

## LAMPIRAN

### A. Interview Guide Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo

- 1) Narasumber : Drs. Ariadi, MM  
Jabatan : Kepala TI dan Humas Setda Kulon Progo dan Penanggung jawab tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo

<b>Kategori</b>	<b><i>Interview Guide</i></b>
<i>a. Strategi Customer Relationship Management</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seperti apa strategi manajemen hubungan pelanggan yang dilakukan oleh tim PPID Kabupaten Kulon Progo?</li><li>2. Apakah konsep manajemen hubungan pelanggan yang sedang diterapkan sudah berhasil dan membangun loyalitas pelanggan?</li><li>3. Bagaimana proses hubungan dengan pemohon informasi yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo?</li><li>4. Apakah tim PPID Kabupaten Kulon Progo memiliki standar keberhasilan untuk setiap kegiatan hubungan pelanggan yang dilakukan?</li><li>5. Apakah tim PPID Kabupaten Kulon Progo terutama SKPD yang ada di dinas dan kecamatan selalu mempertanggungjawabkan</li></ol>

	<p>program yang sudah berjalan kepada tim PPID Kabupaten Kulon Progo?</p> <p>6. Adakah bentuk pengawasan atau koordinasi/evaluasi yang dilakukan oleh Tim PPID Kabupaten Kulon Progo terhadap Tim PPID Pembantu?</p> <p>7. Apakah program – program yang dijalankan oleh Tim PPID Kabupaten Kulon Progo telah sesuai dengan kondisi masyarakat Kabupaten Kulon Progo dewasa ini?</p>
<p>b. Pelaksanaan Pelayanan Informasi</p>	<p>1. Apakah ada standar operasional pelaksanaan (SOP) khusus yang mengatur tentang cara pelayanan informasi?</p> <p>2. Bagaimana cara PPID Kabupaten Kulon Progo menjaga hubungan dengan <i>customer</i>?</p> <p>3. Apakah ada inovasi yang dilakukan tim PPID kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan informasi?</p>

- 2) Narasumber : Heri Widada, S.IP  
 Jabatan : Ketua kegiatan tim PPID Pemerintah Kabupaten  
 Kulon Progo

<b>Kategori</b>	<b><i>Interview Guide</i></b>
1. Strategi <i>Customer Relationship Management</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan tim PPID Kabupaten Kulon Progo dalam berhubungan dengan pelanggan?</li> <li>2. Seperti apa strategi manajemen hubungan pelanggan yang dilakukan oleh tim PPID Kabupaten Kulon Progo?</li> <li>3. Bagaimana proses hubungan dengan pemohon informasi yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo?</li> <li>4. Apa ada pencatatan data pemohon informasi yang berpartisipasi dalam media-media yang disediakan PPID?bagaimana tindak lanjut dari pemohon informasi yang sering aktif menyampaikan aduan ke PPID Kabupaten Kulon Progo?</li> <li>5. Apakah konsep manajemen hubungan pelanggan yang sedang diterapkan sudah berhasil dan membangun loyalitas pelanggan?</li> </ol>

	<p>6. Apakah tim PPID Kabupaten Kulon Progo memiliki standar keberhasilan untuk setiap kegiatan hubungan pelanggan yang dilakukan?</p> <p>7. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan manajemen hubungan pelanggan?</p> <p>8. Adakah bentuk pengawasan atau koordinasi/evaluasi yang dilakukan oleh Tim PPID Kabupaten Kulon Progo terhadap Tim PPID Pembantu?</p> <p>9. Apakah evaluasi yang dilakukan melibatkan partisipasi masyarakat?</p>
<p>2. Pelaksanaan pelayanan publik</p>	<p>1. Upaya apa yang dilakukan oleh Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan keluhan terkait penyelenggaraan pemerintah?</p> <p>2. Apakah tim PPID Kabupaten Kulon Progo terutama SKPD yang ada di dinas dan kecamatan selalu mempertanggungjawabkan program yang sudah berjalan</p>

