

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Trenggalek

Gambar 4.1

Peta Kabupaten Trenggalek



Sumber: Website Pemerintah Kabupaten Trenggalek

Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu Kabupaten di Propinsi Jawa Timur yang terletak di bagian selatan dari wilayah Propinsi Jawa Timur. Kabupaten ini terletak pada koordinat $111^{\circ} 24'$ hingga $112^{\circ} 11'$ bujur timur dan $7^{\circ} 63'$ hingga $8^{\circ} 34'$ lintang selatan dengan luas wilayah 1.261,40 Km²

Kabupaten Trenggalek sebagian besar terdiri dari tanah pegunungan dengan luas meliputi 2/3 bagian luas wilayah. Sedangkan sisa-nya (1/3 bagian) merupakan tanah dataran rendah. Ketinggian tanahnya diantara 0 hingga 690 meter diatas permukaan laut. Dengan luas wilayah 126.140 Ha, Kabupaten

Trenggalek terbagi menjadi 14 Kecamatan dan 157 desa. Hanya sekitar 4 Kecamatan yang mayoritas desanya dataran, yaitu: Kecamatan Trenggalek, Kecamatan Pogalan, Kecamatan Tugu dan Kecamatan Durenan. Sedangkan 10 Kecamatan lainnya mayoritas desanya Pegunungan. Menurut luas wilayahnya, 4 Kecamatan yang luas wilayahnya kurang dari 50,00 Km². Kecamatan tersebut adalah Kecamatan Gandusari, Durenan, Suruh, dan Pogalan. Sedangkan 3 Kecamatan yang luasnya antara 50,00 Km² – 100,00 Km² adalah Kecamatan Trenggalek, Tugu, dan Karang. Untuk 7 Kecamatan lainnya mempunyai luas diatas 100,00 Km² Kabupaten Trenggalek secara administratif kewilayahan terbagi ke dalam 14 Kecamatan dengan 152 Desa dan 5 Kelurahan, 540 Dusun, 1.290 RW dan 4.502 RT.

Kabupaten Trenggalek memiliki jumlah penduduk sebanyak 818.797 jiwa, yang terdiri dari 406.608 jiwa penduduk berjenis kelamin perempuan dan 412.189 jiwa berjenis kelamin laki-laki.⁴⁵ Karakteristik geografis di Kabupaten Trenggalek dapat dibagi dalam beberapa tipologi kawasan. Dari 14 Kecamatan hanya 4 Kecamatan yang mayoritas desanya berupa daratan yaitu Kecamatan Trenggalek, Kecamatan Tugu, Kecamatan Pogalan dan Kecamatan Durenan. Sedangkan 7 Kecamatan lainnya mayoritas desanya berupa pegunungan. Kawasan pegunungan terletak pada Kabupaten sebelah utara dan tengah yaitu Kecamatan Bendungan, Kecamatan Pule, Kecamatan Karang, Kecamatan Suruh, Kecamatan Dongko, Kecamatan Gandusari, Kecamatan Kampak. Kawasan pesisir terletak di Kecamatan Watulimo, Kecamatan Munjungan dan Kecamatan Panggul. Potensi kegiatan utamanya,

⁴⁵ Badan Pusat Statistik Kabupaten Trenggalek dirilis tahun 2018.

yaitu: pertanian tanaman pangan (padi, jagung, singkong, kedeli, dan kacang), perkebunan (tebu, cengkih, tembakau, durian, salak, manggis, rambutan, duku), industri (kecap, sirup, tapioca, pengeringan ikan, batik, makanan ringan, rokok, bahan bangunan, genteng, tahu, dll), peternakan, perikanan dan jasa-jasa daerah.

B. Layanan Interaktif Pemerintah dan Masyarakat

1. Gambaran umum layanan interaktif pemerintah dan masyarakat

Layanan interaktif pemerintah dan masyarakat pada Dinas Kominfo Kabupaten trenggalek adalah tindak lanjut dari pengalihfungsian tugas kehumasan dari Kesekretariatan daerah kepada Dinas Kominfo. Bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik adalah kelompok jabatan fungsional di Dinas Kominfo yang menjadi penyelenggara layanan interaktif pemerintah dan masyarakat.

