

BAB II
PENERAPAN SISTEM ICT DI KABUPATEN BANTUL
DAN KOTA YOGYAKARTA

2.1 Visi dan Misi

Penerapan sistem ICT suatu daerah seharusnya sesuai dengan visi dan misi yang dicanangkan daerah dan juga visi kepala daerah. Untuk itu perlu dipaparkan visi dan misi di Kabupaten Bantul dan Kota Yogyakarta

2.1.1. Visi dan Misi Kabupaten Bantul

Visi

Terwujudnya Bantul yang informatif melalui pembangunan sistem informasi dan komunikasi berbasis teknologi, terintegarsi, berkesinambungan dan ramah lingkungan.

Misi Kabupaten Bantul:

1. Meningkatkan pelayanan informasi data yang berkualitas dan memadai bagi berbagai pemangku kepentingan.
2. Mewujudkan birokrasi pemerintahan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel guna meningkatkan pelayanan prima serta mencapai *good governance*.

3. Mengembangkan sistem informasi dan komunikasi berbasis teknologi yang ramah lingkungan dan berdaya saing.

2.1.2. Visi dan Misi Kota Yogyakarta

Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Tahun 2005-2025, Visi Kota Yogyakarta adalah :“Kota Yogyakarta sebagai Kota Pendidikan Berkualitas, Pariwisata Berbasis Budaya dan Pusat Pelayanan Jasa, yang Berwawasan Lingkungan”

Visi Pembangunan Kota Yogyakarta Tahun 2005–2025 ini diharapkan akan mewujudkan, keinginan dan amanat masyarakat Kota Yogyakarta dengan tetap mengacu pada pencapaian tujuan nasional seperti diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945 khususnya bagi masyarakat Kota Yogyakarta.

Visi Pembangunan Kota Yogyakarta tersebut harus dapat diukur untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilannya dalam rangka menjadikan "Kota Yogyakarta Sebagai Kota Pendidikan Berkualitas, Pariwisata Berbasis Budaya dan Pusat Pelayanan Jasa, yang Berwawasan Lingkungan".

Adapun yang dimaksud dengan "Kota Pendidikan Berkualitas" adalah :

1. Penyelenggaraan pendidikan di Kota Yogyakarta harus memiliki standar kualitas yang tinggi dan terkemuka di Asia Tenggara;
2. Memiliki keunggulan kompetitif dalam penguasaan, pemanfaatan dan pengembangan ilmu dan teknologi;
3. Mampu menciptakan keseimbangan antara kecerdasan inteligensia (*Intelligensia Quotient*), emosional (*Emotional Quotient*) dan spiritual (*Spiritual Quotient*);
4. Dikembangkan dengan dukungan sistem kebijakan pendidikan yang unggul;
5. Penyediaan sarana dan prasarana pendidikan yang memadai;
6. Menciptakan atmosfer pendidikan yang kondusif.

"Pariwisata Berbasis Budaya" adalah :

1. Kegiatan pariwisata di Kota Yogyakarta dikembangkan dengan dasar dan berpusat pada budaya Jawa yang selaras dengan sejarah dan budaya Kraton Ngayogyakarta Hadiningrat, kearifan lokal dan nilai-nilai luhur budaya bangsa;
2. Menyempurnakan dan meningkatkan jaringan kerjasama wisata dengan pihak lain;
3. Menjadikan daerah tujuan wisata terkemuka di Asia Tenggara;

4. Peningkatan kegiatan pariwisata dilaksanakan dengan menciptakan inovasi-inovasi yang tetap berlandaskan pada wisata budaya, wisata bangunan bersejarah, wisata pendidikan, wisata konvensi dan wisata belanja;
5. Mempertahankan dan mengembangkan norma-norma religius/agama di dalam kehidupan masyarakat.

