

TRANSKIP WAWANCARA

A. Informan 1: Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika

1. Lapor Sleman awalnya belum dua arah, sehingga Lapor Sleman diciptakan sebagai integrasi dari beberapa kanal. Sehingga masyarakat tidak mencari-cari kanal aduan dan kanal aduan menjadi satu pintu. Lapor sleman diciptakan untuk mengikuti perkembangan demografis masyarakat di Sleman, lebih tepatnya perkembangan ekonomi dan sosial.
2. Informasi mengenai kanal aduan Lapor Sleman. Dan untuk selanjutnya informasi ini menjadi informasi yang mengedukasi masyarakat untuk memberikan masukan atau membantu Pemerintah Kabupaten Sleman dalam membangun kota Sleman.
3. Standarisasinya sendiri sementara ini baru menggunakan media sosial, karena lebih efektif dan efisien, murah juga dan tidak banyak mengeluarkan tenaga atau SDM. Media sosial yang sekarang, facebook dan twitter dan baru beralih ke instagram.
4. Kalau teknik komunikasinya sendiri menggunakan media-media pendukung seperti promosi melalui brosur, sosial media, dan juga televisi lokal. untuk waktu promosi sendiri tergantung media yang digunakannya. Tapi tidak ada intensitas waktu yang ditentukan.
5. Efek yang diharapkan untuk Aplikasi Lapor Sleman ya tentu masyarakat mendownload aplikasi tersebut. Namun karena Lapor Sleman tidak hanya aplikasi maka masyarakat tidak dituntut hanya menggunakan aplikasi lapor sleman saja, masyarakat bisa menggunakan kanal lainnya yang

sesuai dengan apa yang mereka miliki. Untuk efek yang diinginkan oleh Pemkab Sleman adalah jumlah laporan dari masyarakat meningkat, bukan jumlah downloadnya

6. Belum ada penyuluhan khusus mengenai aplikasi Lapor Sleman sendiri, kita lebih kepromosi aja sih. Karena keterbatasan SDM.
7. Pengukuran keberhasilannya sendiri kalau untuk aplikasi ya dari jumlah yang menginstal dan yang mengadu melalui aplikasi itu sendiri ya. Yang benar-bener memanfaatkan atau hanya memantau aja.
8. Kalau evaluasi mengenai kegiatan promosi tidak ada rapat khusus tapi pengembangan promosi terus. Kalau evaluasi lebih keadmin lapor Sleman
9. Tidak ada juga. Kita menyediakan semua media. Karena masyarakat banyak tidak bisa dijangkau dengan satu media saja. Namun saat ini yang paling efektif baru dimedia sosial
10. Kalau pencatatannya lebih kepada semua aduan yang masuk direkap dan akan ditangani yang lebih darurat terlebih dahulu. Tapi semua akan ditangani.
11. Tidak ada keharusan ya, semua masyarakat bisa download dan melapor atau kalau tidak mendownload pun mereka bisa melapor dengan dating langsung atau menggunakan kanal aduan yang lainnya.
12. Belum pernah, karena keterbatasan SDM.

B. Informan 2: Pengguna Aplikasi Lapor Sleman

1. Nama: Setia

Pekerjaan: Mahasiswa

Usia: 23 Tahun

- 1) Ya saya mengetahui
- 2) Pernah
- 3) Lewat media sosial atau situs web
- 4) Sebenarnya bagus, warga atau masyarakat dapat secara langsung melaporkan keluhan
- 5) Respon dari admin kurang
- 6) Mungkin pengelola harus lebih serius dalam mengelola aps tersebut
- 7) Semoga kedepannya dikelola secara maksimal, agar keluhan masyarakat dapat ditanggapi dengan cepat
- 8) Terus terima keluhan masyarakat, toh juga untuk kebaikan Kabupaten Sleman itu sendiri