Mulai tahun 2020 urusan informasi dan komunikasi dan dalam hal ini kehumasan sesuai ketentuan Permendagri nomor 35 dan peraturan menteri Kominfo nomor 12 untuk urusan kehumasan pindah ke kominfo sebelumnya berada di Kesekretariatan daerah yakni bagian humas dan protokol.⁴⁶

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Mudiono selaku kepala bidang pengelolaan informasi dan komunikasi public. dengan begitu peran humas pemerintah secara strategis diimplementasikan di era keterbukaan informasi dan TIK, layanan interaktif adalah salah satu sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

⁴⁶ Wawancara dengan Mudiono (*Kepala bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik*) tanggal 30 juni 2020

Dinas kominfo kabupaten Trenggalek memilih beberapa jenis media komunikasi sebagai sarana dalam pelayanan interaktif pemerintah dan masyarakat. Masing - masing dari media tersebut memiliki perbedaan baik cara penggunaannya maupun fasilitas yang diberikan.

2. Media yang Digunakan Sebagai Layanan Interaktif Pemerintah dan Masyarakat Pada Dinas Kominfo Kabupaten Trenggalek

a. Website

Dalam penerapan layanan interaktif Dinas Kominfo memilih website sebagai salah satu media yang digunakan. Masyarakat trenggalek dapat mengakses berita yang di unggah oleh Dinas Kominfo. Postingan berita yang diberikan pada website tersebut adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan kabupaten trenggalek.

Website resmi yang di kelola langsung oleh Dinas Kominfo dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang terpercaya. Dengan begitu masyarakat kabupaten trenggalek tidak lagi mendapat informasi yang kurang terpercaya tentang pemerintahan daerah kabupaten trenggalek. Selain itu dalam website juga menyediakan link website pemerintahan daerah trenggalek lainya jika masyarakat ingin informasi lebih.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 117 tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di mana salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas

tersebut, Pemerintah Kabupaten Trenggalek menetapkan Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Trenggalek. Dengan adanya pedoman ini, diharapkan implementasi Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dapat berjalan efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas secara nyata terpenuhi.

Gambar 4.2
Website PPID



Sumber: Website PPID Kabupaten Trenggalek

Demi menunjang pelaksanaan kegiatan PPID dan mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi telah dibuka website www.ppid.trenggalekkab.go.id⁴⁷ yang dikelola oleh Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dan perangkat sarana prasarana lainnya yang masih dalam pembenahan, hal ini merupakan langkah awal untuk menunjang keterbukaan informasi pada Badan Publik yang ada di Kabupaten Trenggalek agar lebih maju, transparan, akuntabel dan responsif dalam mewujudkan dan merubah paradigma baru yang

⁴⁷ https://ppid.trenggalekkab.go.id/home/post_detail?post=detail&id=Mg==

mengarah pada Pemerintahan sehingga terwujudnya Good Governance dan Clean Government dalam mendukung tercapainya program pemerintahan dan pembangunan di Kabupaten Trenggalek. Bagi pemohon informasi diharapkan mau memanfaatkan sarana yang telah disediakan melalui wibesite ini atau datang langsung kepada badan publik untuk memperoleh informasi yang diinginkan.