"Pusat Pelayanan Jasa" adalah :

1. Kota Yogyakarta sebagai pusat pelayanan jasa yang meliputi jasa penunjang pendidikan dan pariwisata, perdagangan, pemerintahan, keuangan, kesehatan, transportasi dan komunikasi harus dibangun lebih maju dan mampu mandiri;
2. Memberikan kontribusi dan dominasi yang lebih besar dari daerah lain di wilayah Jawa bagian Selatan;
3. Peningkatan kegiatan pelayanan jasa dilakukan dengan memperkuat perekonomian kota pada sektor andalan menuju keunggulan kompetitif;
4. Membangun keterkaitan sistem produksi, distribusi dan pelayanan, dengan tetap mempertahankan dan mengembangkan industri kecil dan menengah.

"Berwawasan Lingkungan" adalah :

1. Upaya sadar, terencana dan berkelanjutan;
2. Memadukan lingkungan alam dengan lingkungan nilai-nilai religius, sosial, budaya dan kearifan lokal ke dalam proses pembangunan;
3. Menjamin kemampuan, kesejahteraan dan mutu hidup generasi masa kini dan generasi masa depan.

Dalam mewujudkan visi pembangunan Kota Yogyakarta tersebut ditempuh melalui 9 (sembilan) misi pembangunan sebagai berikut:

- 1. Mempertahankan predikat Kota Yogyakarta sebagai Kota Pendidikan** yaitu dengan mengupayakan partisipasi seluruh komponen masyarakat, pemerintah daerah dan swasta agar penyelenggaraan pendidikan di Kota Yogyakarta mempunyai standar kualitas yang tinggi dan terkemuka di Asia Tenggara, mempunyai keunggulan kompetitif yang berdaya saing tinggi, kompetensi tinggi, menekan berbagai pengaruh negatif yang dapat merusak citra pendidikan Kota Yogyakarta; menciptakan sistem dan kebijakan pendidikan yang unggul; membantu penyediaan sarana dan prasarana pendidikan.

- 2. Mempertahankan predikat Kota Yogyakarta sebagai Kota Pariwisata, Kota Budaya dan Kota Perjuangan** yaitu dengan meningkatkan objek dan daya tarik wisata; menampilkan *landmark (tetenger/ciri monumental)* dan budaya khas Kota Yogyakarta serta nilai-nilai luhur budaya bangsa; mengembangkan jaringan kerjasama wisata dengan berbagai pihak; membangun sarana dan prasarana wisata yang memadai; menciptakan kebijakan pemerintah yang mendukung perkembangan dunia pariwisata kota; meningkatkan kesadaran dan partisipasi seluruh masyarakat kota dalam pengembangan pariwisata; melakukan promosi dan pemasaran wisata yang efektif, sehingga menjadi salah satu tujuan wisata terkemuka di Asia Tenggara.
- 3. Mewujudkan daya saing Kota Yogyakarta yang unggul dalam pelayanan jasa** melalui peningkatan pertumbuhan pembangunan ekonomi daerah dengan memperkuat perekonomian kota berbasis keunggulan masing-masing sektor andalan menuju keunggulan kompetitif dengan membangun keterkaitan sistem produksi, distribusi dan pelayanan khususnya dalam pelayanan jasa yang meliputi jasa penunjang pendidikan dan pariwisata, perdagangan, pemerintahan, keuangan, kesehatan, transportasi dan komunikasi; mengurangi kesenjangan

sosial secara menyeluruh, keberpihakan kepada ekonomi rakyat, kelompok dan wilayah yang masih lemah, menanggulangi kemiskinan secara drastis, menyediakan akses yang sama bagi masyarakat kota terhadap berbagai pelayanan sosial serta sarana dan prasarana ekonomi, dan kesempatan yang sama dalam berusaha serta menghilangkan diskriminasi dalam berbagai aspek termasuk gender; mengedepankan pembangunan SDM berkualitas dan berdaya saing, sehingga dapat menjadi pusat pelayanan jasa di wilayah Jawa bagian Selatan.