	<p>kepada tim PPID Kabupaten Kulon Progo?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Apakah program – program yang dijalankan oleh Tim PPID Kabupaten Kulon Progo telah sesuai dengan kondisi masyarakat Kabupaten Kulon Progo dewasa ini?</li><li>4. Adakah inovasi yang dilakukan Tim PPID Kabupaten Kulon Progo dalam Pengelolaan dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi?</li><li>5. Bagaimana sikap tim PPID kabupaten Kulon Progo dalam melihat kondisi masyarakat kulon progo?</li><li>6. Apa tindakan yang dilakukan tim PPID Kabupaten Kulon Progo dalam melayani masyarakat yang kurang mengikuti perkembangan teknologi?</li><li>7. Apakah kinerja Tim PPID Kabupaten Kulon Progo sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundangan yang berlaku?</li><li>8. Apakah hambatan yang dirasakan PPID Kabupaten Kulon Progo dalam melakukan</li></ol>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	pelayanan informasi?
--	----------------------

3) Narasumber : Burhanudin, ST

Jabatan : Sekretaris Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo

<b>Kategori</b>	<b><i>Interview Guide</i></b>
<p>1. Strategi <i>Customer Relationship Management</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana perencanaan program yang dilakukan tim PPID Kabupaten Kulon Progo dalam berhubungan dengan pelanggan?</li> <li>2. Seperti apa strategi manajemen hubungan pelanggan yang dilakukan oleh tim PPID Kabupaten Kulon Progo?</li> <li>3. Bagaimana proses hubungan dengan pemohon informasi yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo?</li> <li>4. Bagaimana peran yang dilakukan Tim PPID Kabupaten Kulon Progo dalam menanggapi keluhan dari masyarakat?</li> <li>5. Apakah kinerja Tim PPID Kabupaten Kulon Progo sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundangan yang berlaku?</li> <li>6. Apakah ada SOP tentang prosedur pelayanan informasi yang disediakan PPID Kulon Progo?</li> </ol>

	<p>7. Apakah ada pencatatan khusus untuk data individu pemohon informasi?</p>
<p>2. Pelaksanaan Pelayanan Informasi</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana prosedur pelayanan informasi yang dilakukan PPID Kabupaten Kulon Progo dalam menangani aduan dan permintaan informasi dengan media tatap muka (meja layanan PPID dan open house kamis pagi) dan media baru (sms, fax, e-mail, telepon, dan website)?</li> <li>2. Bagaimana peran yang dilakukan Tim PPID Kabupaten Kulon Progo dalam menanggapi keluhan dari masyarakat?</li> <li>3. Aspirasi dan keluhan apa saja yang umumnya disampaikan oleh masyarakat kepada Tim PPID Kabupaten Kulon Progo terkait penyelenggaraan tata kelola pemerintahan?</li> <li>4. Hambatan apa yang dihadapi tim PPID Kabupaten Kulon Progo dengan adanya berbagi media aduan yang tim PPID siapkan ?</li> </ol>

## **B. Interview Guide Masyarakat Pemohon Informasi**

Nama :

Usia :

1. Sejak kapan mengakses media PPID Kabupaten Kulon Progo?
2. Seberapa sering melakukan permohonan informasi?
3. Media apa yang sering anda gunakan untuk permohonan informasi?
4. Media apa saja yang anda ketahui yang disediakan tim PPID Kabupaten Kulon Progo untuk melayani permohonan informasi?
5. Bagaimana tanggapan anda mengenai call center berupa SMS center yang disediakan tim PPID Kabupaten Kulon Progo?
6. Bagaimana tanggapan anda mengenai call center berupa email yang disediakan tim PPID Kabupaten Kulon Progo?
7. Bagaimana tanggapan anda mengenai call center berupa fax yang disediakan tim PPID Kabupaten Kulon Progo?
8. Bagaimana tanggapan anda mengenai call center berupa telephon yang disediakan tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?
9. Bagaimana tanggapan anda mengenai call center berupa meja layanan PPID yang disediakan tim PPID Kabupaten Kulon Progo?
10. Bagaimana tanggapan anda mengenai call center berupa open house kamis pagi yang disediakan tim PPID Kabupaten Kulon Progo?
11. Bagaimana tanggapan anda mengenai media tatap muka yang disediakan tim PPID Kabupaten Kulon Progo?
12. Untuk kebutuhan apa biasanya anda menggunakan media permohonan informasi tim PPID Kabupaten Kulon Progo?
13. Bagaimana tanggapan atau respon tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam menjawab permohonan informasi yang anda minta?
14. Seberapa puaskah anda dengan kecepatan pelayanan tim PPID Kabupaten Kulon Progo?
15. Seberapa puaskah anda dengan tanggapan pelayanan yang diberikan tim PPID Kabupaten Kulon Progo?



