya
Saya: Yang masuk...
Pak Zainal: Iya
Saya: Terus begini...iye...
Pak Zainal: Iya itu saya tadi bilang at.....kita lewat group ada....eh mendatangi langsung instansi yang tidak...merespon aduan masyarakat juga...
Saya: Iya
Pak Zainal: Kita....ini....langsung ke kantornya untuk menyelesaikan aduan tersebut.
Saya: Nah Kan.....kan...kan laporannya...laporannya masuk, terus....eh...buktinya...belum...apa...buktinya..
Pak Zainal: Tidak.
Saya: ternyata belum...belum...belum kuat....terus...eh tapi...narasinya..tapi narasi laporannya...jelas, itu tetap ditindak lanjuti atau tidak?
Pak Zainal: Tetap...
Saya: ah...
Pak Zainal: Tetap ditindak lanjuti
Saya: Iya, biarpun tidak ada fotonya?
Pak Zainal: biar tidak ada fotonya
Saya: Oh....
Pak Zainal: Tapi Kan...foto itu kan memperkuat
Saya: Iya
Pak Zainal: bahwa benar....eh....eh...masalah yang dilaporkan itu benar dan ada buktinya.
Saya: Iya
Pak Zainal: eh... kan misalnya...kalau laporan yang tidak benar, tetap...eh...dinas terkait itu....turun lapangan kalau memang ada peninjauan lapang.
Saya: Iya
Pak Zainal: Tetap turun di lapangan untuk meninjau.
Saya: Iya
Pak Zainal: begitu, tapi alangkah baiknya si pengadu kalau melapor itu, lengkapi
?
dengan foto....atau video...
, tanggal kejadian...



Pak Zainal: Ah...itu, tempatnya dimana yang jelas tempat....yang jelas si pengadu itu harus....eh...jelas....eh..tempat kejadiannya dimana.
Saya: Iya.
Pak Zainal: eh...iya...jadi...si...apa...dinas terkait yang ada....apa....yang perlu....apa...peninjauan lapang itu tidak....salah alamat untuk....eh peninjauan lapang.
Saya: Iya.
Pak Zainal: langsung bisa ke lapangan.....kayak begitu....
Saya: berarti anu di.....eh....berarti kembali lagi kepada....anunya...pelapornya sama.....instansinya?
Pak Zainal: Maksud....maksud maksud...maksudnya?
Saya: Berarti...ter....apa kembali lagi...kepada pelapornya karena apakah...ini kuat atau tidak?
Pak Zainal: Oh iya...
Saya: Kalau semestinya butuh....
Pak Zainal: Iya....iya iya
butuh lebih lanjut atau tidak...
Pak Zainal: Iya, Iya....kan ada komunikasi....Komunikasi di situ, ya?
Saya: iya.
Pak Zainal: Ini kan....komunikasi dua arah.
Saya: iya.
Pak Zainal: Hmm apabila....di...tidak di....tanggapi kan ada....eh.....dari...si pengadu lagi.
Saya: iye.
Pak Zainal: iya
Saya: berarti kita...jadi jembatannya di?
Pak Zainal: Iya, pengawas...
Saya: iya.
Pak Zainal: Jembatan...bisa dikatakan begitu.
Saya: Terus....satu lagi Pak, terakhir ini....eh....kalau misalkan....ada....kayak...apa kayak...banyak instansi....yang ada satu masalah, tapi butuh banyak instansi itu. Ada tidak pernah laporannya seperti itu?
Pak Zainal: Eh.....sepertinya sa....ada ada kayaknya, ada 2 instansi....seperti....pengadaan....apa ya....lampu ya. Makanya tuh ada...eh namanya lintas sektoral.
Saya: Iya.
Pak Zainal: jadi...di aplikasi itu memang....begitu...
Saya: Oh jadi...
Pak Zainal: kebetulan...
Jalan kan tahun lalu ya kalau tidak salah dua tahun lalu ...seperti itu yang ditangani oleh dua instansi.



Pak Zainal: seperti pengadaan apa...penerangan ya kalau tidak salah di situ kan ada keamanan dan....penerangan itu tidak tahu apakah bagian umum atau....pariwisata...
Saya: Iya.
Pak Zainal: Ah...bisa jadi tiga di situ...
Saya: Oh....
Pak Zainal: Bisa jadi 3 instansi yang ter...anu...yang terlibat di situ.
Saya: Jadi, bagaimana itu ka...nanti komunikasinya?
Pak Zainal: Ah....
Saya: Ya.
Pak Zainal: Komunikasi...nya kan...bisa...saling...ya...apa namanya....berkolaborasi.
Saya: iya.
Pak Zainal: iya....ada penanganannya lewat....eh....pengamanannya di sekitar lokasi.
Saya: Iya.
Pak Zainal: ah...di stadion itu kan banyak anak muda yang....nakal-nakal biasanya kan?
Saya: Iya.
Pak Zainal: terus tidak ada kan penerangan lampunya mati itu kan biasanya ditangani sama....bagian umum.
Saya: iya.
Pak Zainal: Hm....kalau pariwisatanya sendiri juga....kemarin saya...laporkan dia mengaku juga dia yang ini...jadi akhirnya kemarin itu tuntas...permasalahannya itu.
Saya: berarti....anu di bisa...memungkinkan kalau sada....ada satu masalah tapi banyak instansi yang terlibat di situ? memungkinkanki juga...
Pak Zainal: Iya.
Saya: Jadi kita tetapkan mengawas?
Pak Zainal: tetap saya....memang tugasnya....admin itu....eh mengawasi.....alur.....atau...jawaban atau.....apa lagi namanya.....eh.....
Saya: laporan sampai selesai...
Pak Zainal: iya...harus diawasi...
saya: Wow, berarti untung di...anu kalau misalkan ada masalah selesai berarti...
Pak Zainal: Ter...terlihatki
Saya: tersukseski.
Pak Zainal: Iya.
Saya: terlihatki dengan jelas
it di sini dan makanya ada kami....ada 5 bintang di sini...
intang....Aduh tidak baguski...ada itu ya bintang...kemarin
g empa...hampir 5....nih empat lebih....bintangnya...



