

BAB III

SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Sajian Data

1. Perencanaan Kerja Bagian Humas Pemda Sleman selaku PPID Kabupaten Sleman

Keinginan setiap instansi pemerintahan adalah memahami keinginan publik, menyesuaikannya, dan berusaha memberikan yang terbaik bagi publik. Namun ada satu hal yang perlu diperhatikan pemerintah yaitu persoalan bagaimana menangani keluhan publik guna meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai kritik dan saran untuk terwujudnya *good governance*.

Tidak dapat dipungkiri bahwa munculnya keluhan seringkali mengindikasikan adanya sejumlah kelemahan atau keburukan dari suatu organisasi. Namun harus diingat bahwa, munculnya keluhan sekaligus sebagai peringatan yang sangat bermanfaat bagi upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu Pemerintah Daerah Sleman membentuk suatu tim yang mempunyai tugas khusus untuk melayani masyarakat terkait masalah keluhan yaitu PPID Sleman.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sleman Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman Pasal 9 menyatakan bahwa PPID melekat pada pejabat struktural yang membidangi tugas dan fungsi pelayanan informasi yaitu Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah

Kabupaten Sleman. Sedangkan PPID Pembantu berada di 47 (empat puluh tujuh) SKPD yang dijabat oleh sekretaris atau pejabat ketatausahaan.

Perencanaan kerja PPID Sleman mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004, tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) yang menjadi dasar proses penjabaran atas visi, misi dan program kepala daerah. RPJMD Kabupaten Sleman Tahun 2016-2021 merupakan rencana pembangunan tahap ketiga dari pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah 2006-2025. Penyusunan RPJMD selain memuat visi, misi dan program Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Sleman, juga berpedoman pada visi dan misi Kabupaten Sleman pada RPJPD 2006-2025 beserta arah pembangunannya. Berikut langkah-langkah perencanaan kerja PPID Kabupaten Sleman tahun 2015-2016 (Sumber: Dok. RPJMD Kabupaten Sleman, data diolah 2016).

a. Proses Perencanaan

Proses penyusunan Rencana Kerja Anggaran (Tahun 2015 dan 2016 bersifat sama dalam prosesnya) dimulai dari Kabag Humas, Dra. Sri Winarti, selaku Pimpinan di Bagian Humas dengan memerintahkan kepada oleh masing-masing Kasubbag, yakni Kasubbag Protokol Agaerul, SIP, Kasubbag Dokumentasi dan Informasi Helmi Arifianto, S.IP, M.Si, dan Kasubbag Publikasi Aris Herbandang, S.IP untuk mengisi blangko isian RKA untuk diserahkan kembali kepada Kepala Bagian Humas. 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.

Penyusunan RKA PPID Pusat dimasukkan ke dalam RKA Bagian Humas, hal ini terkait dengan Pejabat Penguasa Anggaran (PPA), dalam sistem laporan arus keuangan yang tidak mungkin PPID membuat RKA sendiri, karena PPID bukan SKPD di Pemda Sleman.

“PPID itukan bukan SKPD seperti Dinas Pertanian, Dinas Kesehatan, RSUD Prambanan, Bagian Humas, dan lain-lain, oleh karena itu tidak bisa membuat RKA sendiri. Nah oleh karena Bagian Humas ditunjuk sebagai PPID Pusat oleh Bupati, maka otomatis kewenangan pengguna anggaran PPID adalah Kepala Bagian Humas” (wawancara dengan Helmi Arifianto, tanggal 22 September 2016 jam 15.00 WIB).

Dalam penyusunan Bagian Humas Kabupaten Sleman terlebih dahulu melakukan evaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan, dan evaluasi perkembangan kegiatan yang telah dilaksanakan dalam bentuk analisis SWOT. Analisis SWOT dibuat sebagai dasar untuk pelaksanaan kegiatan tahun berikutnya dan tertibnya pengadministrasian hasil kegiatan.

Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*)

PPID Kabupaten Sleman, data analisis tahun 2015, sebagai berikut :

1) *Strengths* (Kekuatan)

- a) Kompetensi sebagian besar ASN (Aparatur Sipil Negara) di Bagian Humas memadai. Jumlah Bagian Humas, berdasarkan golongannya terdiri dari 1 orang golongan IV, 21 orang golongan III dan 4 orang golongan II. Berdasarkan pendidikannya jenjang pendidikan S-2 sejumlah 2 orang, S-1 11 orang, D-III sejumlah 4 orang dan SLTA sejumlah 9 orang. Selama tahun 2015 telah mengirimkan 15 personel untuk mengikuti workshop kehumasan, dan tahun 2016 telah mengirimkan 10 orang personel untuk mengikuti workshop dan bimbingan teknis kehumasan. Selain itu internal Bagian Humas sudah melaksanakan program peningkatan kapasitas sebanyak 4 kali dan tahun 2016 sebanyak 2 kali.
- b) Tingginya komitmen pimpinan Bagian Humas selaku PPID utama dan PPID pembantu di masing-masing SKPD dalam menerapkan reformasi birokrasi. Bagian Humas dipimpin oleh seorang Kepala Bagian dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kepala Bagian telah melakukan pengelolaan kepegawaian SKPD 18 orang, pengurusan kenaikan pangkat PFA (Pejabat Fungsional Auditor) dan penataan arsip pegawai 4 kali. Pimpinan telah

melakukan pembinaan kinerja 4 kali, dan pengiriman peserta dalam kursus-kursus singkat 4 kali.

- c) Sistem manajemen mutu yang telah diimplementasikan dengan baik. Sistem penataan kelembagaan dan ketatalaksanaan didasarkan pada sistem prosedur kerja Bagian Humas, regulasi sistem prosedur, dokumen evaluasi capaian kinerja OPD (Organisasi Perangkat Daerah) tahun sebelumnya, dokumen kerja penerapan SPIP (Sistem Pengendalian Intern Pemerintah) tahun sebelumnya dan perencanaan SPIP satu tahun ke depan.
- d) Tersedianya berbagai sarana layanan informasi dan pengaduan yang sudah terintegrasi termasuk melalui media sosial. Layanan pengaduan/keluhan di Pemda Sleman melalui multi canal akses. Selama ini di Bagian Humas telah melakukan layanan informasi kebijakan dan potensi Kabupaten Sleman secara berkala melalui media *website* dan media sosial. Juga melakukan publikasi media internal, Publikasi media massa dan tatap muka di media elektronik. Selain itu juga mengembangkan materi informasi melalui *cyber media*.

2) *Weaknesses* (Kelemahan)

- a) Tidak adanya struktur Tata Usaha/Tata Operasional di Bagian Humas. Selama ini masing-masing sub bagian mengelola sendiri laporan keuangan dan penggunaan anggaran bidang, sehingga

hal ini mengganggu kerja sub bagian, karena harus mengurus administrasi dan laporan keuangan sendiri.

- b) Sarana dan prasarana kerja belum semuanya memadai. Di Bagian Humas, kebanyakan masih alat-alat prasarana kehumasan lama, seperti kamera *pocket* dan DSLR seri lama, yang kondisinya sudah kurang bagus, selain itu juga masih kurangnya alat komunikasi untuk mempercepat kinerja bagian.
- c) Beberapa ASN Bagian Humas belum memenuhi standar kompetensi. Sejumlah 9 orang ASN di bagian Humas adalah lulusan SMA, dan usianya banyak yang mendekati pensiun, sehingga kurang optimal dalam menggunakan teknologi terbaru, terutama dalam hal teknologi komunikasi dan informasi.

3) *Opportunities* (Peluang)

- a) Cepatnya perkembangan teknologi sebagai media penyebaran informasi. Teknologi terbaru yang semakin mudah menyebarkan informasi untuk disebarkan kepada masyarakat Sleman baik melalui *website*, media sosial *facebook*, *twitter*, dan seterusnya, yang bisa langsung masuk ke warga melalui perangkat *smarthphone*, merupakan peluang yang tinggi nilainya.
- b) Semakin tingginya minat media untuk mendapatkan informasi dari Pemerintah Daerah. Pengakses situs *website* di Pemda

Sleman semakin meningkat dari tahun 2014 sebanyak 8.000 pengunjung, tahun 2015 meningkat sebanyak 12.000 pengunjung dan tahun 2016 samapi bulan Agustus sebanyak 10.000 pengunjung.

- c) Semakin tingginya ekpektasi masyarakat untuk mendapatkan informasi dari Pemerintah Daerah. Berdasarkan tanggapan dan uraian di Surat Warga, tingginya pengunjung *web* setiap hari, berdasarkan rata-rata hitungan pengunjung harian, dan surat warga yang masuk ke direktori sistem Slemankab.go.id menunjukkan tingginya antusiasme warga.

4) *Threats* (Hambatan)

- a) Masih adanya pemberitaan yang menyudutkan Pemerintah Daerah. Analisis oleh Subbag Dokumentasi dan Informasi Bagian Humas Pemda Sleman selama tahun 2015 ada kurang lebih 15 berita yang dinilai tidak proporsional dalam memberitakan pemda Sleman, dan tahun 2016 ada sekitar 5 berita yang dinilai menyudutkan pemerintah daerah.
- b) Beberapa staf PPID Pembantu ada yang bersikap kurang profesional dan tidak menanggapi aduan yang masuk ke SKPD tersebut, dan menganggap kurang pentingnya aduan. Minimnya pegawai yang khusus menangani PPID di PPID pembantu, menjadi ancaman terhadap koordinasi antara PPID pusat dan PPID pembantu, terutama terhadap masukan kepada SKPD

terkait. Hal ini disebabkan petugas PPID pembantu adalah staf dari SKPD tersebut yang mempunyai tugas lain, dan diperbantukan menjadi staf PPID pembantu, sehingga seringkali masukan yang disampaikan ke SKPD terkait, tidak langsung disampaikan ke pimpinan SKPD oleh staf PPID pembantu tersebut, sehingga memperlambat proses penanganan aduan yang masuk.

- c) Penguasaan teknologi yang belum merata di semua SKPD dan dukungan operator yang menanganinya. Hal ini berdampak pada kecepatan komunikasi antara PPID pusat dan PPID pembantu dalam hal penanganan aduan yang masuk. Hal ini terkait dengan kemampuan individual staf yang ditunjuk oleh SKPD untuk menjadi staf PPID pembantu, yang tidak semuanya menguasai teknologi informasi terbaru, terutama dalam menjalankan email dan computer, sehingga seringkali dibantu oleh staf lain di SKPD tersebut untuk mengerjakan tugasnya.

Dari analisa SWOT yang dibuat oleh PPID Kabupaten Sleman, kemudian dibuat perencanaan kerja PPID Sleman untuk satu tahun ke depan (Sumber : Dok. PPID Kabupaten Sleman, data diolah 2016).

b. Rencana Kerja dan Anggaran PPID

Meskipun PPID ini bukan merupakan pimpinan SKPD, namun pekerjaannya dipayungi oleh undang-undang, termasuk Instruksi Presiden Nomor 17 tahun 2015 yang menjadikan PPID provinsi dan

kabupaten kota se tanah air sebagai garda terdepan dalam aksi daerah mencegah dan memberantas korupsi. Karena itu, PPID Kabupaten Sleman tidak perlu ragu dan takut menjalankan tugasnya menyampaikan informasi pengelolaan daerah dengan jujur, konsisten dan berkesinambungan. Bapak Helmi Arifianto mengungkapkan bahwa :

“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” (wawancara tanggal 22 September 2016, jam 15.00 WIB).

Perencanaan PPID Kabupaten Sleman dibuat per tahun anggaran, dan dibuat bersamaan dengan rencana kerja SKPD Kabupaten Sleman. Tahun 2016, PPID Kabupaten Sleman menargetkan layanan informasi berupa layanan informasi tentang perencanaan daerah, mulai dari penyiaran rencana umum tata ruang, rencana pembangunan jangka panjang dan jangka menengah (RPJP dan RPJM), rencana strategis, rencana kerja dan rencana anggaran tahunan. Jika masyarakat mengetahui rencana pembangunan dan turunannya, maka tidak akan ada lagi kesewenangan pihak pihak tertentu yg ingin merubah rencana tanpa harus melalui proses, karena masyarakat bisa menegur pemerintahan. Berikut rencana kerja tahun 2015 - 2016 PPID Kabupaten Sleman:

Tabel 3.1. Program Kerja Bagian Humas Selaku PPID Pemda Sleman

A	Urusan Otonomi Daerah, Pemerintahan Umum, Administrasi Keuangan Daerah, Perangkat Daerah, Kepegawaian Dan Persandian	I	Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	1	Peningkatan kualitas aparatur kehumasan
		II	Program Peningkatan Pelayanan Kedinasan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah	1	Penerimaan kunjungan kerja pejabat negara/departemen/lembaga pemerintah non departemen/luar negeri
		III	Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	1	Dokumentasi kegiatan dan data Pemerintah Kabupaten
				2	Pengkajian penggunaan media serta monitoring issue dan permasalahan melalui media massa
				3	Layanan informasi publik
				4	Pelayanan keprotokolan
				5	Layanan pengaduan/keluhan melalui multi canal akses
				6	Layanan informasi kebijakan dan potensi Kabupaten Sleman
				7	Publikasi media internal
				8	Diseminasi informasi kebijakan
				9	Pengembangan materi informasi melalui cyber media
				10	Fasilitasi pameran
				11	Media relation
				12	Fasilitasi publikasi media massa
				13	Visualisasi kegiatan Pemerintah Kabupaten
			14	Pengembangan jaringan informasi publik	
			15	Pengadaan kalender dan plakat	

Sumber : Dok. PPID Kabupaten Sleman, data diolah 2016

Perencanaan kerja yang telah disusun kemudian dibuat pengukuran capaian kinerja, berupa Indikator Kerja Utama (IKU) dan Indikator kerja sasaran. Indikator Kerja Utama adalah (Sumber : Dok. PPID Kabupaten Sleman, data diolah 2016) :

- 1) Meningkatnya kapasitas SDM PPID dan Humas
- 2) Pelayanan kedinasan meingkat nilai IKU-nya
- 3) Penyediaan informasi publik meningkat kualitasnya

Dari indikator kerja utama tersebut, kemudian disusun indikator kerja sasaran dan nilai IKU, serta target prosentase capaian kerjanya.