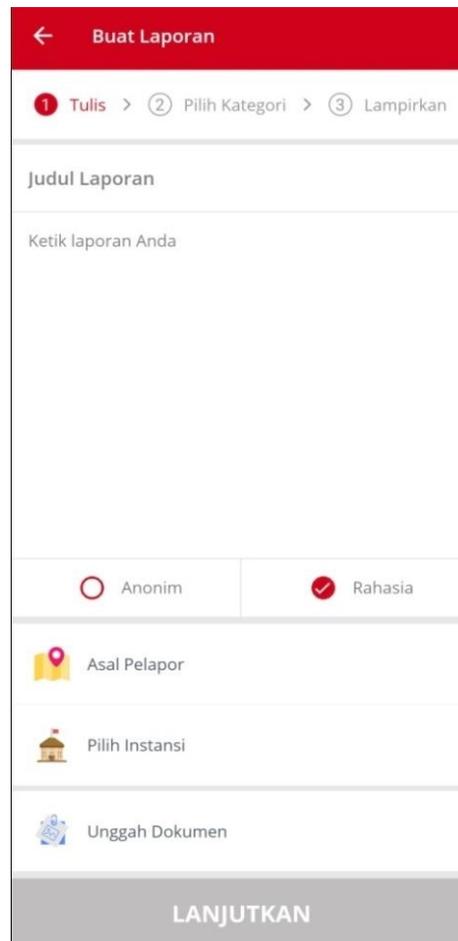
b. SP4N LAPOR

Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.⁴⁸

⁴⁸ <https://www.lapor.go.id/>

Gambar 4.3
Aplikasi SP4N Lapor



Sumber : Aplikasi SP4N LAPOR

Pada media SP4N-LAPOR! Dinas Kominfo Hanya berperan sebagai pihak yang mempublikasikan kepada masyarakat.yang mana dalam media ini semua system telah di urus oleh pemerintahan pusat. SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N-LAPOR! telah

terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia

Tabel 4.1



Sumber : Website SP4N LApor

c. Media Sosial

Untuk memaksimalkan penyaluran informasi kepada masyarakat Dinas kominfo Kabupaten trenggalek juga menggunakan media sosial sebagai salah satu media yang dipilih dalam melaksanakan layanan interaktif Pemerintah dan masyarakat.

Media sosial dipilih sebagai salah satu media layanan interaktif karena masyarakat di Kabupaten Trenggalek telah banyak yang menggunakannya, penggunaan media sosial dalam hal ini berfokus pada publikasi saja.⁴⁹

Dari berbagai macam media sosial, Dinas Kominfo memilih Facebook, Instagram dan twitter. Ketiga media member unggahan informasi berita seputar kegiatan pemerintahan Kabupaten Trenggalek. Dengan penggunaan tiga macam media sosial tersebut diharapkan dapat menjangkau seluruh masyarakat Trenggalek.

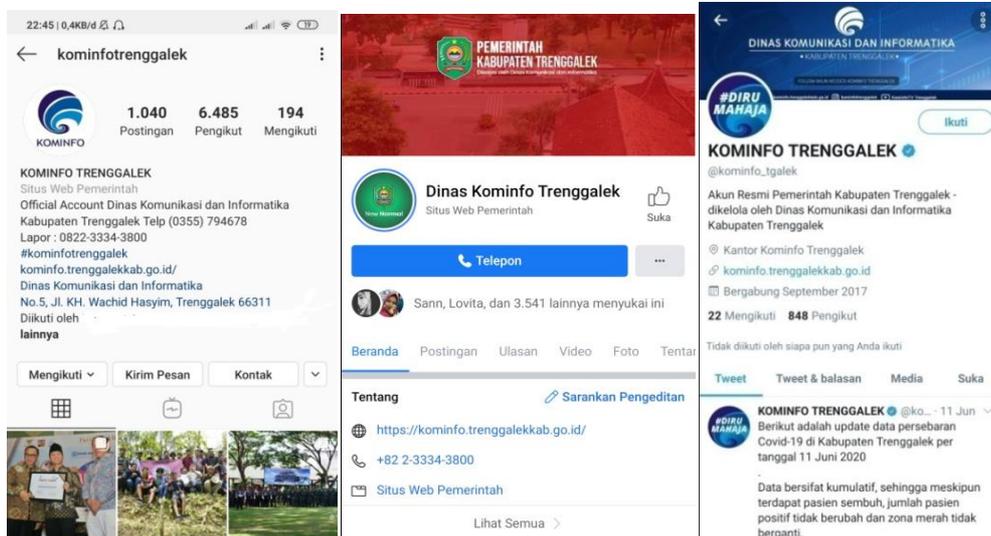
⁴⁹ Wawancara dengan Mudiono (Kepala bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik) tanggal 30 juni 2020

Fasilitas yang diberikan pada media sosial Facebook, twiter maupun Instagram tidak memiliki perbedaan yang jauh. Ketiganya masyarakat trenggalek untuk memberi komentar tentang apa yang menjadi topik yang sedang dibahas. Begitu pula dengan berita yang di unggah oleh Dinas kominfo pada akun media tersebut, ketiganya mempunyai update berita yang sama.