Saya: Iya....berarti ada di....berarti ada...ada....ada.... kemungkinan ada...instansi yang anu....yang rewel memang tidak...bilang nanti pi diselesaikan, ada begitu?

Pak Zainal: eh....tidak juga, biasanya kan.....bagaimana ya.....

Saya: Iya.

Pak Zainal: Eh...mungkin....eh...kurang perhatian barangkali ya...

Saya: Iya.

Pak Zainal: atau bagaimana...

Saya: Hm...

Pak Zainal: sehingga laporan itu...tertinggal....tidak di....jawab.

Saya: berarti ada begi...ada pernah begitu?

Pak Zainal: ada, itu....PD....Kayak PDAM ini kan begitu...

Saya: Iya.

Pak Zainal: makanya kami sebagai instansi....eh....admin kabupaten...

Saya: Iya.

Pak Zainal: terus...eh....apa namanya...mengawasi dengan jalannya ini....pengaduan.

Saya: tapi sampai...sekarang itu belum ada di masalah yang di bawa ke hukum?

Pak Zainal: Oh tidak

Saya: Tidak ada ji?

Pak Zainal: lewat itu kan...ranahnya...polisi.

Saya: Iya.

Pak Zainal: Kalau itu.

Saya: tapi belumpi di...belum pernah pi ada kasus yang...

Pak Zainal: Belum

Saya: kayak tidak pernah dikasih jawaban?

Pak Zainal: belum.

Saya: ahh...

Pak Zainal: juga kalau ada....ke pengaduan yang....k...kita kan tidak semua pengaduan kita terima...

Saya: Iya.

Pak Zainal: iya, kalau sifatnya....kritik membangun ya diterima...tapi kalau....ada kata-kata di situ yang kurang....baik didengar....kita langsung cut.

Saya: Langsung...

Pak Zainal: Tidak di....tanggapi. Ki...kita tidak....apa...kita tidak lanjuti...

Saya: berarti ada pernah begitu di? ada?

Pak Zainal: ada..



berapa ini Pak?
ahun...2017.
operasi?

arang masih bertahan?

Pak Zainal: sampai sekarang..
saya: kalau dari kita pak apa yang.... diharapkan dari ini aplikasi?
Pak Zainal: Ah...
Saya: sebagai pengawas, sebagai admin?
Pak Zainal: sebagai admin...perlu....tambahan anggaran...yang besar. pertama, kedua...tambahan anggarankan itu untuk....ini kan kita masih kurang sosialisasi.
Saya; Iya.
Pak Zainal: Masih banyak masyarakat yang belum tahu.
Saya: iya.
Pak Zainal: ini kan eh....aplikasi nasional ini.
Saya: Iya.
Pak Zainal: Jadi perlu banyak kita ke...Lapangan...
Saya: ya....Masih ada selain anggaran?
Pak Zainal: Ya itu...anggarannya tujuannya kan...sosialisasi perlu...masifkan..
saya: Iya.
Pak Zainal: Perlu di masifkan untuk....pengenalan ke masyarakat. eh...kami kemarin itu...kita sosialisasi....pertama tuh...ke...car free day.
Saya: iya.
Pak Zainal: Goes to campus...rencana tahun ini kita ke....sekolah.
Saya: sekolah...
Pak Zainal: sekolah.
Saya: sekolah...mana?
Pak Zainal: sekolah SMP, SMP begitu....
Saya: oh...
Pak Zainal: SMA juga..
Saya: Iya.
Pak Zainal: kami rencana di sana...itu rencana aksi kami.... agar....banyak masyarakat yang tahu. juga sebenarnya setiap...eh....kecamatan di...kabupaten pangkep itu....eh...kita sosialisasikan aplikasi ini....pengaduan ini. Makanya kita butuh anggaran yang besar untuk...itu.
Saya: berarti anu di...pendanaan mami ini...
Pak Zainal: Iya.
saya: persoalannya.
Pak Zainal: anggarannya wae kurang sekali bela.
saya: Iya....oke pak...
Pak Zainal: Oke
Saya; terima kasih atas waktunya..
Pak Zainal: sama.
Belajar banyak hari...berkat bapak....terima kasih
U'alaikum Warrahmatullahi Wabarakathu..
Wassalam Warrahmatullahi Wabarakathu
Terima kasih pada Hari Jumat Tanggal 21 Juni 2024 Pada Pukul





Optimized using
trial version
www.balesio.com