

Lampiran 1

Wawancara Kasubag Protokol, 9 Juli 2020



Wawancara Kepala Desa Sukorejo, 9 Juli 2020



Wawancara masyarakat Desa Sukorejo, 9 Juli 2020



Wawancara Sekretaris Desa Kudubanjara, 10 Juli 2020



Wawancara masyarakat Desa Kudubanjara, 10 Juli 2020



Wawancara masyarakat Desa Ngoro, 11 Juli 2020



Wawancara masyarakat Desa Ngoro,

11 Juli 2020



Wawancara masyarakat Desa

Gudo, 11 Juli 2020



Lampiran 2

Wawancara Humas Dan Protokol Kabupaten Jombang Tanggal 9 Juli 2020

Kasubag Protokol R. Muh Satria A.W

P : Peneliti

N : Narasumber

P : Bagaimana peran humas protokol di Kabupaten Jombang ?

N : Kalau ngomong peran ya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kita. Mengatur setiap jalannya acara yang melibatkan bupati, humas dan protokol mempunyai fungsi selain jalannya acara juga ada publikasi. Jadi bagaimana kita mempublikasikan hal – hal yang baik sehingga citra bupati dan wakil bupati juga membaik. Salah satunya membuat sebuah event dimana bupati bisa terjun langsung kemasyarakat dalam waktu yang sama sehingga tidak ada jarak apapun dengan bertatap muka dan semua aspirasi masyarakat bisa disampaikan kepada Bupati dan Wakil Bupati. Sekaligus bupati bisa memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat pada saat itu.

P : Ada berapa Sub Bagian di humas protokol? Dan bagaimana dengan tugasnya ?

N : Sub Bagian protokol, Sub Bagian pengumpulan data dan informasi, peliputan dan dokumentasi. Untuk tugas – tugas yang lebih rinci ada di Peraturan Bupati Jombang No. 62 Tahun 2018.

P : Bagaimana latar belakang dari adanya program pak ?

N : Program bulaga dilatar belakangi oleh visi dan misi bupati dan wakil bupati. Visi nya “mewujudkan jombang yang berkarakter dan berdaya saing”. Misinya Mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih dan profesional, Mewujudkan masyarakat yang berkualitas, religius dan berbudaya, Meningkatkan daya saing perekonomian daerah berbasis kerakyatan, potensi unggulan lokal industri. Dan kenapa beliau mencanangkan ini mungkin beliau melihat birokrasi yang ada di Jombang belum memberikan pelayanan yang

terpadu kepada kebutuhan masyarakat. Untuk membuat sebuah terobosan dalam hal itu, bupati ingin mengalirkan pelayanan publik yang dibutuhkan itu lebih dekat kepada masyarakat, yang dulu sebelumnya banyak di pusat kota dan kita bawa atau kita boyong ke wilayah – wilayah, sehingga masyarakat tidak perlu jauh – jauh ke kota untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Satu sisi yang lain ini sebagai wadah komunikasi bupati dan wakil bupati kepada masyarakat secara langsung. Jadi kita siji gawe loro gawe juga memberikan pelayanan publik dan menyerap aspirasi. Jadi latar belakangnya bulaga ada dalam visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati

P : Jadi program ini apakah termasuk program bupati dan wakil bupati atau dari humas protokol pak?

N : Kita menerjemahkan dari visi dan misi bupati dan wakil bupati dan kita menawarkan pelayanan ini kepada beliau dan mensetujuinya, ini benar – benar tumbuh dari inisiatif beliau sendiri. Humas dan protokol hanya mengemasnya dalam sebuah acara atau event.

P : Sebelum program ini terlaksanakan, apa ada riset terlebih dahulu pak ?

N : Jadi kita berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Ikm pada tahun 2017 itu masih masih dibawah angka 80%, artinya itu kurang baik dibawah angka 80%. Tapi dengan adanya program bulaga ini ditahun 2019 kita bisa meningkatkan 83,16% naik 1,03 point dibandingkan tahun 2018. Tahun 2017 masih dibawah angka 80%, tahun 2018 ± 81%, dan tahun 2019 naik 83,16%. Jadi adanya program bulaga ini memberikan dampak kuantitatif dan kualitatif, data ilmiahnya sudah dibuktikan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm).

P : Bagaimana perencanaan sebelum terlaksanakannya program bulaga ?