Penggunaan media sosial telah membentuk dan mendukung masyarakat dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan berkolaborasi. Media sosial menawarkan cara yang lebih cepat dan tepat untuk berpartisipasi dalam pertukaran informasi dalam jaringan. Dengan melihat efektivitas media sosial dalam membangun komunikasi dan interaksi dengan masyarakat, Dinas Kominfo Kabupaten Trenggalek terus meningkatkan layanan ini.

Gambar 4.5

Akun Media Sosial Dinas Kominfo



Sumber : Akun media sosial Instagram, Facebook dan Twitter Dinas

Kominfo

d. Wa Lapor

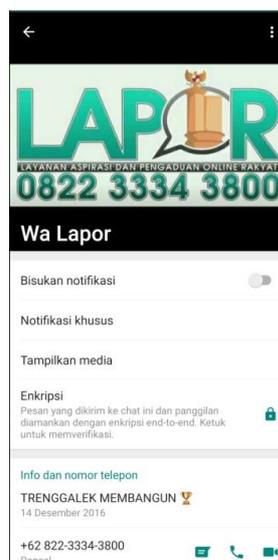
Wa Lapor merupakan layanan interaktif yang berada di Dinas Kominfo yang menggunakan aplikasi Whastapp sebagai platform yang memungkinkan Masyarakat untuk bertukar pesan tanpa biaya SMS.

WA Lapor dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berkomunikasi dalam menyampaikan pesan kepada pemerintahan Daerah Kabupaten Trenggalek. WA sebagai media komunikasi dapat menyampaikan informasi lebih efektif karena menggunakan sistim yang sederhana sehingga lebih cepat informasi yang diterima oleh sasaran.

Informasi ataupun pesan yang disampaikan melalui Wa lapor tidak sebagaimana pesan yang disampaikan lewat media sosial. Pada media sosial, pesan dari Masyarakat bisa dilihat oleh orag lain. Sedangkan jika aspirasi atau aduan tersebut disampaikan lewat wa lapor maka identitas Masyarakat yang memiliki aspirasi akan terjaga.

Gambar 4.6

Wa Lapor



Sumber : Aplikasi Wa Lapor

Mengingat penggunaan aplikasi obrolan oleh Masyarakat trenggalek yang dinilai cukup banyak. Maka diskominfo menggunakan WA lapor sebagai salah satu penunjang pelayanan Interaktif pemerintah dan Masyarakat.

C. Praktik penggunaan Layanan Interaktif Pemerintah dan Masyarakat

Dari berbagai media yang digunakan oleh Dinas Kominfo dalam member pelayanan interaktif sudah terlihat tanggapan yang di peroleh dari masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari di temukannya penggunaan fasilitas dari media-media interaktif yang digunakan. Masyarakat Trenggalek mulai memanfaatkan media elektronik dalam mencari informasi maupun menyampaika aspirasi mereka kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Trenggalek.

Tabel 4.2
Kunjungan Pada Website PPID



Pada website PPID Kabupaten Trenggalek di temukan setidaknya 6345 jumlah kunjungan tahun ini / 1 juli 2020. Sebagian masyarakat memilih untuk menggunakan website untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka tentang pemerintahan Kabupaten trenggalek

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Anjarwati sebagai masyarakat trenggalek menyampaikan bahwa

Saya biasanya kalau cari berita ke website resmi pemerintah, seperti websitenya Pemkab atau humas trenggalek. Kalau ndak begitu beritanya kurang bisa dipercaya. Berita-berita di Internet kebanyakan ndak jelas. Jadi ya harus pintar milih sumber berita.⁵⁰

Meski penggunaan website sebagai salah satu media penyampaian informasi telah berjalan dengan baik namun masyarakat masih ada yang tidak memahami bagaimana fungsi website tersebut. Hal itu dialami oleh Bapak Salis ketika mengalami kendala dalam menggunakan fasilitas dalam layanan interaktif. “ Sampai sekarang saya belum tau sarana untuk bicara ke Pemerintahan khususnya di trenggalek, kalau ada layanan seperti itu saya rasa sangat membatu kalau ingin menyampaikan saran ke pemerintahan”.⁵¹

Sedangkan Bapak K.H. Maksum menyampaikan pesan agar masyarakat lebih bisa beradaptasi dengan keadaan yang terus berkembang. Meski penting untuk menyampaikan aspirasi namun masyarakat juga harus lebih mandiri.