### **C. Draft Wawancara Tim PPID Kabupaten Kulon Progo**

1. Narasumber : Drs. Ariadi, MM

Jabatan : Kepala TI dan Humas Setda Kulon Progo/Penanggung Jawab Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo

Waktu : 31 Oktober 2016

1) Seperti apa strategi manajemen hubungan pelanggan yang dilakukan oleh tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Karena kami bertugas dalam pelayanan informasi publik yang selalu berhubungan dengan masyarakat sebagai pelanggan atau pemohon informasi, jadi kami memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan kami. Sehingga dalam melaksanakan strateginya kami membuat media-media yang mempermudah masyarakat dalam mengakses dan melakukan permohonan informasi.

2) Apakah konsep manajemen hubungan pelanggan yang sedang diterapkan sudah berhasil dan membangun loyalitas pelanggan?

Kami rasa sudah. Karena indikator kepuasan pelanggan yang kami bangun dengan masyarakat yang semakin kritis dan melalui Keterbukaan Informasi Publik yang sudah menyeluruh di seluruh SKPD.

3) Bagaimana proses hubungan dengan pemohon informasi yang dilakukan PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Dalam proses hubungan kami memiliki 4 SOP yaitu SOP Pelayanan Informasi, SOP Pelayanan Aduan, SOP Pelayanan Sengketa Informasi, dan SOP SMS Center. Dalam prosesnya kami menerapkan pelayanan yang cepat sehingga setiap permohonan kami selesaikan paling lama 7 hari sejak informasi tersebut masuk ke media kami. Kami juga menerapkan informasi yang kami sampaikan itu akurat, sehingga kami bekerja sama dengan SKPD dan Kecamatan di kabupaten Kulon Progo untuk menyelesaikan permohonan informasi yang masuk.

- 4) Apakah tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo memiliki standar keberhasilan untuk setiap kegiatan hubungan pelanggan yang dilakukan?

Standar keberhasilan yang kami miliki yaitu masyarakat yang semakin kritis dan ditunjukkan dengan meningkatnya angka pengunjung media layanan kami dan meningkatnya angka permohonan informasi dari masyarakat.

- 5) Apakah tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo terutama SKPD yang ada di dinas dan kecamatan selalu mempertanggungjawabkan program yang sudah berjalan kepada tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Memang kami memiliki kegiatan laporan permohonan informasi yang masuk ke SKPD melalui rapat koordinasi triwulan. Kesadaran atas tanggungjawab PPID Pembantu untuk melaporkan permohonan informasi dan aduan yang masuk sudah baik dibandingkan awal terbentuknya PPID Pembantu. Tapi saat ini laporan layanan tersebut sudah rutin PPID Pembantu berikan ke PPID Kabupaten Kulon Progo, walaupun belum seluruh SKPD melakukan hal tersebut.

- 6) Adakah bentuk pengawasan atau koordinasi/evaluasi yang dilakukan oleh Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo terhadap Tim PPID Pembantu?

Pengawasan yang kami lakukan terus menerus terhadap PPID Pembantu karena PPID Pembantu juga merupakan hal terpenting dalam penyampaian informasi. Kami juga dibantu Komisi Informasi Provinsi dalam melakukan koordinasi ditingkat tim PPID Kabupaten Kulon Progo maupun PPID Pembantu.

- 7) Apakah program – program yang dijalankan oleh Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo telah sesuai dengan kondisi masyarakat Kabupaten Kulon Progo dewasa ini?