Berikut indikator kerja sasaran PPID Kabupaten Sleman :

- 1) Layanan keprotokolan pemerintah daerah meningkat layanan dan nilai IKU-nya.
- 2) Jaringan komunikasi data digital terpelihara dengan baik.
- 3) Pelatihan Teknologi Informasi bagi aparatur Humas dan PPID pembantu
- 4) Informasi mengenai kedinasan mudah didapatkan masyarakat
- 5) *Website* dikelola dengan baik dan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat
- 6) Penyediaan informasi elektronik (*running text*) terbarukan di *web* dan di media sosial resmi Pemda.
- 7) Pemasangan baliho informasi kedinasan.

- 8) Penyebarluasan informasi penyelenggaraan pemerintah daerah kepada masyarakat luas secara cepat dan tepat sasaran.
- 9) Bimtek dan pengelolaan PPID untuk PPID utama dan pembantu.
- 10) Penyediaan sarana dan prasana PPID (Sumber: Dok. PPID Kabupaten Sleman, data diolah 2016)

c. Anggaran

Anggaran pelayanan informasi dan kegiatan PPID Kabupaten dibebankan kepada APBD Kabupaten. Anggaran PPID dan Humas menjadi satu dalam penganggaran Sekretariat Daerah Sleman.

Dalam melaksanakan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan RKPD, alat/bahan yang digunakan adalah Formulir VII.I.3 Lampiran VII Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 yang ditambah dengan dokumen pendukung berupa dokumen Realisasi Fisik dan Keuangan (RFK) Tahun 2015 dan RFK sampai dengan semester I Tahun 2016 dari masing-masing SKPD

Evaluasi hasil rencana kerja pembangunan daerah tahun 2015 sampai dengan semester II tahun 2016 untuk SKPD Sekretariat Daerah. Berdasarkan kemampuan keuangan daerah, yaitu kemampuan pendapatan dan pembiayaan (pembiayaan netto) maka jumlah pendanaan yang dimungkinkan untuk dibelanjakan pada tahun anggaran 2015 di Sekretariat Daerah sebesar Rp.36.010.749.808,00 yang digunakan untuk membiayai belanja langsung. Sedangkan realisasi belanja langsung sebesar Rp.33.719.428.867,00, atau sebesar 93,64%.

Alokasi anggaran belanja langsung tahun 2015 yang dialokasikan untuk membiayai program-program prioritas yang langsung mendukung pencapaian sasaran strategis adalah sebagai berikut (Sumber : Dok. RKPD Kabupaten Sleman Tahun 2015, data diolah 2016).

Tabel 3.2 Alokasi Anggaran Belanja per Sasaran Strategis Tahun 2015 sampai dengan semester I Tahun 2016

No	Sasaran Strategis	Anggaran (Rp)	%
1	Meningkatnya kapasitas dan profesionalisme aparatur pemerintah daerah dan desa serta lembaga pemerintah	4.406.974.850,-	12,24
2	Meningkatnya transparansi, efektifitas dan efisiensi birokrasi	314.353.500,-	0,87
3	Meningkatnya kualitas pelayanan publik	134.747.600,-	0,37
Jumlah		4.856.075.950,-	13,49
Belanja Langsung Pendukung		31.185.931.358,-	86,51
Total Belanja Langsung		36.010.749.808,-	100,00

(Sumber : Dok. RKPD Kabupaten Sleman Tahun 2015, data diolah 2016).

Belanja langsung dibagi menjadi anggaran yang digunakan untuk penyelenggaraan program/kegiatan yang utama dan anggaran untuk belanja langsung program/kegiatan pendukung. Jumlah anggaran untuk program/kegiatan utama sebesar Rp.4.856.075.950,00 atau sebesar 13,49% dari total belanja langsung, sedangkan anggaran untuk program/kegiatan pendukung sebesar Rp.31.154.673.858,00 atau sebesar 86,51% dari total belanja langsung.

Pada anggaran untuk program/kegiatan utama, sasaran strategis dengan anggaran paling besar adalah sasaran meningkatnya kapasitas

dan profesionalisme aparatur pemerintah daerah dan desa serta lembaga pemerintah dengan besaran anggaran 12,24% dari total belanja langsung. Sementara itu, sasaran dengan anggaran yang relative kecil adalah sasaran meningkatnya kualitas pelayanan publik sebesar 0,37% dari total anggaran belanja langsung.

Penyerapan belanja langsung pada tahun 2015 sebesar 93,64% dari total anggaran belanja langsung yang dialokasikan. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja telah efektif jika dibandingkan dengan penyerapan anggaran daerah. Realisasi anggaran untuk program/kegiatan utama sebesar 86,02%, sedangkan realisasi untuk program/kegiatan pendukung sebesar 94,82%.

Jika dilihat dari realisasi anggaran per IKU, penyerapan anggaran terbesar pada program/kegiatan di IKU persentase perikatan kerjasama yang ditindaklanjuti sebesar 97,95%, sedangkan penyerapan anggaran terkecil pada program/kegiatan di IKU nilai Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (EKPPD) sebesar 71,12%. Jika dilihat dari serapan anggaran per sasaran, maka sasaran meningkatnya transparansi, efektifitas dan efisiensi birokrasi menyerap anggaran paling besar yaitu 89,90% dari target. Sedangkan sasaran meningkatnya kapasitas dan profesionalisme aparatur pemerintah daerah dan desa serta lembaga pemerintah menyerap anggaran terkecil yaitu 85,71% dari target.

Anggaran dan realisasi belanja langsung tahun 2015 sampai dengan Semester II Tahun 2016, yang dialokasikan untuk membiayai program/kegiatan dalam pencapaian Indikator Kinerja Utama disajikan sebagai berikut :

Tabel 3.3 Pencapaian Kinerja dan Anggaran Tahun 2015 sampai dengan Semester II Tahun 2016

No	Indikator Kinerja Utama	Kinerja			Anggaran		
		Target	Realisasi	% Realisasi	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	% Realisasi
1	Nilai Akuntabilitas Kinerja Pemerintah	67	70,26	104,87	3.974.899.850,-	3.452.116.193,-	86,85
2	Nilai EKPPD	3,2	32,464	102,48	364.950.000,-	259.569.776,-	71,12
3	Persentase Perikatan Kerjasama yang Ditindaklanjuti	100	708	708	67.125.000,-	65.750.500,-	97,95
4	Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	100	100	100	132.214.000,-	120.801.696,-	91,37
5	Nilai Penilaian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB)	60	60,58	100,97	182.139.500,-	161.805.900,-	88,84
6	Persentase belanja pegawai	55	53,07	103,51	-	-	-
7	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	75,67	78,38	103,58	134.747.600,-	116.978.650,-	86,81

Sumber : Dok. RKPD Kabupaten Sleman Tahun 2015, data diolah 2016

Efisiensi belanja langsung pada tahun 2015 sebesar 6,36%, dari total anggaran belanja langsung yang dialokasikan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melaksanakan akuntabilitas kinerja telah terjadi efisiensi, yaitu tercapainya target yang telah ditentukan akan tetapi terdapat penghematan anggaran.

Efisiensi anggaran untuk program/kegiatan utama sebesar 13,43%, sedangkan efisiensi untuk program/kegiatan pendukung sebesar 5,18%. Jika dilihat dari efisiensi anggaran per IKU, efisiensi anggaran terbesar pada program/kegiatan di IKU nilai Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (EKPPD) sebesar 28,88%,

sedangkan efisiensi anggaran terkecil pada program/kegiatan di IKU persentase perikatan kerjasama yang ditindaklanjuti sebesar 2,05%. Jika dilihat dari efisiensi anggaran per sasaran, maka sasaran meningkatnya kapasitas dan profesionalisme aparatur pemerintah daerah dan desa serta lembaga pemerintah, memiliki efisiensi anggarannya paling besar yaitu 14,29% dari anggaran target. Sedangkan sasaran meningkatnya transparansi, efektifitas dan efisiensi birokrasi, efisiensi anggarannya terkecil yaitu 10,10% dari anggaran target. Efisiensi belanja langsung tahun 2015 yang dialokasikan untuk membiayai program/kegiatan dalam pencapaian Indikator Kinerja Utama disajikan sebagai berikut :

Tabel 3.4 Efisiensi Anggaran Indikator Kinerja Utama Tahun 2015

No	Indikator Kinerja Utama	Anggaran			
		Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Efisiensi	%
1	Nilai Akuntabilitas Kinerja Pemerintah	3.974.899.850,-	3.452.116.193,-	522.783.657,-	13,15
2	Nilai EKPPD	364.950.000,-	259.569.776,-	105.380.224,-	28,88
3	Persentase Perikatan Kerjasama yang Ditindaklanjuti	67.125.000,-	65.750.500,-	1.374.500,-	2,05
4	Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	132.214.000,-	120.801.696,-	11.412.304,-	8,63
5	Nilai Penilaian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB)	182.139.500,-	161.805.900,-	20.333.600,-	11,16
6	Persentase belanja pegawai	-	-	-	-
7	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	134.747.600,-	116.978.650,-	17.768.950,-	13,19
Jumlah		4.856.075.950,-	4.177.022.715,-	679.053.235,-	13,98
Belanja Langsung Pendukung		31.154.673.858,-	29.542.406.152,-	1.612.267.706,-	5,18
Total Belanja Langsung		36.010.749.808,-	33.719.428.867,-	2.291.320.941,-	6,36

Sumber : Dok. RKPD Kabupaten Sleman Tahun 2015, data diolah 2016

2. Pelaksanaan Layanan Aduan Masyarakat di PPID Kabupaten Sleman

a. Landasan Hukum Pelaksanaan Program Kerja

Sebagai badan publik, Pemerintah Kabupaten Sleman telah membentuk PPID beserta 47 PPID Pembantu yang berada di tiap SKPD di lingkup Pemerintah Kabupaten Sleman, dengan Keputusan Bupati Sleman Nomor : 235/Kep.KDH/A/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sleman. Dalam melaksanakan tugasnya, PPID bertanggung jawab langsung kepada atasan PPID yaitu Sekretaris Daerah.

PPID atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi merupakan salah satu elemen penting sesuai amanat UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, PPID sebagaimana amanat UU KIP Peraturan Komisi Informasi (Perki) I Tahun 2010 merupakan pejabat yang bertanggung jawab di bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi, dan Peraturan Bupati Sleman Nomor 29 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman.

Dalam pelaksanaan kegiatannya, PPID Kabupaten Sleman selain memberikan pelayanan permohonan informasi, juga melakukan pelayanan terhadap aduan /saran/kritik/usulan dari masyarakat, sehingga semakin menambah fungsi/peran PPID, dengan harapan menjadikan pelayanan informasi dan aduan masyarakat semakin sederhana, cepat dan murah.

b. Sarana dan Prasarana Kerja PPID

Pelaksanaan tugas PPID Kabupaten Sleman, dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, namun demikian memadai atau tidak fasilitasnya, pelayanan informasi harus tetap berlangsung, mengingat akses informasi adalah hak setiap orang yang dijamin oleh UU. Secara umum kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki PPID Kabupaten Sleman masih minim sejalan dengan kondisi kantor PPID Kabupaten Sleman yang juga belum representatif. Kantor PPID Kabupaten Sleman sampai saat ini masih menjadi satu dengan Kantor Bagian Humas Kabupaten Sleman dengan ketersediaan ruangan yang sangat terbatas. Saat ini PPID Sleman sudah memiliki komputer 2 unit (khusus PPID), dan pranata komputer bagian Humas selaku PPID pusat terintegrasi jaringan internet.