2. Nama: Fajar Ari

Pekerjaan: Wirausaha

Usia: 31 Tahun

- 1) Saya tau dari radio kalau ada aplikasi ini langsung saya download dan saya coba
- 2) Saya pernah melapor tentang jalan umum yang disalahgunakan untuk garasi mobil dan tempat usaha, ya karena yang punya rumah itu sangat arogan jadi dibilangin siapapun gak peduli, bahkan garasinya udah 8

tahun lebih dibangun, menurut saya hal ini sangat mengganggu karena jalan yang seharusnya digunakan sebagaimana mestinya malah disalahgunakan untuk kepentingan pribadi

- 3) Sangat membantu sekali Aplikasi Lapor Sleman ini. Kita dapat berinteraksi langsung mengenai keluhan-keluhan kita, jadi masyarakat juga mendengarkan suaranya, apa lagi kalau responnya cepat dan segera di tindak lanjuti. Karena sampai sekarang laporan saya belum selesai 100 persen, yang saya tau baru sampai tahap survey saja belum ada tindakan lebih lanjut dari Pemkab Sleman
- 4) Pengguna IOS belum dapat menikmati fasilitas yang diberikan oleh Pemkab ini, sangat disayangkan sekali karena menurut saya aplikasi ini sudah cukup bagus
- 5) Sebenarnya yang harus dijaga tu ya kenyamanan dan kepercayaan masyarakat saat melapor, kalau respon lambat pasti masyarakat juga akan malas untuk melapor melalui Aplikasi ini, pasti mereka lebih memilih langsung telephone instansi yang bersangkutan untuk mengkomplan, jadi kalau respon cepat, penangannan juga cepat pasti masyarakat akan semakin nyaman dan tidak meninggalkan aplikasi ini
- 6) Responnya ditambah lagi. Agar masyarakat makin percaya dengan kinerja dari Pemkab Sleman
- 7) Semoga aplikasi ini menjadi solusi dari masyarakat
- 8) Dikembangkan lagi pada IOS

3. Nama: Rohma Faraodi

Pekerjaan: Wiraswasta

Usia: -

- 1) Saya awalnya dikasih tau sama teman saya. Tapi saya ga langsung mendownload setelah baca-baca diaplikasi teman saya, saya tertarik dan coba mendownload
- 2) Kebetulan saya kan lagi ada proyek pembangunan, bangunan lantai duanya itu menabrak kabel, kita udah melaporkan langsung kepada Telkom dan tidak ada tanggapan atau respon. Makannya saya menggunakan Aplikasi ini supaya Pemkab Sleman mengetahui kerja Telkom yang lambat dan laporan saya semoga cepat diproses
- 3) Aplikasi ini kurang efektif menurut saya, banyak juga yang belum tahu aplikasi ini. Kalau warga awam pasti lebih memilih lapor ke ICJ dari pada lapor di Aplikasi ini. Karena lebih responsif dan tanggapannya juga luas
- 4) Terlalu ribet lapornya, saya lapor harus pilih dulu instansi yang bersangkutan padahal gak hafal semuanya, dan kalau darurat masih belum efektif. Responnya juga lama
- 5) Untuk responnya masih dapat dibilang lambat, ini penggunaanya masih sedikit, gimana kalau penggunaanya banyak besok. Mungkin lebih ditingkatkan lagi untuk reponnya
- 6) Kalau untuk sosialisasinya sendiri sangat kurang ya menurut saya, karena saya tau Aplikasi ini aja dari temen, mungkin sudah

disosialisasikan kedia-media yang lain tapi belum maksimal menurut saya. Mungkin lebih efektif kalau Pemerintah langsung melakukan sosialisasi ke Desa atau Kelurahan. Jadi pihak pelayan publik desa itu juga tau bahkan kalau bisa diharuskan menggunakan

- 7) Ditingkatkan lagi
- 8) Inovasi yang cukup bagus dan harus didukung agar makin bagus