Setiap kegiatan yang kami laksanakan yang utama dengan memperhatikan kondisi masyarakat. Kami sadar masyarakat Kulon

Progo belum seluruhnya mengerti teknologi, sehingga kami juga bekerjasama dengan SKPD untuk terus memberikan informasi secara langsung melalui kunjungan daerah ataupun kami membuat pentas seni yang juga bertujuan sebagai penyampai informasi ke masyarakat. Selain penyampai informasi, kami juga memiliki media aduan Kamis pagi supaya masyarakat bisa bertemu langsung dengan bapak bupati.

- 8) Apakah ada standar operasional pelaksanaan (SOP) khusus yang mengatur tentang cara pelayanan informasi?

PPID Kabupaten Kulon Progo memiliki 4 SOP mengenai pelayanan informasi, aduan, sengketa informasi, dan SMS Center

- 9) Bagaimana cara PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo menjaga hubungan dengan *customer*?

Cara menjaga hubungan dengan pelanggan dengan membagi per unit bagian setiap media layanan, menerapkan pelayanan prima, memberikan pelayanan sesuai dengan SOP, menjamin kecepatan dan keakuratan informasi yang kami berikan. Maka dari itu kami membangun *team work* supaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat itu sama dan memberikan kepuasan kepada masyarakat

- 10) Apakah ada inovasi yang dilakukan tim PPID Pemerintah kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan informasi?

Inovasi pelayanan setiap tahun kita munculkan baik melalui perbaikan proses pelayanan maupun media yang kami gunakan. Pada tahun 2015 kami menghadirkan aplikasi SEMAR sebagai media aduan, pada tahun 2016 ini kami sedang menunggu launching aplikasi Lapori dari Kemendagri dan akan serentak diseluruh pemerintah di Indonesia.

2. Narasumber : Heri Widada, S.IP

Jabatan : Ketua Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo

Waktu : 4 Oktober 2016

- 1) Bagaimana perencanaan program yang dilakukan tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam berhubungan dengan pelanggan?

PPID merupakan implementasi dari UU Keterbukaan Informasi Publik. Perkembangan masyarakat yang semakin mengikuti perkembangan teknologi, sehingga dalam perencanaan program yang kami laksanakan juga memanfaatkan teknologi. Sehingga kami membuat terobosan untuk membuat berbagai media layanan seperti *website*, *facebook*, *twitter*, dan *e-mail*. Media yang kami sediakan ini harapannya dapat mempermudah masyarakat dalam berhubungan dengan pemerintah.

- 2) Seperti apa strategi manajemen hubungan pelanggan yang dilakukan oleh tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Strategi manajemen hubungan selain dengan menyediakan media yang cepat seperti *website* dan aplikasi SEMAR, PPID juga melakukan sosialisasi ke masyarakat. Sosialisasi ini merupakan bentuk kami jemput bola ke masyarakat langsung karena masyarakat Kulon Progo juga masih banyak yang tidak tahu *website* dan lain-lain.

- 3) Bagaimana proses hubungan dengan pemohon informasi yang dilakukan PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Proses hubungan kami menggunakan SOP yang sudah kami buat. Setiap permohonan informasi yang masuk melalui media layanan kami akan diarahkan oleh petugas pelayanan dan akan segera ditindaklanjuti.

- 4) Apa ada pencatatan data pemohon informasi yang berpartisipasi dalam media-media yang disediakan PPID? bagaimana tindak lanjut dari pemohon informasi yang sering aktif menyampaikan aduan ke PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

PPID tidak menyimpan data pribadi yang detail pemohon informasi karena PPID masih kekurangan tim yang bertugas untuk merekap data pemohon informasi.

- 5) Apakah konsep manajemen hubungan pelanggan yang sedang diterapkan sudah berhasil dan membangun loyalitas pelanggan?