Gambar 3.1. Ruang tamu kantor PPID Kabupaten Sleman



Sumber: Dokumentasi PPID Sleman tahun 2016

PPID Kabupaten Sleman saat ini belum memiliki meja layanan khusus untuk melayani masyarakat yang datang langsung untuk permohonan informasi dan aduan. Masyarakat yang datang untuk mengajukan permohonan informasi maupun aduan hanya diterima di ruang tamu yang ada di kantor PPID Kabupaten Sleman yang terletak di Bagian Humas Kabupaten Sleman.

PPID melakukan pengadaan *SMS center* dengan nomor 08112595000. Selain itu juga ada nomor *SMS center* di masing-masing SKPD, tetapi tidak semua SKPD menampilkan secara *online* di *web* masing-masing. *SMS center* yang terintegrasi dengan sistem internet, baru tersedia di satu SKPD, yakni di portal perijinan Kabupaten Sleman, sedangkan di instansi lain masih manual ke nomor *SMS* masing-masing SKPD. Di portal perijinan, masyarakat mengirimkan keluhan dan saran yang terintegrasi dengan layanan *SMS*, situs ini dikelola oleh kantor pelayanan perizinan (wawancara dengan Helmi Arifianto, tanggal 22 September 2016, jam 15.00 WIB).

Tersedianya SOP pelayanan publik PPID sebagai acuan kerja PPID yang meliputi ;

- 1) SOP Pelayanan Informasi
- 2) SOP Pelayanan Sengketa Informasi
- 3) SOP Aduan

- 4) SOP *SMS Center* berdasarkan surat edaran Bupati Sleman tentang mekanisme layanan *SMS* No.48/2235 tanggal 27 Oktober 2007

c. Koordinasi dengan Komisi Informasi DIY

Pertemuan ini difasilitasi oleh KIP DIY yang diselenggarakan setiap 2 bulan sekali di kantor KIP DIY. Forum PPID yang telah terbukti mampu menjadi wahana *sharing* dan menyempurnakan implementasi keterbukaan informasi publik. Sleman termasuk daerah yang memiliki sengketa terbanyak, sehingga dengan adanya forum tersebut, banyak membantu penyelesaian sengketa informasi di Sleman.

“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” (wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto tanggal 22 September 2016, jam 15.00 WIB).

d. Rapat Koordinasi dengan PPID Pembantu

Kegiatannya dengan diadakannya rapat koordinasi setiap 3 (tiga) bulan sekali di kantor Humas Kabupaten Sleman. Pada rakor ini 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.

Selain berbagi pengalaman, rakor triwulan ini juga menceritakan beberapa informasi yang belum terselesaikan oleh PPID Pembantu. Sehingga informasi tersebut diselesaikan bersama antara PPID Kabupaten Sleman dan PPID Pembantu. Untuk informasi-informasi yang tidak dapat diselesaikan saat itu akan dilaporkan ke Bupati dan akan ditanggapi oleh PPID Kabupaten Sleman sesuai keputusan Bupati.

Pada rakor ini sering ditemukan kurang pemahaman PPID Pembantu tentang keterbukaan informasi publik. Maka tidak jarang tim PPID Kabupaten Sleman harus memberikan nasehat dan ilmu lagi mengenai pelayanan informasi publik (wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto, tanggal 22 September 2016, jam 15.00 WIB).

e. Sosialisasi UU KIP kepada PPID Pembantu dan Masyarakat

Publikasi atau sosialisasi UU KIP sudah dilakukan oleh Pemkab Sleman yang bekerjasama dengan KIP DIY. KIP DIY sendiri telah melakukan sosialisasi ke para unit kerja Pemkab Sleman, baik unit kerja tingkat kabupaten/kecamatan/desa, LSM sampai instansi pendidikan. Selain itu KIP DIY juga melakukan penyuluhan ke masyarakat, seperti membuat iklan tentang UU KIP di TVRI, sampai memanfaatkan kegiatan *car free day*.

Adapun sosialisasi UU KIP di Kabupaten Sleman, pertama kali terselenggara pada tanggal 4 Mei 2014, difasilitasi oleh Bagian Humas Sleman bekerjasama dengan KIP DIY, bertempat di Lantai III Gedung Pemda Sleman. Sosialisasi kepada SKPD di lingkungan Pemda Sleman dan juga masyarakat di luar instansi pemerintah.

“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.” (wawancara dengan Bapak Helmi Arifianto, tanggal 22 September 2016 jam 15.00 WIB).

f. Manajemen Saluran dan Sumber Aduan PPID Kabupaten Sleman

Kondisi masyarakat Sleman relatif lebih terbuka dan berpendidikan, didukung pula oleh gerakan sosial masyarakat LSM yang semakin kuat, kondisi ini menjadi semakin kuat didukung oleh kebijakan Bupati yang mendorong keterbukaan melalui penunjukan PPID dan PPID Pembantu maupun kebijakan yang lainnya. Kebijakan yang telah ada harus diimplementasikan melalui program-program strategis dengan bersinergis dengan semua pihak terkait agar lebih mendorong keterbukaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa gerakan masyarakat terhadap keterbukaan informasi publik sudah sangat marak.

Saluran yang digunakan Pemerintah Daerah Sleman untuk menerima aduan dari masyarakat meliputi :

- 1) Media Cetak : Kedaulatan Rakyat, Tribun Jogja, Republik, Merapi, Bernas, Sindo, Tempo.
- 2) Surat Warga di *website* Pemda Sleman dengan alamat www.slemankab.go.id
- 3) Media sosial *facebook* dengan alamat:
<https://www.facebook.com/pemkab.sleman> dan
<https://www.facebook.com/Humas-Sleman>

- 4) *Twitter* dengan alamat @kabarsleman
- 5) *Instagram* dengan alamat @kabarsleman
- 6) *Website* PPID dengan alamat www.ppid.slemankab.go.id
- 7) *SMS* melalui nomor 08112595000
- 8) *Email* melalui alamat *email* : prsleman@gmail.com

(wawancara dengan Nima Hikmawati selaku staf Subbag Dokumentasi dan Informasi, tanggal 21 September 2016, jam 14.00 WIB)

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 (wawancara dengan Helmi Arifianto, tanggal 22 September 2016, jam 15.00 WIB)

Deskripsi jenis-jenis saluran pengaduan masyarakat di PPID Kabupaten Sleman sebagai berikut:

1) Media Cetak

Media cetak yang dimaksud adalah 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.

Kegiatan ini dilaksanakan oleh Subbagian Dokumentasi dan Informasi, dibawah koordinasi Bapak Helmi Arifianto, S.IP, M.Si, selaku Kepala Subbagian Dokumentasi dan Informasi. Hal ini sebagai bagian dari fungsi koordinasi Bagian Humas sebagai koordinator PPID Sleman (wawancara dengan Nima Hikmawati, tanggal 21 September 2016, jam 14.00 WIB).

2) Surat Warga

Surat warga adalah saluran pengaduan yang dibuat oleh Pemda Sleman yang tersedia di *website* Pemda Sleman dengan alamat www.slemankab.go.id. Surat warga ini meskipun bersifat digital, tetapi identitas pelapor harus jelas dan ada aturan yang berlaku (wawancara dengan Nima Hikmawati, tanggal 21 September 2016, jam 14.00 WIB).

Surat Warga merupakan salah satu inovasi terbaru dari PPID Kabupaten Sleman. Melalui Surat Warga yang tersedia pada *website*, diharapkan masyarakat dapat langsung memohon informasi dan memberikan keluhan terkait pelayanan publik di Kabupaten Sleman. Aplikasi Surat Warga juga merupakan wadah pelayanan yang PPID

gunakan agar dapat terjalin interaksi cepat kepada masyarakat walaupun hanya melalui media internet.

Gambar 3.2
Bentuk Surat Warga *Online* Tahun 2015 & 2016

Surat Warga

Silahkan mengisi fasilitas komunikasi Surat Warga kami. Mohon masukan dan pertanyaan disampaikan secara bijak dengan kata-kata yang baik. Seluruh komentar yang masuk akan kami moderasi terlebih dahulu sebelum ditampilkan. Komentar yang berupa spam, kata-kata kotor, link tidak bermanfaat tidak akan kami tampilkan.

Untuk komentar yang bersifat keluhan atau pertanyaan dan memerlukan jawaban, akan segera kami tanggap, kecuali keluhan/pertanyaan yang memerlukan koordinasi dengan instansi yang berwenang.

Silahkan Tulis Tanggapan

Untuk Pertanyaan, Keluhan, Masukan atau Saran, silahkan disampaikan/ditulis di Halaman Surat Warga, Terimakasih

Name

Email

Website

Alamat

No telp/HP

Comment

Kirim Tanggapan

Sumber: www.slemankab.go.id

Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman diminta untuk menindak lanjuti setiap pertanyaan, keluhan, saran atau masukan yang disampaikan masyarakat melalui surat warga yang berupa forum Surat Warga. Untuk form isian yang sudah diisi akan masuk ke *database* pengelola, aduan dari masyarakat yang masuk akan langsung ditanggapi oleh bidang yang terkait kecuali yang bersifat umum maka akan dijawab oleh Bagian Humas, sehingga terjadi proses diskusi yang interaktif.

“Pengaduan dari masyarakat yang masuk melalui *website* atau lainnya selama ini disampaikan kepada bidang/dinas yang terkait untuk ditindak lanjuti. Selama ini aktifitas demikian sudah berjalan lancar sehingga terjadi dialog yang efektif antara Pemkab Sleman dengan masyarakat umum”. (Wawancara dengan Nima Hikmawati, tanggal 21 September 2016, jam 14.00 WIB)

Dalam penyelesaian aduan masyarakat ada berbagai hambatan yang terjadi diantaranya yaitu data aduan yang tidak akurat, subyek aduan diluar kewenangan kabupaten dan adanya muatan politik atau kepentingan pada materi atau obyek aduan.

Gambar 3.3. Contoh aduan melalui surat warga, dan tanggapan oleh PPID Bagian Humas



Sumber: www.slemankab.go.id/surat-warga

Gambar 3.3. menunjukkan contoh aduan yang diadakan oleh masyarakat melalui media surat warga *online*, dan tanggapan oleh dinas terkait. Pada contoh tersebut, tanggapan dibuat oleh Kantor perizinan terpadu (BPPMT) Kabupaten Sleman yang kemudian dikirimkan kepada Bagian Humas untuk dipublikasikan.

3) Media sosial *Facebook*

Media sosial *facebook* digunakan oleh pemda Sleman, sebagai bagian dari keterbukaan informasi publik, khususnya pengguna media sosial *facebook*. Akun resmi pemda sleman di alamat <https://www.facebook.com/pemkab.sleman>. Akun resmi tersebut juga dikelola oleh bagian Humas Pemda Sleman sebagai operator utama. Namun untuk penyampaian aduan melalui media sosial sangat jarang. Maka PPID Kabupaten Sleman lebih memfokuskan *facebook* sebagai media penyebaran informasi kebijakan dan kegiatan pemerintah Kabupaten Sleman (wawancara dengan Nima Hikmawati, 21 September 2016, jam 14.00 WIB).

Gambar 3.4.
Laman resmi *facebook* Pemda Sleman



Sumber: www.facebook.com/pemkab.sleman/
Diakses 23 September 2016

Dilihat dari jumlah *follower*, laman resmi ini telah diikuti oleh sejumlah 6.509 pengguna *facebook*, yang artinya media ini efektif untuk sosialisasi dan interaksi dengan masyarakat kabupaten sleman, terutama pengguna media sosial *facebook*.

Gambar 3.5. Contoh aduan warga melalui media *facebook*

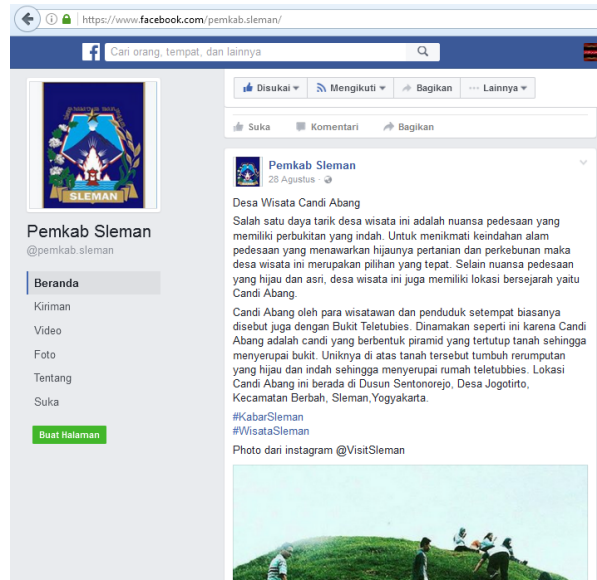


Sumber: www.facebook.com/pemkab.sleman/posts_to_page/

Gambar 3.5 menunjukkan contoh aduan yang disampaikan oleh akun *facebook* Agung Jogjabarat yang menyampaikan aduan perihal pengurusan HO. Postingan diunggah tanggal 24 maret 2016, ditujukan kepada Pemerintah Daerah Sleman.