N : Pertama, rapat dengan stakeholder komitmen untuk bergabung dengan pelayanan ini. Kedua, survei lapangan sebagai *meeting on the spot* (mos) untuk teknis tempat untuk meminimalisir tempat agar cukup 75 jenis pelayanan dan masyarakat yang datang. Ketiga, persiapan H-1 untuk pemasangan tenda dan

persiapan lainnya. Keempat, H+1 untuk setting acaranya pada waktu pagi hari sebelum acara dimulai. Perencanaan ini dilakukan agar pelaksanaan pelayanan ini berjalan dengan lancar.

P : Bagaimana pelayanan publik kabupaten jombang sebelum adanya bulaga pak ?

N : Jadi memang kita punya data jarak antara kota dengan desa di kabupaten jombang itu rata – rata 15km, panjangnya birokrasi dan jauhnya jarak itu membuat pelayanan publik yang ada di kabupaten jombang kurang optimal dalam pelayanan publik. Belum adanya mall pelayanan publik atau pelayanan satu pintu itu sehingga sosialisasi yang dilakukan untuk masyarakat misalnya ayo masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, karena jaraknya jauh dan belum adanya tempat mall pelayanan satu pintu membuat masyarakat enggan dan kita jemput bola ke masyarakat. Sebelum adanya bulaga pelayanan sudah ada tetapi belum optimal karena menjangkau dan kurang efektif.

P : Menurut anda bagaimana program bulaga dibandingkan dengan pelayanan publik yang lain ?

N : Bulaga kita katakan sebagai sinergi, sinergi berbagai pelayanan publik. Dibandingkan dengan pelayanan publik yang lain itu perurusan, bulaga tidak memberikan pelayanan yang khusus tetapi kita mensinergikan semua pelayanan. Bulaga bisa di ibaratkan sebagai wadah berbagai pelayanan publik dalam misi yang sama.

P : Apa ada kriteria desa atau wilayah yang dijadikan sebagai tempat dilaksanakannya bulaga ?

N : Kita juga sebenarnya punya standart, bukan desanya tetapi pada kecamatan. Jadi kita ingin dalam satu tahun bulaga bisa mencakup semua kecamatan. Bulaga semula 3 kecamatan dijadikan 1 tetapi kurang efektif karena terlalu banyak orang yang akan datang, kemudian menjadi 2 kecamatan yang diharapkan lebih efektif lagi. Kriteria desa yang akan dilaksanakan tentunya yang memiliki akses transportasi yang mumpuni, semua bisa menjangkau. Luasnya wilayah yang cukup untuk jumlah orang yang banyak, kooperatif dari desanya sendiri. Karena

tidak adanya dukungan dari desa itu sendiri kita tidak akan mampu melakukan sendiri.

P : Apa strategi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik ?

N : Sebenarnya untuk meningkatkan itu bukan termasuk tupoksi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat itu bukan domainnya humas protokol. Perlu digaris bawahi kita hanya membuat sebuah metode bagaimana visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati tercapai, kemudian pelayanan yang belum optimal menjadi optimal dengan mewadai. Strategi yang digunakan untuk meningkatkan kita selalu membikin trending bulaga melalui singkatan yaitu B – baru yang belum dilakukan oleh kabupaten atau kota yang lain, U – unik artinya ada kolaborasi berbagai stakeholder dalam waktu dan tempat yang sama, L – langsung artinya masyarakat dapat langsung memilih pelayanan yang diinginkan, A – akses artinya mendekatkan pelayanan publik dari pusat kota ke suatu wilayah, G – gratis artinya saat bulaga tidak dipungut biaya, dan A – aspiratif artinya masyarakat bisa langsung komunikasi dengan bupati sehingga feedback yang diberikan secara langsung. Misalnya di suatau wilayah ada yang membutuhkan bahan pokok, dan Bupati akan memberikannya secara langsung, dan feedback yang diberikan jelas karena disitu semua Opd berkumpul. Itu strategi dari humas protokol yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik dibulaga.

P : Bagaimana mengkomunikasikan program ini kepada media ?

N : Kita memang tidak bisa berjalan sendiri, kita menggandeng beberapa dinas dan Opd program apa yang akan ditampilkan saat bulaga. Kominfo mempunyai warung pojok kebonrojo yaitu dialog interaktif melalui radio yang semua orang bisa telfon, dengan kemajuan zaman tidak hanya radio tetapi kita menggandeng Tvri. Harapan untuk menggandeng Tvri ini jangkau pola interkatif ini lebih luas, tidak hanya orang tua yang mendengar radio saja namun juga orang pekerja kantoran bisa melihat sehingga kita dengan media tidak senderian dengan menggandeng berbagai Opd untuk ayo kita bekerjasama. Untuk publikasi juga

semua Opd kita ajak untuk publikasi yang baik.