Zaman sekarang semua serba mudah. Listrik ada, jalan juga sudah baik, makanan enak-enak, seperti itu kalau masih ribut berarti kurang bersyukur. misal kalau ada fasilitas yang rusak, kalau kita bisa membenahi ya kita benahi. Yang di urusi pemerintah kan juga banyak.

Ditemukan juga penyampaian pengaduan oleh masyarakat yang tidak tepat ke salah satu website milik pemerintahan Kabupaten trenggalek.

⁵⁰ Wawancara dengan Anjarwati (*Masyarakat Kabupaten Trenggalek*) tanggal 3 Juli 2020

⁵¹ Wawancara dengan Salis (*Masyarakat Kabupaten Trenggalek*) tanggal 3 Juli 2020

⁵¹ Wawancara dengan Makshum (*Tokoh agama Kabupaten Trenggalek*) tanggal 8 Juli 2020

Gambar 4.8

Aspirasi Pada Website BKD Trenggalek



Sumber : Website BKD Trenggalek

Terlihat bahwa masih ada masyarakat trenggalek yang tidak tau bagaimana cara menyampaikan aspirasinya. Ketidaktahuan tersebut berdampak pada tidak tersampainya pesan yang diberikan oleh masyarakat pada Pemerintah daerah kabupaten trenggalek. Masyarakat trenggalek belum sepenuhnya memiliki kepastian bahwa aspirasinya didengarkan oleh pemerintah.

Ketidaktuntasan penyampaian aspirasi oleh masyarakat kabupaten trenggalek juga terjadi pada akun media sosial milik Dinas Kominfo. mengingat media sosial adalah media yang paling populer dibanding media lain namun masih saja ditemui komentar yang berada di postingan media sosial milik Dinas Kominfo yang tidak ditanggapi. Hal

tersebut di alami oleh saudara Ali Mansyur yang dalam penggunaan media sosial sebagai sarana untuk berinteraksi dengan pemerintah menemui kendala.

Sering saya melihat postingan di fb tentang kegiatan-kegiatan bupati, tapi dulu waktu saya berkomentar mengenai pengaduan saya kepada pemerintah daerah tidak ada yang menanggapi. Mungkin karena tertindih kementar dari akun milik orang lain.⁵²

Dalam postingan akun instagram milik Dinas kominfo beberapa komentar dari masyarakat tidak menerima tanggapan, salah satunya akun @jrupujiamsyah5063. yang lebih dari 2 minggu komentar dalam postingan tersebut tidak di tanggap oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Trenggalek yang terkait.

Gambar 4.9 Komentar Pada akun sosial media Dinas Kominfo



Sumber : Akun Instagram Dinas Kominfo

⁵² Wawancara Ali Mansyur (Masyarakat Kabupaten Trenggalek) tanggal 2 juli 2020

Ketika dimintai keterangan pihak Dinas Kominfo memberi penjelasan bahwa website dan medsos memang berfokus pada publikasi saja. Meskipun memungkinkan untuk menyampaikan aspirasi namun masyarakat trenggalek lebih disarankan untuk menggunakan media interaktif lainnya. Hal tersebut di sampaikan oleh bapak mudiono selaku Kepala bidang informasi dan komunikasi public.

Untuk menyampaikan pesan masyarakat bisa menggunakan layanan SP4N ataupun WA lapor. Pesan tersebut bisa berupa aspirasi maupun laporan. Karena website dan Media sosial berfokus pada desimilasi dan publikasi.⁵³

Penggunaan SP4N ataupun WA lapor memang lebih efektif untuk penyampaian aspirasi masyarakat. Dibandingkan media interaktif lainnya SP4N Lapor ataupun WA memiliki fasilitas yang lebih baik jika di gunakan dalam mengolah aspirasi dan opini publik.