Media sosial sangat jarang sekali digunakan sebagai media layanan aduan oleh masyarakat. Namun apabila ada masyarakat yang mengirimkan aduannya, PPID Kabupaten Sleman tetap menjawab aduan dan mengkoordinasikan dengan SKPD terkait (wawancara dengan Nima Hikmawati, 21 September 2016, jam 14.00 WIB).

Gambar 3.6.
Posting resmi Pemda Sleman melalui media facebook



Sumber: www.facebook.com/pemkab.sleman/

Gambar 3.6 menunjukkan contoh postingan resmi yang dikirimkan oleh pemda Sleman, dalam hal ini bagian humas, terkait dengan informasi wisata di Kabupaten Sleman, yakni wisata candi desa Candi Abang, Kecamatan Berbah, Kabupaten Sleman. Postingan dibuat tanggal 28 Agustus 2016.

4) Media sosial *Twitter*

Media sosial twitter, mempunyai fungsi yang sama dengan *facebook* dan *web* induk pemda sleman, tujuan dari pembuatan akun resmi ini adalah interaksi kepada warga sleman pengguna saluran twitter. Berikut gambar tampilan laman resmi akun twitter Pemda Sleman, gambar 3.7 :

Gambar 3.7 Laman resmi *Twitter* Pemda Sleman



Sumber: www.twitter.com/kabarsleman diakses 23 September 2016

Sampai saat ini, akun resmi ini telah diikuti oleh sejumlah 2.122 pengguna dan sudah ada 2.124 *tweets* yang dibuat. Berikut contoh aduan dan tanggapan melalui media *twitter* yang dikirimkan oleh warga Sleman dengan nama akun @beni_d3 yang kemudian dijawab oleh Bagian Humas Kabupaten Sleman.

Gambar 3.8 Contoh aduan melalui media sosial *twitter*

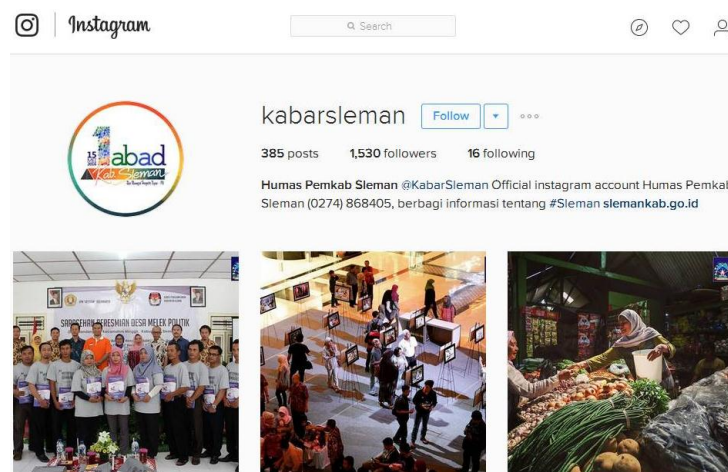


Sumber: www.twitter.com/kabarsleman

5) Media sosial *Instagram*

Sebagaimana *facebook* dan *twitter*, *instagram* juga media sosial yang resmi digunakan oleh Pemda Sleman untuk berinteraksi dengan masyarakat, utamanya pengguna media sosial *instagram*. Tampilan akun resmi *instagram* sebagaimana dalam gambar 3.8 berikut ini.

Gambar 3.9 Akun resmi *instagram* Pemda Sleman



Sumber: www.instagram.com/kabarsleman/
diakses 23 September 2016

Akun ini lebih banyak ke informasi mengenai kegiatan-kegiatan Pemda Sleman, dibandingkan dengan sumber pengaduan yang masuk. Karena akun *instagram* memang hanya memposting gambar-gambar kegiatan yang sedang berlangsung. Akun *instagram* milik Kabupaten Sleman yang dikelola oleh PPID Kabupaten Sleman tidak hanya meng-*upload* kegiatan pemerintahan saja tetapi juga membagikan gambar mengenai wisata alam di daerah Sleman untuk yang menjadi daya tarik pariwisata. Sampai saat ini sudah ada 1.530 *follower* akun resmi ini.

Gambar 3.10 Contoh postingan dan tanggapan masyarakat melalui media sosial instagram



Sumber: www.instagram.com/kabarsleman/

g. Manajemen Aduan Tahun 2015 – 2016 PPID Kabupaten Sleman

Pengelolaan layanan aduan masyarakat yang masuk ke PPID sleman dikelola oleh bagian Humas Sleman, selaku PPID Pusat. Aduan yang masuk melalui saluran dan media sumber informasi, sebagaimana dijelaskan di atas 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 Sub-bag (wawancara dengan Helmi Arifianto, tanggal 22 September 2016, jam 15.00 WIB).

Berdasarkan elemen-elemen pengaduan yang ada untuk pengadu diantaranya sumber atau asal pengaduan tujuannya untuk dari mana komplain tersebut atau pengaduan berasal. Isi Pengaduan yang ada bisa menyangkut berbagai macam hal, mulai dari kesalahan prosedur, kesalahan, sikap staf manajemen, kualitas layanan, dan sebagainya.

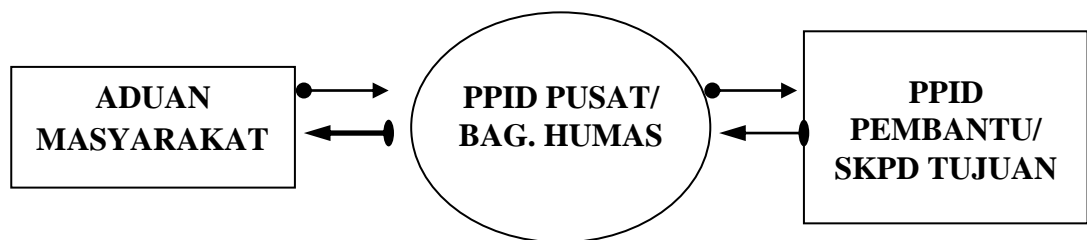
Berikutnya Unit Penanganan Pengaduan, satuan yang disediakan oleh setiap institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan. Dari manapun berasal dan melalui saluran manapun. Hasil dari olahan unit ini adalah respon pengaduan. Respon pengaduan ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu. Laporan penanganan pengaduan wajib di buat setelah umpak balik yang diberikan pemerintah dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelolaan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu.

Pengaduan *online* dipergunakan untuk menyampaikan informasi yang bersifat pengaduan tentang pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah Daerah Sleman. Tidak diperkenankan mengirimkan pengaduan yang berupa fitnah, hasutan, penghinaan, pelecehan, pornografi, narkoba, pendapat yang berbaur SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar golongan), iklan dan bernuansa politik apapun bentuknya secara *online*. Untuk menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Daerah Sleman harus mengisi formulir pengaduan *online* dan diwajibkan mengisi formulir pengaduan dengan jelas dan benar.

Pengelolaan aduan pelayanan publik yang masuk melalui *web* dan *non web* di Pemkab Sleman dikelola dengan manajemen pengaduan pelayanan publik berbasis *web* sehingga dapat berjalan dengan baik dan masyarakat mendapat kemudahan dalam melakukan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Sleman.

Mekanisme dan alur pengelolaan aduan oleh Bagian Humas, selaku PPID pusat digambarkan dalam gambar 3.11 berikut ini :

Gambar 3.11 Mekanisme Pengelolaan Aduan



Sumber : Humas Setda Pemda Sleman, data diolah, Tahun 2016

Setiap saran/usul, keluhan, informasi dan pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat, akan diverifikasi oleh petugas PPID pusat di bagian Humas. Apabila saran/usul, keluhan, informasi dan pertanyaan bisa diselesaikan dan dijawab oleh bagian Humas, akan dijawab langsung oleh operator PPID Pusat. Sedangkan apabila saran/usul, keluhan, informasi dan pertanyaan merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten Sleman dan memerlukan tindak lanjut maka, materinya akan segera didistribusikan ke instansi atau dinas teknis yang bersangkutan. Namun apabila saran/usul, keluhan, informasi dan pertanyaan bukan merupakan kewenangan pemerintah kabupaten Sleman, maka saran/usul, keluhan, informasi dan pertanyaan akan didokumentasikan dan tidak ditanggapi.

Pada dasarnya pengadu harus dapat memberikan informasi sejelas-jelasnya tentang apa yang di adukan, pengadu jelas, dan aduan harus dapat dipertanggung jawabkan.

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 (Wawancara dengan bapak Helmi Arifianto, tanggal 22 September 2016, jam 15.00WIB).

Tabel 3.5
Rekapitulasi Pengaduan Periode Januari 2015- Agustus 2016
Berdasarkan Instansi Tujuan

Instansi Tujuan	Jumlah Aduan Masuk	
	2015	2016
Sekretaris Daerah	41	0
Sekretaris DPRD		
Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan	201	184
Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika	68	55
Dinas Sumber Daya, Air, Mineral	43	0
Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan	31	20
Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi	7	5
Dinas Kesehatan	41	50
Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	41	30
Dinas Tenaga Kerja dan Sosial	20	23
Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	10	10
Dinas Pengelolaan, Keuangan dan Aset Daerah	9	9
Dinas Pendapatan Daerah	12	12
Dinas Pasar	14	14
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	49	15
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	9	0
Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat	68	30
Inspektorat Kabupaten	0	0
Badan Kepegawaian Daerah	18	18
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	20	20
Badan Penanaman Modal, dan Perizinan Terpadu	17	17

Badan Lingkungan Hidup	25	25
RSUD Sleman	10	10
Satuan Polisi Pamong Praja	34	34
Kantor Perpustakaan Daerah	5	15
Kantor Arsip Daerah	0	0
Kantor Pengendalian Pertanahan Daerah	9	9
Kantor Kesatuan Bangsa	2	10
Sekretaris Dewan Pengurus KORPRI	0	0
Kecamatan Berbah	0	0
Kecamatan Cangkringan	0	0
Kecamatan Depok	0	0
Kecamatan Gamping	0	0
Kecamatan Godean	0	0
Kecamatan Kalasan	0	0
Kecamatan Minggir	0	0
Kecamatan Mlati	0	0
Kecamatan Moyudan	0	0
Kecamatan Ngaglik	0	0
Kecamatan Ngemplak	0	0
Kecamatan Pakem	0	0
Kecamatan Prambanan	0	0
Kecamatan Seyegan	0	0
Kecamatan Sleman	0	0
Kecamatan Tempel	0	0
Kecamatan Turi	0	0
RSUD Prambanan	0	0
JUMLAH	804	615

Sumber : Bagian Humas Pemda Sleman, data diolah Tahun 2016

Tabel 3.6
Rekapitulasi Pengaduan Periode Januari 2015 – Agustus 2016
Berdasarkan Jenis Aduan

No.	Instansi Tujuan	Jumlah Aduan Masuk 2015					Jumlah Aduan Masuk 2016				
		Klasifikasi Aduan				Jumlah	Klasifikasi Aduan				Jumlah
		Pertanyaan	Kritik	Aduan	Non Kategori		Pertanyaan	Kritik	Aduan	Non Kategori	
1	Sekretaris Daerah	16	5	5	15	41	0	0	0	0	0
2	Sekretaris DPRD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan	112	15	32	42	201	84	32	3	65	184
4	Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika	34	25	3	6	68	38	6	3	8	55
5	Dinas Sumber Daya, Air, Mineral	18	9	14	2	43	0	0	0	0	0
6	Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan	21	2	2	6	31	10	3	0	7	20
7	Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi	7	0	0	0	7	2	3	0	0	5
8	Dinas Kesehatan	32	2	0	7	41	22	18	2	8	50
9	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	32	3	0	6	41	25	3	2	0	30
10	Dinas Tenaga Kerja dan Sosial	20	0	0	0	20	15	6	2	0	23
11	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	5	5	0	0	10	10	0	0	0	10
12	Dinas Pengelolaan, Keuangan dan Aset Daerah	9	0	0	0	9	9	0	0	0	9
13	Dinas Pendapatan Daerah	8	2	0	2	12	5	5	0	2	12
14	Dinas Pasar	4	9	1	0	14	2	12	0	0	14
15	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	22	8	16	0	49	6	8	1	0	15
16	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	9	0	0	0	9	0	0	0	0	0
17	Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat	33	18	16	1	68	13	13	0	4	30
18	Inspektorat Kabupaten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Badan Kepegawaian Daerah	16	1	1	0	18	12	5	0	1	18
20	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	15	3	0	2	20	18	2	0	0	20
21	Badan Penanaman Modal, dan Perizinan Terpadu	15	1	1	0	17	16	1	0	0	17
22	Badan Lingkungan Hidup	3	8	14	0	25	8	16	1	0	25
23	RSUD Sleman	3	7	0	0	10	1	9	0	0	10
24	Satuan Polisi Pamong Praja	9	13	12	0	34	12	18	4	0	34
25	Kantor Perpustakaan Daerah	5	0	0	0	5	15	0	0	0	15
26	Kantor Arsip Daerah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	Kantor Pengendalian Pertanahan Daerah	3	3	3	0	9	9	0	0	0	9