P : Bagaimana mensosialisaikan program ini kepada masyarakat ?

N : Sebelum acara kita menggandeng media lokal milik Pemkab sendiri yaitu Sjfm, Sjam, dan suara pendidikan kita bekerjasama untuk mensosialisasikan pada tanggal sekian ada program bulaga di wilayah sini. Istilahnya adalah woro ledangnya pakai media lokal, untuk media Tv akan ada Tapping untuk menyiarkan program tersebut. Sengaja tidak ada technical meeting tetapi secara langsung mengajak media lokal milik Pemkab untuk mensosialisasikan adanya program tersebut.

P : Selain mensosialisasikan melalui media lokal apa ada cara yang lain ?

N : Pada saat event bulaga saja kita ada banner dan selebaran yang kita pasang atau bagikan H-7 hari sebelum acara melalui perangkat desa. Dan mensosialisasikan kepada Opd, kepala dinas, dan perangkat desa H- 1 bulan sebelum acara melalui rapat. program bulaga sebelumnya belum ada penyebaran pamflet dan testi, tetapi yang di desa sukorejo kecamatan perak kita bikin dengan harapan kita ukur dengan jelas. Saya ingin bulaga ini tidak fokus pada ceremony saja tetapi pada substansi.

P : Apakah program bulaga ini ada logo, dan apa artinya ?

N : Bulaga kan ada gambar ringin contong yang ada percikan airn yang berwarna warni. Ringin contong sebagai pusat Pemerintahan Kabupaten Jombang, ada gambar tandon air yang artinya mencipratkan ke segala penjuru atau mengalirkan pelayanan publik ke segala penjuru. Warna dari percikan air berbagai warna maksudnya adalah pelayanan yang di alirkan tidak hanya satu macam tetapi ada 75 jenis dari berbagai instansi.

P : Menurut anda warung pojok kebonrojo termasuk dalam pelayanan publik atau tidak ?

N : Warung pojok kebonrojo memiliki dua fungsi yaitu sebagai dialog interaktif menyerap aspiratif dan memiliki wadah komunikasi antara masyarakat, tetapi disisi lain sebagai media sosialisasi program – program pemerintah. Kalau

termasuk pelayanan publik bisa dikatakan seperti itu dalam bidang serap aspirasi dengan substansinya pelayanan publik. Tetapi kalau disempitkan lagi pelayanan publik adalah sesuatu yang diberikan oleh pemerintah kepada publik ini bukan juga, karena ini tidak semata – mata memberikan timbal balik secara langsung juga. Melalui warung pojok kebonrojo ini kita membuka akses pintu yang sebelumnya hanya satu arah kini menjadi dua arah, masyarakat bisa menyampaikan aspirasi kita juga memberikan.

P : Bagaimana respons dari masyarakat tentang pelayanan ini?

N : Respons dari masyarakat dilihat dari youtube channel kita mereka sangat senang dan berharap program ini berjalan tidak sekali saja. Respons dari stakeholder sangat antusias, dan menanyakan kapan ada program ini lagi. Pertanyaan ini menjadi tantangan bagi kami, karena bulaga identik dengan kerumunan atau mengumpulkan banyak orang sehingga saat pandemi seperti ini tidak bisa diselenggarakan pelayanan tersebut.

P : Dengan adanya pandemi saat ini bagaimana solusi untuk mengatasi program Bulaga ?

N : Bulaganya bisa beradaptasi dengan sistem pelayanan publik secara online pada saat ini, tetapi solusi itu tidak bisa masuk dalam kepanjangan kata L dari bulaga yang bersifat langsung. Melalui sistem online bisa masuk dalam kategori baru, unik, akses, gratis dan aspiratif sebagai salah satu tantangan untuk format bulaga kedepannya. Untuk saat ini humas dan protokol memuaskan bulaga dulu, kita fokuskan untuk pencegahan dan penyebaran virus covid 19.

P : Apa evaluasi yang dilakukan untuk program bulaga ?

N : Indeks evaluasi melalui Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, dan Penanganan Pengaduan. Hasil evaluasi ini dari program bulaga yang ada didesa perak.

P : Apakah program bulaga ini sebagai bahan evaluasi untuk pelayanan publik di pemerintah kabupaten jombang ?