Program yang PPID laksanakan selalu kami lakukan semaksimal mungkin untuk memberikan loyalitas kepada pelanggan. Selama ini yang kami lakukan hanya menjalankan program sesuai kondisi masyarakat dan memberikan yang terbaik untuk masyarakat. PPID menganggap kegiatan yang kami laksanakan sudah membangun loyalitas pelanggan karena permohonan informasi yang masuk ke PPID semakin bertambah.

- 6) Apakah tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo memiliki standar keberhasilan untuk setiap kegiatan hubungan pelanggan yang dilakukan?

Standar keberhasilan PPID dalam kegiatan hubungan dengan masyarakat ditunjukkan dengan PPID dapat mewujudkan segala sesuatu yang ada dalam UU Keterbukaan Informasi Publik dan masyarakat bisa dilayani dengan memuaskan dan baik.

- 7) Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan manajemen hubungan pelanggan?

Faktor pendukung PPID yaitu kami memiliki bupati yang mendukung Keterbukaan Informasi Publik sehingga bupati membantu PPID dalam menjawab keluhan masyarakat serta masyarakat yang semakin aktif dalam kebijakan pemerintahan. Faktor penghambat PPID ada pada letak geografis wilayah yang pegunungan sehingga sulit menjangkau internet.

- 8) Adakah bentuk pengawasan atau koordinasi/evaluasi yang dilakukan oleh Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo terhadap Tim PPID Pembantu?

Pengawasan PPID lakukan pada rapat koordinasi triwulan kemudian apabila ada permasalahan akan kami evaluasi bersama. Komisi Informasi Provinsi juga melakukan monitoring dan evaluasi terhadap PPID Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu. Puncak kegiatan evaluasi PPID Kabupaten Kulon Progo dengan memberikan reward kepada SKPD terbaik dalam memberikan pelayanan informasi publik.

- 9) Apakah evaluasi yang dilakukan melibatkan partisipasi masyarakat?  
Evaluasi yang PPID lakukan belum melibatkan masyarakat. PPID terkendala pada kurangnya tim yang dapat mengelola hal tersebut. PPID juga belum menemukan LSM yang bergerak pada kepedulian terhadap Keterbukaan Informasi Publik, sehingga evaluasi hanya melibatkan Komisi Informasi Provinsi saja.
- 10) Upaya apa yang dilakukan oleh Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan keluhan terkait penyelenggaraan pemerintah?  
PPID melakukan kampanye berupa sosialisasi pada setiap kunjungan ke desa-desa dan melibatkan SKPD. Pada tahun 2014 PPID pernah turun langsung ke masyarakat untuk membagikan tas yang berisi alamat layanan informasi dan aduan kepada pedagang, namun tahun 2015-2016 ini PPID tidak melaksanakan karena keterbatasan biaya.
- 11) Apakah tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo terutama SKPD yang ada di dinas dan kecamatan selalu mempertanggungjawabkan program yang sudah berjalan kepada tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?  
PPID Kabupaten Kulon Progo memberikan tanggungjawab kepada PPID Pembantu untuk melaporkan permohonan informasi dan aduan yang masuk setiap tiga bulan sekali. Tanggungjawab ini sudah baik dilaksanakan oleh PPID Pembantu dengan rutin memberikan laporan, namun masih ada beberapa yang terlambat dalam memberikan laporannya karena permasalahan data permohonan yang tidak dicatat.
- 12) Apakah program – program yang dijalankan oleh Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo telah sesuai dengan kondisi masyarakat Kabupaten Kulon Progo dewasa ini?  
Setiap program ataupun kegiatan yang PPID laksanakan melihat kondisi masyarakat. PPID sadar bahwa kondisi wilayah dan kondisi masyarakat yang belum menggunakan media internet, sehingga PPID

juga tidak bisa memaksakan masyarakat untuk menggunakan media tersebut.

- 13) Adakah inovasi yang dilakukan Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam Pengelolaan dan Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi?

PPID Kabupaten Kulon Progo selalu melakukan inovasi dalam hal menyediakan media layanan informasi dan aduan. Tahun 2015 lalu PPID membuat aplikasi SEMAR yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat menyampaikan aduannya. Tahun 2016 ini PPID sedang menunggu aplikasi Lapor yang nantinya juga akan digunakan seluruh pemerintah di Indonesia.