Sumber : Bagian Humas Pemda Sleman, data diolah Tahun 2016

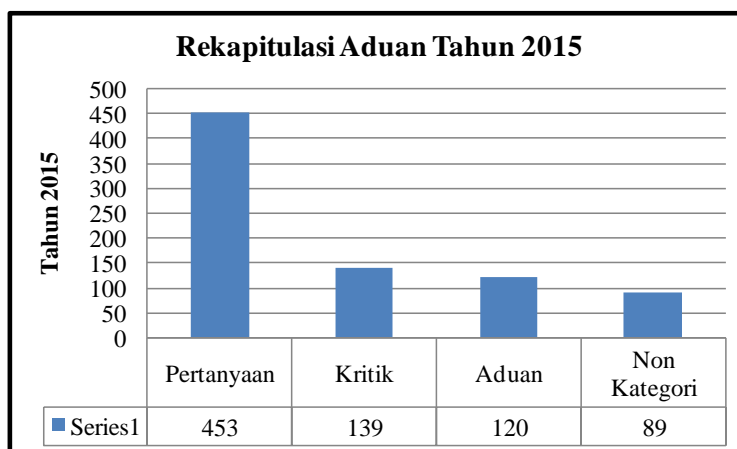
Tabel 3.6 (lanjutan)
Rekapitulasi Pengaduan Periode Januari 2015 – Agustus 2016
Berdasarkan Jenis Aduan

No.	Instansi Tujuan	Jumlah Aduan Masuk 2015					Jumlah Aduan Masuk 2016				
		Klasifikasi Aduan				Jumlah	Klasifikasi Aduan				Jumlah
		Pertanyaan	Kritik	Aduan	Non Kategori		Pertanyaan	Kritik	Aduan	Non Kategori	
28	Kantor Kesatuan Bangsa	2	0	0	0	2	10	0	0	0	10
29	Sekretaris Dewan Pengurus KORPRI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	Kecamatan Berbah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	Kecamatan Cangkringan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	Kecamatan Depok	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	Kecamatan Gamping	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	Kecamatan Godean	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	Kecamatan Kalasan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36	Kecamatan Minggir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	Kecamatan Mlati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38	Kecamatan Moyudan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Kecamatan Ngaglik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	Kecamatan Ngemplak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	Kecamatan Pakem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
42	Kecamatan Prambanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
43	Kecamatan Seyegan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Kecamatan Sleman	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45	Kecamatan Tempel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	Kecamatan Turi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
47	RSUD Prambanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH		453	139	120	89	804	342	160	18	95	615

Sumber : Bagian Humas Pemda Sleman, data diolah Tahun 2016

Dari data pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa intensitas penggunaan fasilitas surat warga *online* di www.slemankab.go.id merupakan media yang paling sering dipergunakan warga untuk menyampaikan tanggapan atau keluhan kepada pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan internet sebagai *media customer relations* ternyata digemari oleh masyarakat.

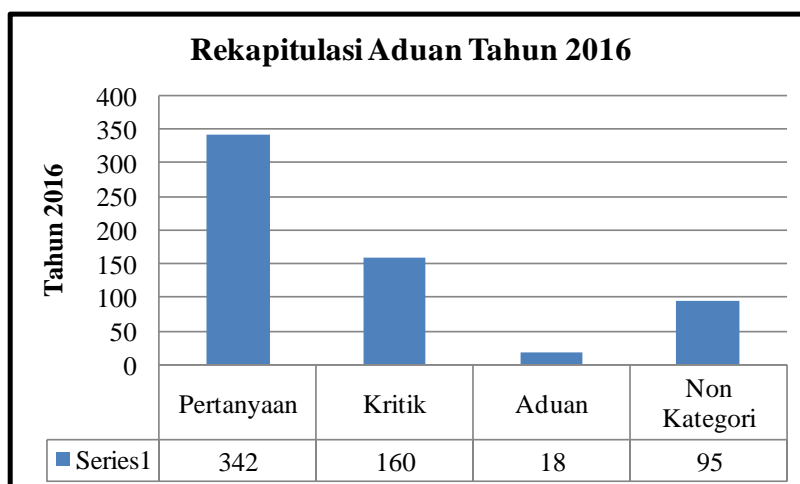
Gambar 3.12 Tabulasi data aduan tahun 2015



Sumber: Bagian Humas Pemda Sleman, data diolah tahun 2016

Gambar 3.12. menunjukkan bahwa aduan yang masuk dari masyarakat kepada PPID Sleman Tahun 2015 paling banyak adalah pertanyaan yakni sebesar 453, kritik sebanyak 139, aduan sebanyak 120 dan non kategori sebanyak 89. Non Kategori yang dimaksudkan adalah aduan yang masuk yang tidak bisa digolongkan ke dalam pertanyaan, kritik, dan aduan kepada instansi terkait.

Gambar 3.13 Tabulasi data aduan tahun 2016



Sumber: Bagian Humas Pemda Sleman, data diolah tahun 2016

Gambar 3.13. menunjukkan bahwa aduan yang masuk dari masyarakat kepada PPID Sleman Tahun 2016 paling banyak adalah pertanyaan yakni sebesar 342, kritik sebanyak 160, aduan sebanyak 18 dan non kategori sebanyak 95. Non Kategori yang dimaksudkan adalah aduan yang masuk yang tidak bisa digolongkan ke dalam pertanyaan, kritik, dan aduan kepada instansi terkait.

Pertanyaan yang dimaksudkan adalah pertanyaan yang disampaikan oleh warga baik melalui media *online* seperti surat warga, maupun datang langsung ke dinas terkait, dengan mengisi formulir aduan dan buku tamu.

Gambar 3.14. Contoh aduan berupa pertanyaan



Sumber: www.slemankab.go.id/surat-warga

Gambar 3.14 adalah contoh aduan berupa pertanyaan yang disampaikan melalui surat warga *online*, dan tanggapan yang dibuat

oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman. Pertanyaan dibuat pada tanggal 24 Juni 2015 jam 11.57 WIB dan dijawab oleh admin PPID pembantu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman pada tanggal 24 Juni 2016, jam 14.24 WIB.

Aduan berupa kritik, yang dimaksud adalah kritik yang disampaikan kepada pemerintah daerah kabupaten sleman dalam hal ini Dinas-Dinas, dan SKPD di bawah Pemda Sleman, baik melalui media *online*, maupun datang langsung ke instansi bersangkutan. Contoh aduan berupa kritik sebagaimana tabel 3.7 berikut ini:

Tabel 3.7 Contoh Kritik melalui Media *Online* Surat Warga

1	Selasa, 20 Oktober 2015	<p>Abu aqillah: Aristarekagriya@Yahoo.com 2015/10/19 at 08:39</p> <p>Ass. Saya sudah lama berkecimpung dalam perizinan di Sleman. Kalau saya menilai proses perizinan IMB khususnya lebih baik dan lebih cepat. Memang saya menyadari untuk proses yang memuaskan butuh proses yang lama apalagi umur BPPPT sleman baru seumur jagung. Tapi kalau melihat progres dan kinerja sekarang insyaAllah kinerjanya akan semakin baik. Hanya saya mau usul:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang menangani SKTBL dan IMB tidak sebanding dengan beban kerja. SKTBL PNS hanya 2 orang, IMB 5 orang. Jelas ini sangat kurang sekali, oleh karena itu bisa ditambah lagi pegawainya 2. Memfasilitasi petugas lapangan dengan motor dinas. Dari pada beli mobil dinas 1 tapi kalo dibelikan motor sudah dapat 13 motor dan ini pasti digunakan untuk tinjau lokasi. Terima kasih. Abuaqilla 	Terima kasih atas masukan yang diberikan, akan kami jadikan bahan pertimbangan ke depannya
---	-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: www.slemankab.go.id/surat-warga

Tabel 3.7 tersebut menunjukkan kritikan yang disampaikan melalui media *online* mengenai kinerja pegawai di BPPMT Kabupaten Sleman yang berwenang menangani masalah perizinan.

Aduan adalah aduan berkenaan dengan hal-hal bersifat kedinasan yang ditujukan kepada instansi terkait secara langsung melalui media *online* maupun datang langsung ke instansi terkait, dengan mengisi formulir dan buku tamu. Berikut contoh aduan yang disampaikan melalui media *online* surat warga.

Tabel 3.8. Contoh aduan warga melalui media *online* surat warga

Tanggal Kirim	Isi Aduan	Tanggal Jawab	Isi Jawaban
Farida 2 Agustus 2016	Saya selaku Dukuh Kalakijo merasa risih dengan tata aturan parkir yang ada disekitar pasar Sleman yang semakin hari semakin ruwet. Dan ternyata ijin parkir didominasi oleh Bapak Parman yang selaku warga Kalakijo Rt 06 Rw 03 dengan koordinator Mas Heri yang notabene adalah anak dari Bapak Barjo yang merupakan pegawai Kominfo di bagian ijin parkir. 1. Parkir utara pasar Sleman yang ada di dua sisi jalan yang membuat jalan semakin sempit, sementara pedagang kios menggelar dagangan di trotoar sehingga pejalan kaki harus berebut dengan pengendara motor, walaupun diberlakukan searah	Selasa, 30 Agustus 2016	Kami ucapkan terima kasih atas informasi yang diberikan terhadap permasalahan parkir di Pasar Sleman. Berkaitan dengan hal tersebut kami sampaikan bahwa Dinas Perhubungan, Komunikasi, Informatika Kabupaten Sleman telah melakukan langkah-langkah sebagai berikut : 1. Dishubkominfo telah melakukan klarifikasi bahwa Sdr. Heri bukan merupakan anak dari PNS Dishubkominfo dengan nama Sdr. Barjo 2. Dishubkominfo telah mengundang pengelola parkir, tokoh masyarakat, Dukuh Kala Ijo, Polsek Sleman dan Polisi Pamong Praja, Dinas Pasar untuk membahas permasalahan parkir dan pedagang pada

	<p>namun kenyataannya tanda larangan tidak berfungsi.</p> <p>2. Parkir sebelah barat pasar Sleman mengingat diwilayah kami ada banyak sekolah favorit (SD Muhammadiyah, TK dan SDIT Bakti Insani, SDN Sleman 3, Paud Putra Sembada) Puskesmas Sleman, KUA Sleman maka kami warga sangat keberatan dengan adanya parkir tersebut yang mempersempit jalan apalagi jika hari paingan. kami (Bapak RT 05 Bapak RW 02 dan Dukuh Kalakijo) pernah menghadap ke Kepala Dinas Kominfo Namun sampai dengan hari ini tidak ada pembenahan/perubahan dilapangan.</p> <p>Mohon tanggapannya segera. Karena warga protes/mengeluhnya ke dukuh, sedang Dukuh sama sekali tidak dilibatkan dalam kebijakan penerbitan surat ijin parkir.</p>		<p>tanggal 9 Agustus 2016 di Dinas Hubkominfo yang ditindaklanjuti dengan tinjauan lapangan pada tanggal 11 dan 15 Agustus 2016 untuk mengarahkan juru parkir, pengelola dan pedagang serta memperingatkan pengemudi yang melanggar rambu lalu lintas</p> <p>3. Parkir utara Pasar Sleman telah dilakukan pengaturan ulang parkir dengan memindahkan lokasi parkir yang di sebelah utara menjadi satu sisi di sebelah selatan jalan</p> <p>4. Parkir sebelah barat Pasar Sleman telah ditata ulang dengan menempatkan kendaraan yang parkir dengan membentuk sudut 45 derajat searah lalu lintas.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

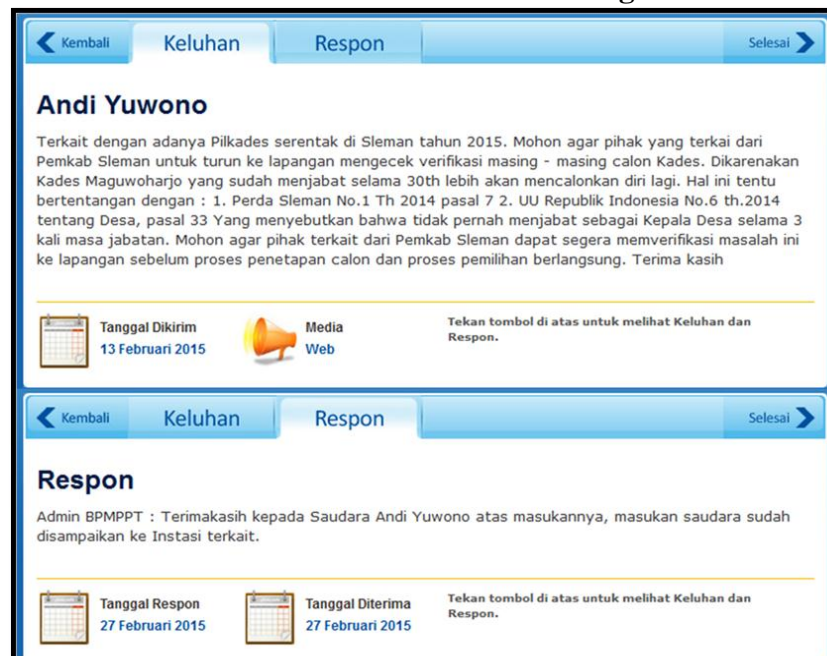
Sumber: www.slemankab.go.id/surat-warga

Tabel 3.8. menunjukkan aduan oleh warga kepada dinas perhubungan, komunikasi dan informasi kabupaten sleman (Dishubkominfo). Aduan disampaikan oleh Farida, selaku Dukuh Kalakijo, yang mengadukan masalah perijinan parker, dan penataan parkir di utara Pasar Sleman. Aduan disampaikan pada tanggal 2

Agustus 2016, dan ditanggapi oleh Dishubkominfo Kabupaten Sleman pada tanggal 30 Agustus 2016.