N : Bupati dan Wakil Bupati sangat mengapresiasi adanya bulaga, dan tantangan dari humas protokol ini bagaimana mengemas bulaga semakin hari semakin atraktif, inovatif, tidak semata – mata melulu ceremonial saja tetapi lebih ke substansi. Kita ingin bulaga ini berdampak ekonomis, misalnya dibulaga nanti ada pasar murah, pelayanan sehari tuntas contohnya tempat yang dilaksanakannya bulaga ini ada jalan berlubang dan Dinas Perhubungan ini langsung turun dan menanganinya.

P : Bagaimana goals dari program bulaga ?

N : Kita ingin betul – betul masyarakat jombang Ikmnya meningkat, kita upayakan tidak ada keluhan – keluhan yang belum tertangani, citra – citra yang kurang baik kepada pimpinan. Tujuan dari bulaga ini kita ingin mengemas dengan substansial tidak hanya di bayangan saja, tetapi masyarakat puas terhadap pelayanan publik benar dari hatinya bukan settingan. Jika ikmnya maksimal dingaka 100% maka kita juga banyak point untuk mencapai itu, banyak evaluasi dan trobosan yang lain, dan mungkin program bulaga ini belum bisa mencapai angka tersebut. Pelayanan bulaga Cuma sehari orang butuh pelayanan setiap hari mampukah bulaga yang cuma seharai bisa meningkatkan Ikm. Substansial atau tidak bisa dibilang substansial, kalau signifikan atau tidak juga bisa dikatakan tidak jika dilihat yang membutuhkan 360 hari dalam pelaksanaan satu hari. Tetapi bulaga ini berdampak pada citra pemerintah kabupaten jombang serius dalam memberikan pelayanan dalam mengalirkan dari kabupaten kesuatu wilayah.

P : Apakah ada kelanjutan dari program bulaga ini ?

N : Jadi ini memang program Bupati dan Wakil Bupati yang penting dan kita butuh terobosan yang kongkrit. Tahun 2021 Bupati dan Wakil Bupati sudah mencanagkan pembagian mall pelayanan publik, jadi bulaga ini membuat Pemerintah Kabupaten berfikir bahwa kita perlu mall pelayanan publik stasioner tidak mungkin terus – terusan keliling. Keliling juga penting untuk mendekatkan tetapi harus ada stationer yang insidental seperti bulaga dan sama – sama pentingnya.

P : Jika mall pelayanan itu sudah bisa digunakan apakah masih ada bulaga ?

N : Menurut saya tetap perlu karena kita filosofinya air maka kita membuat pelayanan publik artinya kita memperbaiki tandon air atau tempat, yang sebelumnya belum tempat itu sekarang menjadi ada. Dengan mencapai tempat itu kita harus ke kota, kalau kita mengalirkan artinya kita membawa tandon air itu kewilayah. Pelayanan yang 360 hari dan kita memberikan 1 hari perlu menurut saya. Tahun depan humas dan protokol berubah menjadi prokopim (protokol dan komunikasi pimpinan), kasubag protokol, kasubag komunikasi pimpinan, dan kasubag dokumentasi pimpinan. Komunikasi pimpinan mulai dari membuat bahan rapat, membuat *pressrelease*, *press conferance* dan sambutan. Jadi semua bahan yang akan disalurkan bupati melalui prokopim, termasuk membranding pimpinan. Contohnya ada hari Aids sedunia, kita berinisiatif membuat video sendiri karena sudah bukan jamannya via radio, dubbing, tetapi sekarang melalui media sosial. Tantangan prokopim akan lebih besar tahun depan dibandingkan tahun sekarang ini, memang kita tidak publish keluar tetapi membranding pimpinan itu perlu kreatifitas

Wawancara Kasubag Protokol Pemkab Jombang (22 Juli 2020)

P : Bagaimana dengan bulaga pada saat new normal seperti ini pak ?

N : Kalau Kami, Bupati sudah ada instruksi untuk meneruskan Bulaga, walaupun ada pandemi pie carane program ini tetap dilaksanakan agar tetap mematuhi protokol kesehatan untuk tidak berkerumun, cuci tangan, dll.

P : Bagaimana dengan kondisi desa yang ada di Jombang masih ada zona merahnya ?

N : Paling nggk, tempatnya harus luas dulu, kemungkinan desa yang akan ditempati untuk Bulaga new normal ini di Desa Njanti Kecamatan Mojoagung dan Kecamatan Mojowarno yang kemungkinan akan dilaksanakan 2 hari.

P : Bagaimana dengan sistem pelayanannya pak ?