Pengiriman pesan dengan Wa lapor tidak berbeda dengan pengoperasian aplikasi wa pada umumnya. Hanya saja wa lapor di jalankan langsung oleh Dinas Kominfo sehingga dalam proses penggunaanya masyarakat tidak dapat berhubungan secara langsung dengan instansi pemerintahan daerah yang ingin dituju. Menurut Bapak Mudiono wa lapor di anggap paling praktis dalam penggunaannya “Dari sekian media, Wa Lapor yang mungkin paling mudah digunakan oleh masyarakat. Karena penggunaanya sama seperti penggunaan Wa biasa.”⁵⁴

⁵³ Wawancara dengan Mudiono (Kepala bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik) tanggal 30 juni 2020

⁵⁴ Wawancara dengan Mudiono (Kepala bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik) tanggal 30 juni 2020

Dissamping itu beliau juga menambahkan kendala dalam penggunaan wa lapor.

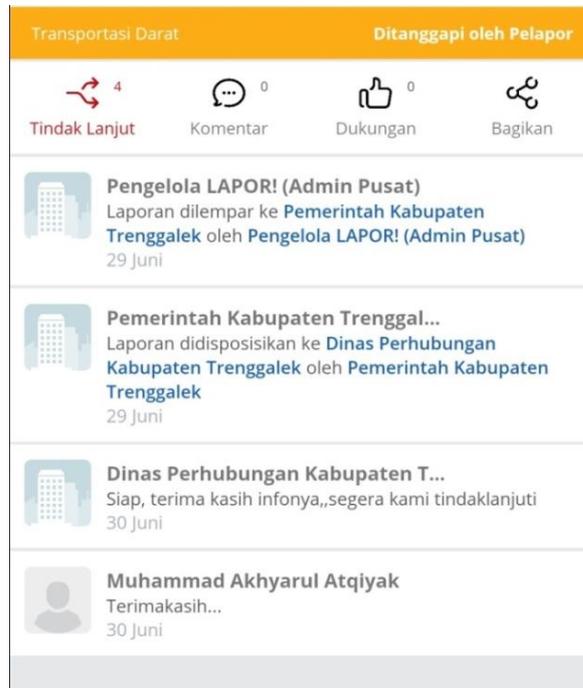
Kalaupun ada kendala, biasanya itu tindak lanjut dari yang menerima laporan. Karena tidak semua laporan bisa kami tanggap. Seperti contohnya masalah pembangunan jalan di desa, masalah seperti itu kan harus instansi pemerintahan yang bersangkutan yang menjawabnya. Kami dari Kominfo hanya bisa menyampaikan aspirasi masyarakat kepada Pemerintahan Daerah Trenggalek.⁵⁵

Sementara layanan pada SP4N masyarakat dapat langsung terhubung dengan instansi pemerintahan yang dituju. Dengan begitu aspirasi masyarakat bisa tepat pada Instansi pemerintahan yang ingin dituju. Serta masyarakat bisa melihat bahwa laporannya telah ditanggapi atau masih dalam proses penyampaian.

⁵⁵ Ibid.

Gambar 4.10

Kolom Tindak lanjut SP4N Lapor



Sumber : Aolikasi SP4N Lapor

Dalam fasilitas tindak lanjut SP4N Lapor terlihat bahwa percakapan antara Masyarakat dan pemerintahan Kabupaten Trenggalek terlaksana dengan baik. Tanggapan dari Instansi Pemerintah yang bersangkutan dinilai cepat. Selain itu masyarakat yang hendak menyampaikan pesanya untuk pemerintah dapat menjaga identitasnya dari publik karena Layanan SP4N Lapor memiliki pilihan mode dalam penyampaian pesan. Pesan dapat di atur untuk dapat dilihat orang lain atau bisa juga bersifat rahasia.

Berbagai media yang digunakan oleh dinas kominfo dalam melaksanakan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat di kabupaten Trenggalek cukup bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Beberapa masyarakat sudah dapat menggunakan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan

oleh masing-masing media tersebut. Pertukaran informasi antara pemerintah kepada masyarakat maupun sebaliknya sudah terjadi di semua media Layanan interaktif pemerintah dan masyarakat.