Non kategori adalah berita-berita yang tidak terkait dengan aduan, dan kritik berkenaan dengan instansi terkait di pemda, maupun kritik yang disampaikan kepada instansi yang tidak berwenang menanggapi kritik maupun aduan tersebut, atau juga kritik dan aduan yang disampaikan mengenai sarana dan prasarana yang berada di luar wilayah Sleman, dan menjadi wewenang pemerintah daerah Kabupaten lain. Berikut contoh aduan yang berkenaan dengan pemilihan kepala daerah, yang berkenaan dengan kepala daerah, yang seharusnya ditujukan kepada Bagian Pemerintahan (Tapem), gambar 3.15.

Gambar 3.15. Aduan non kategori



Sumber: Doc. Bagian Humas Sleman

Gambar 3.15. menunjukkan contoh aduan non kategori yang disampaikan kepada BPPMT, yang berwenang menangani masalah perijinan, tetapi kritik dan aduan yang disampaikan masalah pemilihan kepada desa, yang tidak terkait dengan BPPMT.

Wawancara peneliti kepada Helmi Arifianto, selaku pelaksana teknis tim penanggulangan tanggapan dan keluhan surat warga di www.slemankab.go.id menyatakan bahwa:

“...keluhan melalui *website* paling banyak lebih mudah diakses masyarakat. Melalui media ini masyarakat dapat segera mendapatkan jawaban atas pertanyaan relatif lebih cepat dibanding melalui surat kabar dengan prosedur yang lebih rumit.”
(Wawancara tanggal 22 September 2016, jam 15.00WIB)

Penggunaan media berbasis *website* atau TIK dalam mendukung upaya mewujudkan pemerintahan yang terbuka dan partisipatif sudah banyak dilakukan oleh Pemerintah Daerah Sleman. Dalam melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat baik Humas atau PPID Sleman melakukan sosialisasi atau penyampaian informasi dan kebijakan secara tidak langsung melalui media dan tidak dilakukan secara langsung dengan mengumpulkan masyarakat karena kurang efisien dan keterbatasan waktu.

Media merupakan sarana atau alat untuk menyampaikan informasi kepada publik, berbagai masalah yang berhubungan dengan masyarakat luas diberitakan oleh media. Segala pilihan media yang ada, akan memudahkan masyarakat untuk menikmati dan mengakses sesuai

dengan kebutuhan masing-masing, termasuk mencari informasi yang berkembang secara cepat dan aktual.

Melalui berbagai alternatif media, pemerintah daerah dapat menyediakan dan menyampaikan informasi lengkap, akurat, dan *up to date* mengenai institusi dan berbagai kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Akses informasi dan kebijakan dalam pemerintahan adalah penting bagi warga karena milik rakyat bukan pemerintah, jadi untuk mendorong pemerintah yang terbuka perlu adanya hubungan yang baik dengan publik atau masyarakat. Informasi yang disampaikan selama ini oleh pihak Pemkab Sleman diklaim sudah cukup efektif, karena masyarakat bisa memperoleh informasi yang penting seperti pelayanan ijin dalam berbagai bidang sehingga masyarakat bisa membekali diri sebelum mengurus perijinan.

Hal tersebut dimaksudkan untuk memberi kemudahan dalam menindaklanjuti pengaduan.

1) Pembuktian Atas Kebenaran Substansi

Apabila dinas atau instansi tidak dapat menyelesaikan pengaduan secara langsung atau pengaduan itu berkadar pengawasan maka instansi atau dinas melakukan telaah lanjutan. Pengaduan yang berkadar pengawasan diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya. Untuk melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya dilakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

a) Pemeriksaan

(1) Telaah lanjutan

Dalam proses telaah lanjutan hal-hal yang dilakukan adalah mempelajari dan merumuskan permasalahan, pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus-kasus signifikan, dan merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.

(2) Konfirmasi

Yang dilakukan dalam kegiatan konfirmasi adalah mengidentifikasi pelapor, dan mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadakan sebagai bahan pendukung

(3) Klarifikasi

Kegiatan klarifikasi dilakukan untuk meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan yang diadakan. Melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadakan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dan Meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.

Hasil dari telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi pengaduan masyarakat adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diladukan. Apabila hasilnya menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka instansi penerima pengaduan menginformasikan hasilnya kepada pelapor.

Konfirmasi dan pembuktian kebenaran perlu dilakukan, sebelum dilaporkan ke SKPD terkait, agar permasalahan yang diadukan memang berkenaan dengan Pemda kabupaten Sleman.

“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”. (wawancara dengan Nima Hikmawati tanggal 21 September 2016, jam 14.00 WIB)

h. Waktu Layanan Aduan dan Waktu Yang Digunakan Untuk Proses

Penanganan Aduan

Bagian Humas selaku PPID memerlukan waktu untuk verifikasi, sebelum melanjutkan ke SKPD terkait, dan menunggu respon balik dari SKPD untuk disampaikan ke pengadu, rata-rata waktu yang dibutuhkan kurang dari 13 hari jam kerja, tergantung materi aduan dan respon dari SKPD.

“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”.
(wawancara dengan Nima Hikmawati tanggal 21 September 2016, jam 14.00 WIB)

Berikut rincian detail pelaksanaan penerimaan dan pengelolaan aduan masyarakat oleh Bagian Humas Sleman selaku PPID :

- 1) Menerima aduan, mengidentifikasi aduan dan mendokumentasi atau mergister waktu: 120 menit
- 2) Memeriksa aduan yang telah tercatat/teregister 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.

Dari deskripsi tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu maksimal yang dibutuhkan oleh bagian Humas Pemda Sleman untuk mengelola aduan yang masuk sampai jawaban dan tanggapan aduan diinformasikan balik ke pelapor dan publik paling lama adalah 13 hari 10 jam 30 menit. Namun biasanya kurang dari waktu maksimal yang dibutuhkan.

i. Evaluasi dan Pelaporan Penanganan Aduan PPID Sleman

Evaluasi kegiatan PPID sleman dikelola oleh bagian Humas Sleman, selaku PPID Pusat dengan melibatkan PPID pembantu, sedangkan pembuatan laporan dibuat oleh Bagian Humas selaku PPID Pusat. Pembuatan laporan dibuat dan disusun oleh staf bagian Publikasi dibawah koordinasi Bapak Aris Herbandang, S.IP, selaku Kepala Subbagian Publikasi, dan Bapak Helmi Arifianto, S.IP, M.Si, selaku Kepala Subbagian Dokumentasi dan Informasi (wawancara dengan Helmi Arifianto, tanggal 22 September 2016, jam 15.00 WIB).

Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggung jawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut. Hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang disalurkan oleh suatu instansi pemerintah harus dilaporkan kepada pimpinan instansi yang menyalurkan dan APIP daerah.

Laporan pemeriksaan yang menyangkut kerugian Negara minimal 1 milyar maka harus disampaikan kepada pimpinan KPK. Hasil pemeriksaan pengaduan harus segera disampaikan kepada pimpinan instansi pelapor, pimpinan instansi penerima pengaduan. Penyelesaian hasil penanganan pengaduan masyarakat ditindak lanjuti sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada pelapor, terlapor, dan terhadap hasil pemeriksaan.

Penyelesaian hasil penanganan dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung menyangkut pemutakhiran data, rapat koordinasi, dan monitoring ke instansi yang menangani. Secara tidak langsung dilakukan melalui komunikasi elektronik, dan/atau melalui surat menyurat.

Bukti penanganan adalah laporan hasil penanganan dengan melampirkan bukti pendukung. Status penanganan dikatakan dalam proses jika permasalahan yang diadukan sedang dalam proses penanganan oleh instansi pemerintah yang menerima pengaduan masyarakat. sedangkan status penanganan dikatakan selesai jika :

- a) Instansi atau unit kerja yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat telah melakukan penanganan dengan bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b) Instansi atau unit kerja yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat tidak dapat melakukan proses pemeriksaan kebenaran pengaduan masyarakat, karena:

- (1) Telah dilimpahkan atau ditangani oleh aparat penegak hukum; atau
- (2) Diluar kewenangan instansi yang bersangkutan dan disalurkan ke instansi yang berwenang menangani; atau
- (3) Berdasarkan pertimbangan teknis pemeriksaan, terhadap kasus pengaduan masyarakat sudah tidak dapat dilakukan pemeriksaan/ditindaklanjuti.

Koordinasi dalam menangani keluhan masyarakat di Kabupaten Sleman dilakukan baik secara internal maupun eksternal. Koordinasi internal dilakukan antar pejabat/instansi kerja dilingkungan instansi masing-masing, antar pejabat atau unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat atau unit kerja lain dilingkungan instansi tertentu.

Selain koordinasi, juga dilakukan evaluasi antar instansi pelaksana PPID rutin minimal 4 kali dalam setahun, sebagaimana disampaikan Nima Hikmawati, Staf Subbagian Dokumentasi dan Informasi bagian Humas Pemda Sleman :

“Evaluasi bertujuan untuk meningkatkan koordinasi dan kerjasama dalam penyediaan informasi dengan OPD terkait. evaluasi dilakukan 4 kali dalam satu tahun. 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.” (21 September 2016, jam 14.00)

j. Pengarsipan Penanganan Aduan PPID Sleman

Pengarsipan kegiatan PPID sleman dikelola oleh bagian Humas Sleman, selaku PPID Pusat dengan melibatkan PPID pembantu, sedangkan pembuatan laporan dibuat oleh Bagian Humas selaku PPID Pusat. Pembuatan laporan dibuat dan disusun oleh staf bagian Publikasi dibawah koordinasi Bapak Aris Herbandang, S.IP, selaku Kepala Subbagian Publikasi, dan Bapak Helmi Arifianto, S.IP, M.Si, selaku Kepala Subbagian Dokumentasi dan Informasi (wawancara dengan Helmi Arifianto, tanggal 22 September 2016, jam 15.00 WIB)

Pengarsipan dilakukan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan bila sewaktu-waktu diperlukan. Pedoman penanganan pengaduan masyarakat bagi unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman dimaksudkan sebagai acuan bagi unit-unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman termasuk BUMD agar dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Dengan adanya pedoman penanganan pengaduan diharapkan pengaduan masyarakat dapat dengan ceepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Ruang lingkup pedoman penanganan pengaduan masyarakat bagi unit kerja di lingkungan pemerintah Kabupaten Sleman menyangkut :

- 1) penanganan pengaduan masyarakat yang diterima instansi pemerintah Kabupaten termasuk BUMD
- 2) Mengatur sikap, tindakan, ucapan dan perilaku aparatur negara yang menangani pengaduan masyarakat.

Dalam menyelenggarakan penanganan pengaduan masyarakat setiap instansi wajib berpedoman pada asas-asas penanganan pengaduan masyarakat. Adapun asas-asas tersebut adalah:

- 1) Kepastian hukum
- 2) Transparansi
- 3) Koordinasi
- 4) Efektivitas dan efisiensi
- 5) Akuntabilitas
- 6) Obyektifitas
- 7) Proporsionalitas
- 8) Kerahasiaan

Dari semua masukan, saran dan keluhan yang disampaikan masyarakat Kabupaten Sleman baik disampaikan langsung atau tidak langsung merupakan wujud dari partisipasi masyarakat Kabupaten Sleman yang urgensinya sangat penting dalam proses perumusan kebijakan daerah. Dengan upaya ini maka perumusan kegiatan tidak hanya akan melihat dari sisi pemerintah saja namun akan mempertimbangkan sisi masyarakat dari pihak yang akan menerima atau menikmati *outcome* dari kegiatan tersebut.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat yang Mempengaruhi Pengelolaan Pengaduan

Dalam rangka pelayanan masyarakat khususnya dalam masalah pengaduan untuk menjadi lebih baik pasti dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut ini, antara lain:

a. Faktor Pendukung

1) Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana sangat mendukung dalam melayani masyarakat terutama dalam pelayanan pengaduan seperti koneksi internet sangat memudahkan dalam kinerja sehingga komunikasi antar SKPD yang terkait bisa berjalan dengan mudah dengan adanya akses internet instansi yang menangani pengaduan tidak usah langsung datang ke instansi lain cukup melalui koneksi internet atau telpon sudah bisa berjalan dengan baik.