N : Untuk sistem pelayanan publik Bulaga yang kemarin kita datangkan semua pelayanan sekitar 75 jenis, tetapi untuk new normal ini kita fokuskan pada

pelayanan publik yang paling banyak di butuhkan oleh masyarakat yaitu kependudukan, pemeriksaan kesehatan, SIM, dan sistem pembayaran pajak.

P : Apa alasan bulaga yang pertama, kedua dan ketiga itu dilaksanakan di desa tersebut pak?

N : Kenapa alasannya diadakan pertama kali di Kudu, karena Kecamatan Kudu dan Ngusikan jaraknya lumayan dari Kabupaten Jombang dan kesiapan desanya. Untuk kedua di lasanakan di Kecamatan Gudo karena tempat yang luas, kesiapan desanya, untuk jaraknya ke Pemkab lumayan dekat dibandingkan dengan Kecamatan Wonosalam. Kita tidak memilih di Wonosalam karena tempat yang lumayan kurang strategis karena kondisi tempat yang miring seperti itu dan desanya yang kurang siap. Untuk yang ketiga di Desa Sukorejo Kecamatan Perak sudah ada komitmen sejak awal, letak yang strategis dan desanya yang siap.

P : Untuk menginformasikannya kenapa memilih media radio dan tidak memaksimalkan di media sosial?

N : Memang media sosial kita sudah menjamur pada masyarakat saat ini, kita juga tidak boleh lupa banyak masyarakat kita yang hidup dibawah garis kemiskinan bagaimanapun itu juga perlu kita sentuh. Saya yakin untuk media sosial sudah menginformasikan, teman – teman disini sudah punya ig dan humas protokol punya instragram dan disebarakan melalui Facebook juga. Tetapi kita ingin beliau – beliau yang masih dibawah garis kemiskinan ya mungkin orang petani yang tidak pernah tahu media sosial atau Hp mungkin waktu istirahat sambil mendengarkan radio. Untuk menggunakan ledeng dari Kominfo soalnya di kampung yang kecil – kecil itu kadang – kadang ada sebagian orang yang tidak ada Hp dan radio sehingga kita menggunakan itu. Maka dari itu kita menggunakan media radio, ledeng dan media sosial karena sasaran kita orang menengah keatas maupun menengah kebawah.

P : Tapi tidak menutup kemungkinan bahwa masyarakat saat ini sudah banyak yang menggunakan Hp dan media sosial bagaimana dengan hal itu pak ?

memanfaatkan media sosial seperti membuat Flyer juga sehingga masyarakat tertarik.

N : Tidak menutup mata memang bahwa harus kita lakukan untuk kedepannya, brosur, flyer juga penting. Untuk depannya akan kita perbaiki lagi seperti itu sehingga semua kalangan di media sosial tertarik dengan informasi seperti itu.

P : Bagaimana penyebaran informasi di humas protokol Kabupaten Jombang dalam memanfaatkan media sosial ?

N : Kita punya akun Fb dan ig untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat melalui media sosial itu yang ada di kegiatan humprot. Kalau kegiatan Bupati dan Wakil Bupati yaitu kominfo sehingga kominfo ada kegiatan warung pojok kebon rojo sebagai media interaktif agar masyarakat memberikan feedback atas kebijakan – kebijakan yang sudah dilakukan oleh pemerintahan.

P : Menurut anda bagaimana memaksimalkan penyebaran informasi di bagian humas protokol pemkab Jombang ?

N : Memang seharusnya dibuat untuk tim komunikasi publik Pemda yang melekat pada tugas humas, memang seharusnya dikerjakan dengan tim dengan satu tingkat komando yang mengontrol apa yang terjadi di media sosial dan penyebaran informasinya. Tantangan pemerintah kedepan selain menginformasikan kebijakan tetapi juga siap menerima feedback dari masyarakat baik berupa positif maupun negatif ditanggapi dengan cara yang santun.

P : Apakah ada alasan yang mendesak karena belum mempunyai mall pelayanan satu pintu sehingga ada program Bulaga?

N : Pelayanan publik yang lain bersifat parsial tetapi kalau kita membicarakan bulaga berarti kita berbicara tentang sinergis dimana instansi mempunyai urusan yang saling berkaitan untuk memudahkan masyarakat mengurus kepentingan. Yang kedua adalah penyerapan aspirasi, kalau kita ngomong politik berarti kita ngomong Wahana Turba (turun kebawah) yang sebenarnya menjadi point utama. Kalau kita ngomong turba saja nanti dikira pencitraan, tetapi kalau kita ngomong pelayanan publik turba model apapun akan menjadi hal yang baik atau bagus dan dampak

kepercayaan masyarakat meningkat. Ketika kepercayaan masyarakat meningkat diharapkan partisipasinya juga meningkat, kalau prosentase meningkat akuntabilitas pembangunan juga meningkat.