- 14) Bagaimana sikap tim PPID Pemerintah kabupaten Kulon Progo dalam melihat kondisi masyarakat kulon progo?

Masyarakat Kulon Progo memang beragam, sebagian besar masyarakatnya bekerja sebagai petani, pedagang, ataupun buruh. Saat ini semakin banyak jenis pekerjaan masyarakat Kulon Progo karena pendidikan masyarakat yang semakin tinggi. Oleh karena itu, sudah banyak masyarakat yang kritis dan bisa menyampaikan aduan atau permohonan informasinya menggunakan media *e-mail* atau aplikasi SEMAR. Tidak sedikit pula yang tidak tahu cara menyampaikan aduannya maka PPID menyediakan media Kamis pagi yang langsung ditangani oleh bupati. Masyarakat Kulon Progo memang memiliki kepercayaan terhadap bupati Kulon Progo dr. H Hasto Wardoyo SP(OG)K.

- 15) Apa tindakan yang dilakukan tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam melayani masyarakat yang kurang mengikuti perkembangan teknologi?

Tindakan PPID menghadapi masyarakat yang belum mengikuti perkembangan teknologi dengan menyediakan media lain yang bersifat langsung seperti siaran radio, PPID juga menyampaikan melalui

pertunjukan pentas seni, dan memberikan wadah aduan pada Kamis pagi.

16) Apakah kinerja Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundangan yang berlaku?

Pelayanan informasi dan aduan yang PPID lakukan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Terbukti dengan beberapa penghargaan yang PPID terima dari tahun 2013-2016. Penghargaan yang PPID terima ini menunjukkan proses pelayanan informasi dan aduan yang diterapkan sudah sesuai standar awal yaitu berasal dari peraturan perundang-undangan.

17) Apakah hambatan yang dirasakan PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam melakukan pelayanan informasi?

Hambatan paling berat ada di letak geografis yang susah dijangkau internet. Permasalahan internet juga menghambat permohonan informasi di kecamatan yang letaknya di pegunungan menoreh seperti daerah Samigaluh.

3. Narasumber : Burhanudin, ST

Jabatan : Sekretaris Kegiatan PPID Kabupaten Kulon Progo dan Unit Bagian Pelaksana Pelayanan Informasi

Waktu : 4 Oktober 2016, 18 Oktober 2016, dan 25 Oktober 2016

1) Bagaimana perencanaan program yang dilakukan tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam berhubungan dengan pelanggan?

Perencanaan yang PPID lakukan rutin pada bulan Agustus-Oktober pada kegiatan koordinasi Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA) yang melibatkan PPID Pembantu dan Bappeda. RKA ini kami membahas mengenai evaluasi kegiatan yang sudah dilakukan satu tahun yang lalu dan membahas kegiatan yang akan dilaksanakan satu tahun berikutnya. RKA untuk tahun 2016 masih sama dengan tahun 2015 dengan melaksanakan kegiatan Indikator Kinerja Utama (IKU) dan melaksanakan Rapat Koordinasi triwulan.



- 2) Seperti apa strategi manajemen hubungan pelanggan yang dilakukan oleh tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Strategi PPID dalam melakukan hubungan pelanggan dengan menerapkan pelayanan prima. PPID berkoordinasi dengan PPID Pembantu untuk bersama-sama menciptakan pelayanan prima. Maka, beberapa kegiatan PPID lakukan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat pemohon informasi. Kegiatan internal yang kami laksanakan dengan memperbaiki SDM yang kami miliki dengan melakukan sosialisasi ataupun pengawasan. PPID terus memperbaiki pelayanan yang kami berikan ke pemohon seperti memberikan kecepatan dalam setiap permohonan, memperhatikan keakuratan informasi, mengembangkan media layanan, dan memperbaiki proses pelayanan yang PPID berikan.