2) Peraturan Bupati Sleman Nomor 29 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman sangat mendorong untuk melaksanakan pelayanan pengaduan, dimana di dalamnya terdapat standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik sangat mendorong berjalannya proses pengaduan di Kabupaten Sleman, karena pelayanan pengaduan mempunyai standar yang ditentukan dalam

melayani sehingga dalam melayani pengaduan harus sesuai dengan peraturan Bupati tersebut dan pelayanan pengaduan menjadi optimal.

b. Faktor Penghambat

a. Sistem

Faktor penghambat dalam pengelolaan adalah birokrasi di Pemerintahan Kabupaten Sleman belum terbiasa dengan aduan langsung masyarakat. Dalam sebuah pelayanan pengaduan faktor birokrasi merupakan faktor penghambat dikarenakan dalam pelayanan yang baik pasti didukung dengan birokrasi yang baik.

“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.” (wawancara dengan Nima Hikmawati tanggal 21 September 2016, jam 14.00WIB)

b. Sosialisasi

Faktor penghambat berikutnya adalah sosialisai yang dilakukan PPID Kabupaten Sleman dalam pengaduan dengan berbagai cara mulai dari media sosial, *website*, televisi, radio, surat kabar. Media *center* tempat untuk memberikan informasi pada masyarakat dan sosialisasi yang setiap bulan mengadakan sosialisai mengenai pengaduan *online* biasanya sebulan 2 kali sehingga masyarakat dapat mengetahui cara penyampain pengaduan. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah, seringnya menjadi kendala dalam pengelolaan aduan ini, karena masyarakat yang datang, biasanya tidak

tahu jika ada saluran-saluran yang disediakan PPID Kabupaten Sleman.

c. Sumber Daya Manusia

Tiap-tiap SKPD yang ada di Pemerintah Kabupaten Sleman tidak memiliki petugas informasi yang dimana petugas informasi ini bertujuan untuk mempermudah kinerja antar SKPD agar cepat dan menghemat waktu agar tugas yang lain tidak terbengkalai sehingga pelayanan pengaduan bisa optimal dan berjalan lebih cepat.

“Tim PPID di Bagian Humas yang mengelola media sebagai layanan aduan hanya terdiri dari 4 orang dan merangkap pekerjaan lain” (Wawancara dengan Nima Hikmawati tanggal 22 September 2016).

Sumber Daya Manusia di Pemerintah Kabupaten Sleman masih kurang karena tidak adanya SDM (Sumber Daya Manusia) di tiap-tiap SKPD / Instansi sehingga kegiatan-kegiatan yang dilakukan PPID terhambat. Petugas informasi di Pemerintah Kabupaten Sleman bertujuan untuk memberikan informasi yang ada di tiap-tiap SKPD / Instansi yang terkait. Kekuranga tim PPID Kabupaten Sleman juga mengakibatkan proses layanan aduan belum berjalan secara maksimal. PPID Kabupaten Sleman masih kekurangan tim dibagian *front office* untuk melayani permohonan yang datang langsung ke kantor PPID.

B. Pembahasan

Keinginan setiap instansi pemerintahan adalah memahami keinginan publik, menyesuikannya, dan berusaha memberikan yang terbaik bagi publik. Namun ada satu hal yang perlu diperhatikan pemerintah yaitu persoalan bagaimana menangani keluhan publik guna meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai kritik dan saran untuk terwujudnya *good governance*. Tidak dapat dipungkiri bahwa munculnya keluhan seringkali mengindikasikan adanya sejumlah kelemahan atau keburukan dari suatu organisasi. Namun harus diingat bahwa, munculnya keluhan sekaligus sebagai peringatan yang sangat bermanfaat bagi upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu Pemerintah Daerah Sleman membentuk suatu tim yang mempunyai tugas khusus untuk melayani masyarakat terkait masalah keluhan yaitu PPID Sleman. Pada bagian ini penelitian difokuskan terhadap manajemen keluhan yang dilakukan oleh Humas Pemda Sleman selaku PPID Sleman. Konsep manajemen keluhan sendiri telah banyak dikemukakan oleh para ahli organisasi maupun manajemen dan memiliki makna yang berbeda tergantung kepada acuan yang dipergunakan.

Pada tahapan ini partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kebijakan publik merupakan sikap dukungan yang positif terhadap pemerintah. Partisipasi masyarakat dalam evaluasi dapat dilakukan dengan memantau hasil kebijakan publik dan pelaksanaannya, masyarakat menjalankan fungsi pengawasan internal terhadap kinerja SKPD atau unit kerja dalam merespons dan menindak lanjuti informasi dan keluhan

masyarakat. Pada tahap ini masyarakat harus bersikap kritis terhadap apa-apa yang sudah ditetapkan atau dilaksanakan oleh pemerintah. Tanpa adanya evaluasi dari masyarakat bisa terjadi penyimpangan pada pelaksanaan kebijakan publik, dalam memberikan evaluasi terhadap kebijakan publik harus bersifat konstruktif (membangun) bukan bersifat destruktif (menghancurkan), dan juga dengan cara yang santun.

Masyarakat harus aktif dalam kebijakan publik karena masyarakatlah yang lebih tahu apa yang menjadi kebijakan kebutuhan dan keinginan mereka dalam kebutuhan sehari - hari. Dengan adanya partisipasi masyarakat secara langsung dalam berbagai bentuk perumusan kebijakan publik akan berdampak positif pada masyarakat yang bersangkutan. Hal ini dikarenakan masyarakat akan turut bertanggung jawab terhadap berbagai kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat, karena mereka dilibatkan secara langsung dalam perumusannya. Jadi tidak ada lagi perasaan atau kesan, bahwa masyarakat tidak setuju atau tidak tahu terhadap kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan tersebut.

Fungsi ruang publik sangat signifikan dalam formulasi dan implementasi suatu kebijakan, yakni sebagai wahana tersampaikan secara otentik opini, umpan balik (*feedback*) publik terhadap kebijakan pemerintah demi mencapai/menjaga sinergitas dan keadilan sosial, terbentuk dan tersosialisasinya informasi ke khalayak umum, dan sebagai kekuatan penekan publik terhadap

Proses pengaduan yang ada berawal dari masyarakat mengadu kepada pemerintah bisa berupa saran, pertanyaan atau keluhan. Kemudian masyarakat bisa mengadu melalui berbagai macam cara bisa melalui internet dengan *website* yang ada di Pemerintahan Kabupaten Sleman atau *website* Pemerintahan Kabupaten Sleman dan bisa melalui telpon ke instansi yang berhubungan dengan yang diadukan, serta masyarakat juga bisa datang langsung ke instansi yang terkait yang ingin diadukan. Apabila masyarakat mengadu melalui internet yang sudah di sediakan oleh pemerintah di *website*, masyarakat juga bisa melihat sampai mana proses tersebut di tangani oleh pemerintah dengan cara ketika masyarakat mengadu melalui internet akan diberikan tiket atau kode yang dimana berfungsi untuk melihat sejauh mana pengaduan yang diadukan ditangani atau belum.

Dari berbagai cara pengaduan yang ada tidak semua pengaduan ditanggapi karena ketika masyarakat mengadu ada beberapa syarat yang harus diisi oleh pihak pengadu apabila pihak pengadu tidak memenuhi tiga syarat tersebut maka pengaduan tidak akan ditanggapi. Tiga syarat itu yang pertama menyebutkan lokasi kejadian yang diadukan secara lengkap (ada nama kelurahan, kecamatan, jalan, atau kawasan), kedua isi pengaduan (substansi) terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang menjadi wewenang Pemerintah Kabupaten Sleman, ketiga disertai dengan bukti-bukti pendukung terhadap permasalahan yang diadukan untuk menghindari terjadinya fitnah.

Setelah pengadu memenuhi tiga syarat tersebut maka dari pihak yang menangani pengaduan yaitu Pemerintah Kabupaten Sleman akan

menanganinya dengan cara Pemerintahan Kabupaten Sleman akan menampung semua pengaduan yang masuk di Pemerintahan Kabupaten Sleman. Setelah pengaduan di tampung di Pemerintahan Kabupaten Sleman maka Pemerintahan Kabupaten Sleman memberikan surat pengetahuan pengantar ke instansi, instansi pertama adalah bagian organisasi yang bertujuan untuk mengetahui pengaduan yang masuk yang menangani instansi mana. Yang kedua instansi yang terkait dengan pengaduan yang diadakan dan pengaduan yang ada harus dilaporkan ke instansi yang terkait 1x24 Jam.

Surat pengantar pengaduan sudah masuk ke instansi terkait maka instansi terkait wajib untuk menindaklanjuti dari pengaduan yang ada selama masa kinerja minimal 3 hari untuk hasil pengaduan tersebut. Hasil pengaduan yang ada bisa berupa menjawab pertanyaan dari pengadu, menerima saran, atau langsung mentindaklanjuti ke lapangan langsung setelah dianalisis. Hasil pengaduan yang sudah ada akan di sampaikan langsung oleh instansi yang terkait melalui email pengadu atau dikonfirmasi kembali ke Pemerintahan Kabupaten Sleman untuk memberikan hasil pengaduan tersebut ke masyarakat yang mengadu.

Pengaduan yang tidak dilanjutkan itu karena pengaduan yang diadakan tidak valid dengan kenyataannya contohnya ketika masyarakat mengadu tidak melengkapi tiga syarat tersebut seperti mengadu jalan di Kabupaten Sleman banyak yang rusak, biaya mahal, pelayanannya tidak jelas. Dari ketiga pengaduan tadi apabila tidak menyertakan tempat lokasi yang akan diadakan berdasarkan tiga syarat tersebut maka tidak akan ditindaklanjuti.

Manajemen keluhan yang efektif memiliki arti strategis bagi organisasi dalam upaya membangun hubungan yang memuaskan dan menguntungkan dengan para pengguna pelayanan. Namun demikian, selalu ditemukan kesulitan-kesulitan dalam pencarian mengenai pelanggan atas pelayanan publik yang diterima. Pada dasarnya, instansi tidak bisa mengukur hal tersebut dari data-data formal saja seperti data penjualan atau data konsumsi pelanggan terhadap pelayanan yang ada. Para pelanggan juga biasanya enggan untuk menyampaikan pengaduan secara resmi kepada lembaga penyelenggara pelayanan. Hal tersebut dikarenakan berbagai faktor yang mempengaruhi pelanggan baik yang bersifat personal ataupun yang berasal dari dalam lembaga penyelenggara pelayanan itu sendiri, misalnya karena sistem pengaduan yang dimiliki oleh lembaga tersebut tidak jelas dan berbelit belit, ataupun faktor penyebab internal yang lainnya. Dalam menentukan kriteria manajemen keluhan dikatakan baik, peneliti telah memilih teori manajemen keluhan yang dikemukakan oleh Bernd Stauss (Gruber, 2011: 85-110), sebagai berikut :

1. *Adequacy/fairness of the outcome*

Adequacy/fairness of the outcome adalah kewajaran atau keadilan dalam proses manajemen keluhan. Keadilan dalam proses pelayanan merupakan hal penting, sebisa mungkin tidak terjadi ketimpangan dalam hal proses maupun penanganan keluhan yang ditujukan bagi masyarakat (Gruber, 2011: 85).

Peraturan Bupati Sleman No. 29 Tahun 2013 Pasal 2, menyebutkan bahwa setiap warga negara dan/atau badan hukum Indonesia dapat mengakses informasi dan dokumentasi dari Badan Publik Daerah sepanjang informasi dan dokumentasi yang diminta tidak dikategorikan sebagai informasi yang dikecualikan.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis *web* di Pemkab Sleman yaitu cara kelola pengaduan pelayanan publik berbasis *web* yang dipakai pemerintah atau non pemerintah di Kabupaten Sleman. Dalam pengaduan pelayanan publik berbasis *web* sehingga dapat berjalan dengan baik dan masyarakat mendapat kemudahan dalam melakukan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Sleman.

Setiap saran/usul, keluhan, informasi dan pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat, akan diverifikasi oleh petugas. Apabila saran/usul, keluhan, informasi dan pertanyaan bukan merupakan kewenangan pemerintah kabupaten Sleman, maka saran/usul, keluhan, informasi dan pertanyaan akan dihapus. Sedangkan apabila saran/usul, keluhan, informasi dan pertanyaan merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten Sleman dan memerlukan tindak lanjut maka, materinya akan segera didistribusikan ke instansi atau dinas teknis yang bersangkutan.