P : Bagaimana sasaran dan sarana pada pelaksanaan program bulaga ?

N : Untuk sarana kita memberikan kepada opd atau dinas terkait yang memberikan pelayanan. Sasaran program bulaga ini semua warga masyarakat mulai dari tokoh agama, warga, perangkat desa, dll

P : Kenapa program Bulaga dilaksanakan hanya 1 hari ?

N : Memang kita hanya mengadakan hanya satu hari karena kita tidak mungkin fokus pada program tersebut, banyak yang kita kerjakan dan masih banyak pelayanan dan tugas – tugas lain yang harus dikerjakan. Selain itu anggaran yang dikeluarkan pada program tersebut memang cukup besar dan perlu kita pertimbangkan jika program tersebut di laksanakan beberapa hari maka anggarannya bisa saja 2x lipat. Anggaran yang kita punya juga tidak untuk 1 program saja tetapi juga untuk program lain misalnya peringatan hari besar yang harus kita laksanakan.

Wawancara Kepala Desa Sukorejo Kecamatan Perak (9 Juli 2020)

Radi (Jombang, 1 Maret 1955)

P : Peneliti

N : Narasumber

P : Bagaimana pelaksanaan bulaga di desa sukorejo perak ?

N : Waktu bulaga itu 19 Februari 2020, pada waktu pelaksanaannya ada Bupati, Wakil Bupati dan Gubernur dengan pelayanan 75 jenis. Masyarakat yang datang ±4.000 dengan sangat antusiasnya datang untuk mengikuti acara tersebut. Salah satu bulaga yang ada di Kabupaten Jombang di Desa Sukorejo Kecamatan Perak, karena Gubernur turun langsung mengikuti acara ini. Yang unik dari acara bulaga disini kemarin ada nikah gratis, pelaksanaan bupati melayani warga ini melayani bermacam – macam secara administrasi sehingga masyarakat puas. Sejak dua bulan sudah diperkirakan adanya bulaga, setelah dilantik saya

langsung gerak cepat memperbaiki balai desa agar terlihat rapi dan bupati senang dan nyaman pada waktu pelaksanaan bulaga berlangsung.

P : Sebelum adanya program bulaga, bagaimana pelayanan dari kabupaten di desa ini pak ?

N : Sebelum adanya bulaga saya dilantik pada 5 Desember 2019 sebagai kepala desa dan kegiatan bulaga dilaksanakan pada tanggal 19 Februari 2020 sehingga sebelum adanya program bulaga saya tidak tahu bagaimana pelayanan disini. Sebagai kepala desa saya harus melindungi dan pengayom warga, lain orang lain lagi pelayanannya.

P : Bagaimana mengonfirmasikan program bulaga kepada masyarakat ?

N : Dua bulan sebelum adanya bulaga ya itu tadi memperbaiki tempat, H-1 saya menginformasikan kepada masyarakat mulai dari rapat Rt Rw, pengajian dan mengundang masyarakat secara langsung.

P : Bagaimana peran humas dan protokol dalam pelayanan di masyarakat ?

N : Humas protokol dalam pelayanan juga baik, pelayanan ke perangkat desa dan masyarakat sangat baik. Humas protokol mengendalikan misalnya bupati setting tempat dan lokasi yang akan digunakan untuk Bupati dan Wakil Bupati.

P : Bagaimana komunikasi antara humas dengan masyarakat ?

N : Jadi gini, pelayanan yang ada di desa untuk warga masyarakat di desa. Misalnya di desa ada yang kurang senang biasanya datang ke pendopo Kabupetan Jombang dan ditemui oleh humas dan protokol, mereka juga biasanya konfirmasi ke kecataman, dan dari kecataman juga konfirmasi ke pihak desa.

P : Bagaimana harapan bapak setelah adanya program bulaga ?

N : Program bulaga ini bagus, harapan saya program ini tidak putus sampai disini karena bulaga sangat penting sekali bahwa masyarakat yang tidak tahu bisa menjadi tahu yang biasanya mengurus pelayanan jauh dari kota menjadi dekat dari pada ke jombang dengan jarak yang jauh ada beberapa resiko di jalan yang membahayakan.

Wawancara warga desa Sukorejo 9 Juli 2020

Jaitunah (3 Januari 1966)

P : Peneliti

N : Narasumber

P : Bagaimana menurut anda program bulaga yang ada di desa sukorejo kemarin ?