Namun dalam penggunaan media tersebut masyarakat masih belum memahami secara penuh fungsi dari fasilitas dari media-media yang disediakan Oleh dinas Kominfo kabupaten Trenggalek. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Purwandi “Setau saya ya akun medsos itu kalau yang lain belum pernah memakai saya. Apalagi saya juga jarang berhubungan dengan pemerintahan”.⁵⁶

Dalam penggunaan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat ketidak tahuan tentang media apa saja yang dapat di pakai oleh masyarakat untuk berhubungan dengan pemerintahan juga di alami oleh saudara Indah. “Interaksi saya kepada pemerintah ya sekedar like di postingan instagram Pemkab Trenggalek. Sesekali komen kalau ada berita yang menarik”.⁵⁷

Masyarakat masih berfokus pada penyampaian aspirasi melalui media sosial atau website dari Dinas Kominfo Kabupaten Trenggalek. Padahal dari Dinas Kominfo sendiri telah menyediakan WA lapor dan SP4N lapor sebagai media yang lebih efektif dalam penyampaian aspirasi masyarakat

⁵⁶ Wawancara dengan Purwandi (*Masyarakat Kabupaten Trenggalek*) tanggal 1 juli 2020

⁵⁷ Wawancara dengan Indah (*Masyarakat Kabupaten Trenggalek*) tanggal 4 juli 2020

D. Temuan Penelitian

Berdasarkan data dari hasil penelitian yang telah dipaparkan, ditemukan beberapa hal penting yang berkaitan dengan layanan interaktif Pemerintah dan masyarakat. Adapun temuan tersebut meliputi :

1. Masyarakat tidak mengetahui Fungsi SP4N Laspur dan WA Lapor sebagai layanan unruk menyampaikan aspirasi.

Dari masing-masing media yang digunakan oleh Dinas Kominfo sebagai layanan interaktif mempunyai fasilitas yang berbeda . Hal tersebut bertujuan agar segala kebutuhan masyarakat dalam berkomunikasi dengan Pemerintah dapat tercukupi. Baik penyampaian aspirasi ataupun sarana dalam memperoleh informasi tentang pemerintah daerah Kabupaten Trenggalek

Namun dalam pelaksanaan layanan interaktif Pemerintah dan Masyarakat tidak berjalan dengan baik. Khususnya pada penyampaian aspirasi masyarakat kepada pemerintah. Hal tersebut terjadi karena masyarakat tidak mengetahui tentang Fungsi SP4N Lapor dan WA Lapor sebagai layanan unruk menyampaikan aspirasi. Masyarakat di Kabupaten Trenggalek belum memperoleh informasi tentang media yang efisien untuk menyampaikan aspirasi mereka kepada pemerintah. Sehingga masyarakat masih saja menyampaikan aspirasinya menggunakan media selain SP4N Laspur dan WA Lapor.

2. Aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui sosial media tidak ditanggapi oleh Pemerintah.

Dalam penggunaan layanan interaktif masyarakat cenderung lebih banyak menggunakan media sosial. Mengingat media sosial adalah media yang paling familiar dimata masyarakat. Banyak ditemukan komentar yang berbentuk aspirasi ataupun opini publik yang di tujukan kepada Pemerintah Kabupaten Trenggalek. Namun aspirasi masyarakat yang disampaikan lewat media sosial banyak yang tidak di tanggapi oleh pemerintah.

Pemerintah hanya menanggapi aspirasi yang disampaikan lewat SP4N Laspur dan WA Lapor dan cenderung mengabaikan aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui media sosial. Padahal sebagian besar aspirasi masyarakat beradi di kolom komentar pada postingan media sosia. Dengan banyaknya aspirasi yang tidak ditanggapi oleh pemerintah berdampak pada berkurangya hubungan atntara pemerintah dan masyarakat.

Meskipun Dinas Kominfo telah menyediakan media lain untuk memfasilitasi keperluan penyaluran aspirasi masyarakat kepada pemerintah. Namun kurangya informasi yang di berikan pemerintah tentang penggunaan media dalam layanan interaktif membuat tidak maksimalnya layanan tersebut di jalankan. Masyarakat tetap menggunakan media sosial untuk menyampaikan aspirasinya.