Proses manajemen keluhan terkait aspek kewajaran atau keadilan yang dijalankan oleh PPID Sleman telah berjalan sesuai dengan koridor yang ditentukan, siapa yang melaporkan keluhan terlebih dahulu maka dia yang diproses terlebih dahulu sedangkan untuk hal subyektifitas pelapor tidak

ada tebang pilih dalam menindaklanjuti dan menangani keluhan tersebut yang sejalan dengan asas PPID Sleman yaitu persamaan perlakuan dimana pelayanan diberikan secara obyektif dan rinci tanpa berdasar subyektifitas pelapor. Dengan demikian proses penanganan dan manajemen keluhan di Pemda Sleman telah memenuhi unsur *Adequacy/fairness of the outcome* atau kewajaran atau keadilan dalam proses manajemen keluhan.

2. Access

Access adalah kemudahan masyarakat untuk menyampaikan keluhan. Pemerintah Kabupaten Sleman mampu memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat melalui media internet. Kehadiran *portal web* di Pemkab Sleman mampu memberikan keterbukaan informasi publik. Di situs ini terdapat forum komunikasi interaktif dengan warga yang berupa forum surat warga. Di forum surat warga tersebut, masyarakat bisa mengirim segala informasi, pendapat, usulan, pertanyaan, keluhan dan lain-lain ke situs www.slemankab.go.id, dan akan langsung ditanggapi oleh petugas yang berwenang. Dengan adanya pengaduan, saran atau masukan dari masyarakat dapat membuat pemerintah berpikir dalam pengambilan kebijakan yang lebih baik atas keluhan yang disampaikan.

Situs *website*, surat warga *online*, *SMS center* dan portal keluhan-saran merupakan beberapa media *online* melalui internet yang dikembangkan Pemkab Sleman sebagai kanal bagi masyarakat untuk menyampaikan tanggapan, keluhan atau bahkan aspirasi tentang kinerja pelaksanaan pemerintahan daerah. Melalui *website* www.slemankab.go.id,

masyarakat dapat mengakses berbagai data dan informasi yang ada, menggunakan fasilitas layanan lainnya, maupun berinteraksi langsung dalam meminta data/informasi yang diperlukan.

Hingga bulan Juni 2015 tercatat sejumlah 32.128 tanggapan dan keluhan yang masuk dan ditangani oleh Bagian Humas Setda Sleman (www.slemankab.go.id/surat-warga). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa intensitas penggunaan fasilitas surat warga *online* di www.slemankab.go.id merupakan media yang paling sering dipergunakan warga untuk menyampaikan tanggapan atau keluhan kepada pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan internet sebagai media *customer relations* ternyata digemari oleh masyarakat.

Dengan demikian unsur *access* atau kemudahan masyarakat untuk menyampaikan keluhan telah terpenuhi dalam manajemen keluhan oleh Pemda Sleman, berupa *website*, media sosial, *SMS* dan telephone dan meja layanan.

3. *Friendliness*

Friendliness adalah aspek keramahan, sopan santun, dan gaya komunikasi. Keramahan, sopan santun dan gaya komunikasi sangat diperlukan untuk memberikan kesan nyaman pada masyarakat. Seringkali pegawai pelayanan pada dinas mendapat rapor buruk dalam aspek ini (Gruber, 2011: 86).

Dalam menanggapi keluhan, aduan, kritik, saran dan pertanyaan dari masyarakat, baik yang masuk melalui media *online*, maupun datang ke

meja layanan di masing-masing instansi, petugas PPID pusat dan PPID pembantu Kabupaten Sleman melayani dengan penuh keramahan. Pada tanggapan melalui media *online* juga memperlihatkan penggunaan bahasa formal yang santun.

Bentuk keramahan, sopan santun, dan gaya komunikasi yang telah dilakukan PPID Sleman adalah dengan menggunakan bahasa komunikatif pelayanan, merendahkan nada berbicara, setiap *detail* kata dari *customer* harus didengarkan, dan selama percakapan, operator harus bisa menghadirkan kesan nyaman bagi *customer* dengan cara mendengarkan dengan baik, tidak memutus pembicaraan, tidak berbicara dengan nada kasar dan pilihan kalimat yang tidak sopan.

Aspek keramahan (*friendliness*) sudah diajalkan oleh PPID Kabupaten Sleman. Namun masih ada beberapa tanggapan aduan yang menggunakan kalimat singkat seperti pada data berikut.

Gambar 3.16 Aduan melalui media sosial *twitter*



Sumber: www.twitter.com/kabarsleman

Aduan yang dikirimkan melalui media sosial *twitter* oleh akun @beni_d3 mengatakan bahwa pelayanan salah satu staf di kantor Kecamatan Mlati jauh dari ramah dan tidak *costumer oriented*. Namun Bagian Humas selaku PPID Pusat menjawab aduan dengan kalimat yang singkat dan kurang diperjelas maksud dari tanggapan tersebut. Bagian Humas hanya menjawab “agar kedepan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi”. Jawaban dari kritikan yang dikirimkan oleh masyarakat bisa lebih memperlihatkan penggunaan bahasa yang baik, formal, dan santun sehingga dapat menghadirkan kesan nyaman bagi masyarakat.

4. *Empathy*

Empathy adalah kesediaan petugas untuk mendengarkan aduan, kritik, saran dan pertanyaan pelanggan, memahami keluhan pelanggan, serta menangani keluhan. Empati disini diartikan sebagai kesediaan untuk mendengarkan keluhan dari masyarakat, memahami keluhan masyarakat, serta penanganan pengaduan (Gruber, 2011: 87).

Aspek *Empathy* ditunjukkan petugas PPID Pusat dan pembantu dalam menanggapi setiap aduan, yang ditunjukkan dengan ditanggapinya saran, kritik, aduan dan pertanyaan yang masuk. PPID Sleman secara maksimal mendengarkan keluhan dari masyarakat, begitu pula dalam hal penanganan keluhan PPID Sleman telah berkomunikasi secara integral dengan *internal partner* untuk mendapatkan penyelesaian keluhan yang diharapkan, sehingga masyarakat merasa mendapat perhatian terhadap kritik, aduan, dan pertanyaan dari Pemda Sleman.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa terkait aspek *Empathy* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman sudah terpenuhi, sebab pegawai selalu menjawab aduan dari masyarakat.

5. *Individual handling*

Individual handling adalah kemampuan PPID pusat dan PPID pembantu dalam menangani keluhan. Kesesuaian penanganan yang sesuai dengan keluhan masyarakat, dan ketepatan keluhan yang disampaikan masyarakat dengan solusi yang diberikan.

Dalam menjawab keluhan yang masuk baik melalui media *online*, maupun datang langsung ke instansi terkait, PPID pembantu memberikan jawaban telah sesuai dengan aduan, kritik, dan pertanyaan yang disampaikan masyarakat. Kesesuaian berkenaan dengan maksud dan tujuan kritik, aduan, maupun pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat berkenaan dengan hal-hal yang ditemui di daerahnya, yang berkenaan dengan kebijakan pemerintah daerah, maupun keingintahuan masyarakat mengenai prosedur, tata cara pengurusan ijin, surat-menyurat, dan dokumentasi berkenaan dengan kebijakan pemerintah. PPID sudah menjawab, sesuai dengan kapasitas dan tanggungjawab kedinasan masing-masing SKPD, dan apabila tidak sesuai, maka akan dialihkan ke dinas terkait yang menanganinya.

Dapat diketahui bahwa terkait aspek *individual handling* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman sudah terpenuhi, sebab pegawai PPID telah memberikan jawaban sesuai aduan dari masyarakat.

6. *Effort/remedy*

Effort/remedy adalah upaya yang dilakukan PPID untuk menyelesaikan keluhan masyarakat. Banyaknya jumlah fasilitas publik yang dikelola oleh PPID Sleman, sehingga tidak menutup kemungkinan akan banyaknya keluhan dari masyarakat terkait keberadaan fasilitas publik yang dianggap tidak lagi layak oleh masyarakat. Terkadang keluhan yang disampaikan masyarakat tidak segera ditangani oleh pemerintah entah karena banyaknya antrian keluhan yang harus ditangani ataupun terbatasnya jumlah tenaga kerja di lapangan.

Terkait upaya untuk memecahkan pegaduan pelanggan, upaya tersebut dilakukan dengan menjalin koordinasi dengan dinas dan SKPD terkait yang berwenang menangani, sehingga upaya penyelesaian aduan bisa tepat sasaran. Apabila PPID pusat menerima aduan yang menjadi wewenang PPID pembantu, dan PPID pusat tidak mampu menyelesaikannya, maka aduan tersebut akan dilimpahkan kepada instansi yang berwenang melalui PPID pembantu untuk memecahkan keluhan masyarakat tersebut.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa terkait aspek *effort/remedy* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman sudah terpenuhi, sebab pegawai PPID telah melakukan upaya penyelesaian aduan dari masyarakat sesuai dengan tugas dan wewenang kedinasan masing-masing Dinas atau SKPD.

7. *Active feedback*

Active feedback adalah aktifitas umpan balik pemberitahuan tentang penundaan penanganan keluhan. Pemberitahuan dalam hal ini yaitu terkait keluhan yang disampaikan masyarakat terjadi penundaan penanganan keluhan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan sumber daya manusia yang ada pada Pemerintah Daerah Sleman, maupun koordinasi yang dilalui untuk proses penanganan aduan tersebut.

“Apabila aduan tersebut memerlukan verifikasi lapangan maka menunggu tanggapan dari SKPD terkait dan ada penundaan jawaban. Selain itu keterbatasan pegawai di PPID Sleman terkadang menjadi kendala karena ketika banyak menerima aduan dan membutuhkan koordinasi dengan SKPD terkait harus bolak-balik membutuhkan waktu yang lama. Namun kami tetap merespon aduan dengan jawaban mohon menunggu untuk verifikasi lapangan” (Wawancara dengan Nima Hikmawati, 22 September 2016).

Terkait dengan keterbatasan sumberdaya manusia tersebut, terjadi karena petugas di lapangan *overload* pekerjaan sehingga terjadi penundaan penanganan keluhan. Standar menanyakan informasi lengkap tentang pelapor juga merupakan suatu tindakan pencegahan apabila terjadi penundaan keluhan agar segera bisa dilakukan *feedback* ke masyarakat tentang penundaan penanganan tersebut. PPID telah aktif dalam melakukan pemberitahuan balik ke masyarakat, terutama yang bersifat *online*.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa terkait aspek *active feedback* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman sudah terpenuhi, sebab pegawai PPID telah memberikan respon balik, sambil menunggu penyelesaian dilakukan.

8. *Reliability*

Reliability adalah Aspek keandalan dalam proses manajemen keluhan. Keandalan dalam proses manajemen keluhan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Sleman meliputi ketersediaan peralatan penunjang proses manajemen keluhan serta diimbangi dengan sumber daya yang mencukupi untuk proses tersebut. Terkait aspek keandalan menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Sleman masih kurang memadai terkait kelengkapan peralatan penunjang proses manajemen keluhan hanya sebatas peralatan kantor seadanya yang digunakan semaksimal mungkin untuk menunjang proses manajemen keluhan.

Dalam Buttle (2007:313) ada banyak peran yang perlu diisi agar manajemen aduan dapat berfungsi dengan baik. Beberapa peran tersebut memiliki profil SKA (*Skill* (keahlian), *Knowledge* (pengetahuan), dan *Attitude* (sikap)) untuk mengisi posisi :

- a. *Back-office*: pengumpulan data, integrator sistem, manajer promosi
- b. *Front-office*: perwakilan penjualan, *key account manager*, agen layanan pelanggan.

PPID Kabupaten Sleman masih memiliki permasalahan kurangnya tim *front office* untuk melayani permohonan yang datang langsung ke kantor PPID. Ketersediaan sumberdaya manusia dirasa kurang mencukupi apabila dilihat dari jumlah keluhan yang masuk setiap bulannya, tim PPID Sleman hanya terdiri dari empat orang dan merangkap pekerjaan lain sebagai pegawai tidak dikhususkan dalam proses manajemen keluhan itu sendiri.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa terkait aspek *reliability* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman belum terpenuhi, sebab peralatan penunjang proses manajemen dan peningkatan kinerja masih kurang.

9. *Speed*

Speed adalah kecepatan reaksi terhadap pengaduan dan kecepatan reaksi diselesaikan. Kecepatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam proses penanganan keluhan. Apabila keluhan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap organisasi akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah kembali. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditanggapi dengan cepat, maka ada kemungkinan masyarakat tersebut akan puas.

Terkait aspek kecepatan digambarkan sebagai kecepatan reaksi terhadap keluhan dan kecepatan terhadap penanganan keluhan. Dari pernyataan informan bahwa kecepatan reaksi terhadap keluhan yang masuk 1x24 jam waktu yang dibutuhkan PPID Sleman untuk merespon dan membalas keluhan yang masuk serta memberikan keterangan-keterangan yang masyarakat inginkan. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk penanganan adalah 3x24 jam.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa terkait aspek *speed* dalam penanganan keluhan oleh PPID Sleman sudah terpenuhi, sebab pegawai PPID telah memberikan jawaban sesuai aduan dari masyarakat dengan waktu yang relatif cepat.