N : Program pelayanannya bagus dan banyak orang yang datang disana, tetapi saya tidak datang kesana karena banyak orang yang berdesak –desakan dan kata tetangga harus di foto – dulu.

P : Mengetahui informasi bulaga dari mana bu ?

N : Saya tau program ini dari rt yang menginformasikan dan dari pengajian – pengajian yang ada di desa.

P : Bagaimana pelayanan yang ada di Kabupaten Jombang ?

N : Pelayanannya bagus, biasanya ngurus sim dan ktp ya datang ke kota seperti biasanya mbk.

Wawancara 10 juli 2020 di Desa Kudubanjari Kecamatan Kudu

Sekretaris desa : Samari (Jombang 30 April 1971)

P : Peneliti

N : Narasumber

P : Kapan informasi yang didapatkan dari perangkat desa akan diadakannya program bulaga ?

N : 1 bulan sudah di informasikan untuk perangkat desa dan masyarakat untuk seluruh pelayanan masyarakat yang di fokuskan di desa ini. Semua pelayanan yang ada di kota di usung ke desa dalam waktu 1 hari.

P : Bagaimana menginformasikan program ini kepada masyarakat ?

N : Begitu ada informasi kita sampaikan kepada masyarakat melalui rapat – rapat dan kegiatan yang ada di desa ini, khususnya di rapat – rapat lembaga dan surat resmi yang disebarakan melalui rt.

P : Bagaimana menurut anda tentang program bulaga ?

N : Menurut saya ya bagus karena semua pelayanan yang ada di kabupaten datang di desa ini, tetapi kalau hanya dalam waktu satu hari ya kurang karena banyak keperluan yang harus diselesaikan di desa ini. Respon dari masyarakat ya bagus, tetapi kalau urusan yang belum selesai juga harus datang ke kota.

P : Bagaimana harapan terhadap program bulaga kemarin ?

N : Harapan saya juga tidak hanya dalam satu hari saja, kalau bisa ya dalam waktu tiga hari sehingga pelayanan masyarakat sudah benar – benar terselesaikan dan tidak perlu datang ke kota.

P : Bagaimana pelayanan yang ada di desa ini sebelum adanya bulaga ?

N : Jarak antara desa ini untuk ke kota juga lumayan jauh, sehingga di kecamatan itu sudah ada jadwal pelayanan mulai dari sim dan pajak. Kalau ktp ya mengurus di kantor kecamatan, selain pelayanan itu ya harus datang ke kota misalnya mengganti nama akta kelahiran.

P : Menurut anda program bulaga kemarin meningkatkan pelayanan publik Kabupaten Jombang ?

N : Ya meningkatkan karena pelayanan gratis yang tadinya 70% menjadi 90%, selain gratis juga pelayanan yang ada di Kabupaten Jombang menjadi dekat.

Wawancara warga Desa Kudubanjari Kecamatan Kudu

Sutikno (Jombang, 14 Mei 1941)

P : Peneliti

N : Narasumber

P : Bagaimana pelayanan yang ada di Kabupaten Jombang ?

N : Jarak desa ini dengan kota ya lumayan jauh sehingga ada beberapa pelayanan yang ada di Kabupaten Jombang seperti Sim dan Ktp ada di Kantor Kecamatan Kudu.

P : Bagaimana menurut anda tentang program bulaga yang ada di Desa Kudubanjari kemarin ?

N : Saya sebagai warga juga senang dengan program tersebut karena pelayanan yang ada di Kabupaten Jombang bisa datang ke desa ini sehingga memudahkan pelayanan disini, pelayanannya juga gratis.

P : Bagaimana informasi program ini disampaikan ke masyarakat ?

N : Informasi ini disampaikan melalui rapat dan kegiatan rutin yang ada di desa ini. Informasi ini disampaikan 1 hari sebelum acara berlangsung.

P : Dengan adanya informasi tersebut apakah anda tertarik dan ingin mengikuti acara tersebut ?

N : Dengan adanya informasi tersebut saya senang karena memudahkan pelayanan masyarakat didesa ini, tetapi waktunya sangat singkat dan ada beberapa pelayanan yang belum terselesaikan.

Wawancara daniel warga desa ngoro kecamatan ngoro. 11 Juli 2020

Daniel Prestyo (Jombang 21 Juni 1997)

P : Peneliti

N : Narasumber

P : Menurut anda bagaimana pelayanan yang ada di kabupaten jombang ?