- 3) Bagaimana proses hubungan dengan pemohon informasi yang dilakukan PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Proses hubungan PPID dengan masyarakat dengan menggunakan media layanan informasi dan aduan. PPID menyediakan berbagai media layanan berupa tatap muka langsung maupun menggunakan media internet. Alur permohonan informasi dan aduan PPID sertakan pada halaman *website* PPID dan juga pada sekretariat PPID Pembantu untuk mempermudah masyarakat dan menghindari adanya pungutan liar.

- 4) Bagaimana peran yang dilakukan Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam menanggapi keluhan dari masyarakat?

Peran PPID dalam menanggapi keluhan berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Setiap permohonan yang masuk dengan segera ditanggapi ataupun melibatkan SKPD terkait untuk mendapatkan informasi yang akurat.

- 5) Apakah kinerja Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundangan yang berlaku?

Sejak awal PPID menerapkan pelayanan yang berdasarkan UU Keterbukaan Informasi Publik mulai dari prosedur pelayanan, pembuatan SOP, penyusunan informasi yang dikecualikan, dan laporan daftar informasi publik. Hal ini dibuktikan dengan diterimanya penghargaan dari INGPRAS tahun 2015.

- 6) Apakah ada SOP tentang prosedur pelayanan informasi yang disediakan PPID Pemerintah Kulon Progo?

PPID memiliki 4 SOP yaitu mengenai pelayanan informasi, pelayanan aduan, pelayanan aduan sengketa informasi, dan pelayanan SMS Center.

- 7) Apakah ada pencatatan khusus untuk data individu pemohon informasi?

Sesuai SOP pelayanan informasi dan aduan PPID harus mencatat permohonan informasi yang masuk ke dalam catatan register. Data tersebut berupa tanggal permohonan, nama pemohon, permohonan informasi, dan media yang digunakan. Data permohonan informasi publik ini juga PPID sampaikan pada aplikasi SEMAR.

- 8) Bagaimana prosedur pelayanan informasi yang dilakukan PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam menangani aduan dan permintaan informasi dengan media tatap muka (meja layanan PPID dan *open house* kamis pagi) dan media baru (*sms, fax, e-mail*, telepon, dan *website*)?

Prosedur pelayanan informasi PPID lakukan dengan memperhatikan SOP. Pelayanan yang datang pada meja layanan PPID akan diminta untuk mengisi formulir permohonan informasi kemudian permohonan akan langsung diselesaikan oleh PPID, namun jika informasi tersebut harus melibatkan SKPD terkait maka akan ada surat pengantar untuk meminta informasi tersebut. Pada media baru seperti e-mail atau melalui aplikasi aduan SEMAR, data permohonan informasi akan tercatat pada catatan register dan akan segera ditindaklanjuti oleh tim PPID.

9) Bagaimana peran yang dilakukan Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam menanggapi keluhan dari masyarakat?

PPID memang sebagai fasilitator dalam permohonan informasi dan aduan masyarakat, sehingga dalam kerjanya PPID harus sebaik mungkin dalam menanggapi permohonan informasi maupun aduan yang diterima. PPID terus berupaya memberikan yang terbaik dalam menanggapi aduan masyarakat. Aduan yang diterima akan segera ditanggapi paling lama 7-10 hari setelah permohonan diterima dan akan ditindaklanjuti ke SKPD terkait atau akan disampaikan langsung ke bupati.

10) Aspirasi dan keluhan apa saja yang umumnya disampaikan oleh masyarakat kepada Tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo terkait penyelenggaraan tata kelola pemerintahan?

Berbagai jenis keluhan yang masyarakat sampaikan ke PPID, namun umumnya keluhan mengenai penerangan, kegiatan bedah rumah, perbaikan jalan, sengketa tanah, pendidikan, dan kesehatan. Pada kegiatan Kamis pagi aspirasi yang disampaikan masyarakat semakin beragam mulai dari permasalahan pribadi hingga permintaan beasiswa anak, maka kegiatan kamisan ini memang efektif untuk menampung keluhan masyarakat.

11) Hambatan apa yang dihadapi tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dengan adanya berbagai media aduan yang tim PPID siapkan ?