N : Kayaknya setiap kabupaten memiliki pelayanan yang berbeda – beda. Menurut saya, kurang adanya komunikasi misalnya kadang orang yang mengurus persyaratannya berbeda – beda kadang ada yang disuruh ambil di kecamatan kadang ada yang di kabuupaten. Seharusnya alur atau persyaratannya harus di informasikan dengan jelas, kadang saya bingung apakah peraturan itu setiap bulannya berbeda – beda. Saya orang yang males mengurus bpjs atau lainnya tetapi setau saya jombang itu sudah bermindset pelayanan yang ribet. Saya pernah mengantar teman saya yang kehilangan Stnk, alurnya itu sangat lama beberapa hari harus datang lagi, kalau ada hal yang lebih mudah dan bisa langsung dibandingkan harus bolak – balik lagi yang menghabiskan banyak waktu oleh karena itu hal pelayanan yang ribet sudah termindset di masyarakat.

P : Bagaimana dengan program bulaga yang ada kemarin ?

N : Saya kurang tahu mbak mungkin informasinya kurang jelas dan menyuluruh di masyarakat sehingga ada masyarakat yang tidak tahu. Menurut saya program tersebut bagus, tetapi percuma jika sosialisasi dan informasinya kurang jelas. Seharusnya ada banner yang dipasang ditempat yang lumayan ramai sehingga masyarakat membaca dan tahu akan ada program Bupati dan Wakil Bupati terkait dengan program kerja yang ada di visi misinya.

Wawancara 11 Juli 2020

Nh Sorandri Tahir (Jombang 9 April 1997)

P : Peneliti

N : Narasumber

P : Menurut anda bagaimana media informasi yang ada di kabupaten jombang ?

N : Menurut saya media informasi yang ada di kabupaten jombang kurang tertata dengan rapih, sekarang banyak media informasi dari kabupaten atau kota lain yang sangat kreatif dengan menggunakan template yang bagus dan informasi yang jelas. Kabupaten atau kota lain sudah sadar media sosial jadi masyarakat bisa melihat tanpa ribet dan mendapatkan informasi yang jelas.

P : Menurut anda bagaimana pelayanan yang di Kabupaten Jombang ?

N : Menurut saya masih berkuat dengan birokrasi jadi pelayanannya masih ribet dan belum praktis. Kadang informasi persyaratannya kurang jelas sehingga harus dilempar sana – sini dengan seperti itu kita juga emosi dan males untuk ngurus, kadang juga kita males untuk mengurus persyaratannya dulu dan langsung mengurus saja. Dengan pelayanan seperti itu menurut saya Bupati dan Wakil Bupati rapat dengan Dinas, dan Opd untuk evaluasi pelayanan sehingga mindset negatif terhadap pelayanan Kabupaten Jombang segera membaik dan mendapatkan citra yang baik. Masyarakat hanya bisa berharap, kita sudah memilih mereka duduk dalam kursi pemerintahan seharusnya mereka berfikir untuk pelayanan saat ini karena kita memilih mereka kita juga percaya bahwa bisa menjadi lebih baik lagi.

P : Bagaimana tentang program bulaga ?

N : Saya tidak tahu kalau ada program tersebut mungkin karena minimnya penyebaran informasi di media sosial sehingga banyak milenial yang kurang tau informasi tersebut.

Wawancara Warga Desa Gudo 11 Juli 2020

Ade Presetyo (Lumajang, 10 April 2021)

P : Peneliti

N : Narasumber

P : Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang ada di kabupaten jombang ?

N : Menurut saya pelayanan kurang baik dan prosesnya juga lama sehingga kadang lebih enak pakai orang dalam jika mengurus sesuatu dengan proses yang cepat dan tidak menghabiskan banyak waktu

P : Bagaimana menurut anda tentang penyebaran informasi yang ada di Kabupaten Jombang ?

N : Menurut saya juga bagus melalui media sosial untuk milenial tetapi masyarakat yang tidak mempunyai media sosial yang susah sehingga informasi yang disebarkan kurang merata.

P : Bagaimana menurut anda tentang program bulaga ?

N : Sebenarnya saya tidak tahu jika ada program dari kabupaten jombang seperti itu karena kurangnya informasi yang ada di media sosial sehingga milenial kurang faham akan informasi tersebut, karena sekarang sudah jamannya media sosial dan milenial sekarang tidak mungkin belum punya akun media sosial.

P : Bagaimana dengan penyebaran informasi saat adanya program bulaga ?

N : Seharusnya penyebarannya melalui group yang ada di desa, melalui tokoh masyarakat yang ada di wilayah itu sehingga semua masyarakat tahu ada program bulaga.