Hambatan yang dirasakan pada masih terhambatnya SDM yang PPID miliki sehingga dalam pengelolaan media layanannya belum maksimal. Kemudian kesadaran tim yang masih kurang untuk melaksanakan peran keterbukaan informasi publik sehingga perlu tim bersama bangun.

#### D. Interview Guide Masyarakat Pemohon Informasi

Nama : Devta Virga N

Usia : 22 tahun

1. Sejak kapan mengakses media PPID Kabupaten Pemerintah Kulon Progo?

Sekitar sejak tahun 2015 saya mengakses media milik pemerintah Kabupaten Kulon Progo.

2. Seberapa sering melakukan permohonan informasi?

Permohonan informasi yang saya lakukan baru satu kali itu pun untuk menanyakan informasi mengenai surat lamaran saya ke dinas kesehatan yang belum ada tindak lanjutnya.

3. Media apa yang sering anda gunakan untuk permohonan informasi?

Media permohonan informasi yang saya gunakan melalui *e-mail* dinas kesehatan

4. Media apa saja yang anda ketahui yang disediakan tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo untuk melayani permohonan informasi?

Media layanan pemerintah Kabupaten Kulon Progo yang saya tahu yaitu *e-mail* Kabupaten Kulon Progo, Kamisan, dan *e-mail* dinas terkait.

5. Bagaimana tanggapan anda mengenai *call center* berupa *SMS center* yang disediakan tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Saya belum pernah menggunakan *call center* yang disediakan PPID Kabupaten Kulon Progo. Namun, ya bagus apabila pemerintah menyediakan *call center* untuk masyarakat karena seperti SMS mudah digunakan masyarakat sehingga dapat digunakan siapa saja.

6. Bagaimana tanggapan anda mengenai *call center* berupa *e-mail* yang disediakan tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Mengenai e-mail yang saya gunakan dinas kesehatan kemarin cukup baik dalam pelayanannya. Saya juga merasa puas terhadap jawaban yang disampaikan dan saya tidak perlu menunggu lama sampai permohonan informasi saya dijawab oleh dinas kesehatan.

7. Bagaimana tanggapan anda mengenai call center berupa meja layanan PPID yang disediakan tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Mengenai meja layanan yang disediakan PPID saya belum terlalu paham karena saya sendiri belum pernah menggunakan layanan langsung di PPID.

8. Bagaimana tanggapan anda mengenai *call center* berupa *open house* kamis pagi yang disediakan tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Kegiatan kamisan terkenal didaerah saya karena masyarakat didaerah saya banyak yang mengadakan aduannya ke acara kamisan karena ditangani oleh bapak bupati langsung. Saya sendiri belum pernah datang langsung ke acara kamisan tapi mendengar antusias masyarakat didaerah saya juga cukup tinggi.

9. Untuk kebutuhan apa biasanya anda menggunakan media permohonan informasi tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Saya mengakses media layanan pemerintah Kabupaten Kulon Progo biasanya berkaitan dengan pekerjaan saya, karena saya bekerja di salah satu Puskesmas di Kokap maka saya sering mengikuti perkembangan informasi di *website* pemerintah dan *website* dinas kesehatan. Tapi untuk permohonan informasi kemarin memang saya gunakan untuk meminta tindak lanjut ke dinas kesehatan.

10. Bagaimana tanggapan atau respon pelayanan tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam menjawab permohonan informasi yang anda minta?

Tanggapan yang diberikan sangat baik ya, karena dari dinas kesehatan langsung menjawab permohonan saya. Maka dengan jawaban tersebut saya tidak harus repot-repot datang ke dinas kesehatan karena jarak

rumah saya ke dinas kesehatan juga cukup jauh. Jadi, saya merasa puas untuk tanggapan yang diberikan.

11. Seberapa puaskah anda dengan kecepatan pelayanan tim PPID Pemerintah Kabupaten Kulon Progo?

Kecepatan pelayanan yang dilakukan sangat cepat karena kurang dari 3 hari permohonan saya sudah dijawab. Keterlambatan tanggapan dari dinas kesehatan juga bisa fatal karena tindak lanjut dari tanggapan dinas kesehatan yang harus saya lakukan dalam batas waktu segera.