- 4. Mewujudkan Kota Yogyakarta yang nyaman dan ramah lingkungan** dengan memperbaiki pengelolaan pelaksanaan pembangunan yang dapat menjaga keseimbangan antara pemanfaatan dan keberlanjutan keberadaan dan kegunaan SDA dan lingkungan hidup, dengan tetap menjaga fungsi, daya dukung dan daya tampung, kenyamanan dalam kehidupan di masa kini dan masa depan, melalui pemanfaatan ruang yang serasi; pemanfaatan ekonomi SDA dan lingkungan yang berkesinambungan; pengelolaan SDA dan lingkungan hidup untuk mendukung kualitas kehidupan, memberikan keindahan dan kenyamanan kehidupan; dan pemeliharaan dan pemanfaatan keanekaragaman hayati sebagai modal dasar pembangunan.

- 5. Mewujudkan masyarakat Kota Yogyakarta yang bermoral, beretika, beradab dan berbudaya** melalui peningkatan integritas setiap pribadi masyarakat kota, memperkuat jati diri dan karakter masyarakat kota yang bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa; patuh dan taat aturan hukum; memelihara kerukunan serta toleransi masyarakat dan antar umat beragama; mengembangkan semangat kekeluargaan; menegakkan norma-norma sosial, kesopanan, kesusilaan dan norma-norma agama; melaksanakan interaksi antar budaya; mengembangkan kehidupan sosial kemasyarakatan; menerapkan nilai-nilai luhur Kota Yogyakarta; dan memiliki kebanggaan sebagai masyarakat Kota Yogyakarta dalam rangka memantapkan landasan spiritual, moral dan etika pembangunan kota.
- 6. Mewujudkan Kota Yogyakarta yang *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik), *clean government* (pemerintah yang bersih), berkeadilan, demokratis dan berlandaskan hukum** dengan memantapkan kelembagaan demokrasi yang lebih kokoh; memperkuat peran masyarakat sipil; meningkatkan kualitas pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah; menjamin pengembangan dan kebebasan media komunikasi untuk kepentingan masyarakat kota; melakukan pembenahan struktur

kelembagaan dan meningkatkan budaya tertib hukum; tidak diskriminatif, berkeadilan gender dan memihak pada rakyat kecil.

- 7. Mewujudkan Kota Yogyakarta yang aman, tertib, bersatu dan damai** melalui penciptaan kondisi yang kondusif, pemeliharaan dan penjaminan situasi yang aman, tertib, nyaman dan damai dengan memanfaatkan semua komponen masyarakat, pemerintah dan aparat penegak hukum sehingga mampu melindungi dan mengayomi masyarakat, mencegah tindak kejahatan, dan menuntaskan tindak kriminalitas; membangun stabilitas keamanan dan penciptaan ketertiban kota;
- 8. Mewujudkan pembangunan sarana dan prasarana yang berkualitas** melalui pembangunan infrastruktur yang maju dengan meningkatkan penguasaan, pemanfaatan dan penciptaan iptek; peningkatan daya dukung kapasitas kota dengan pengembangan dan pemanfaatan aset-aset daerah, sarana dan prasarana kota serta fasilitas umum yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat;
- 9. Mewujudkan Kota Yogyakarta Sehat** melalui penyediaan pelayanan kesehatan yang memadai; penyediaan sarana dan prasarana kesehatan yang baik; kebijakan dan sistem kesehatan masyarakat kota yang mantap; penyediaan SDM pelayanan

kesehatan yang berkualitas; dan mempunyai kompetensi yang tinggi serta didukung oleh partisipasi masyarakat.

2.2 Kondisi Kepegawaian

Untuk bisa melaksanakan sistem ICT dalam mendukung pelayanan publik, maka keberadaan sumber daya pegawai sangat berpengaruh. Untuk itu akan dipaparkan kondisi kepegawaian di kedua lokasi penelitian sebagai berikut :

2.2.1 Profil Pegawai Kabupaten Bantul

Badan Kepegawaian Daerah sebagai Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bantul sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Bupati Bantul Nomor 60 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten, salah satu fungsinya adalah melaksanakan pengelolaan data kepegawaian dan di dalamnya mempunyai kegiatan yang berkenaan dengan pengolahan data kepegawaian yang kemudian disajikan dalam bentuk aneka data statistik Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul. Adapun Urusan Kepegawaian sebagai berikut :

- a. Urusan kepegawaian Sekretaris Daerah, Asisten Pemerintahan, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, Asisten

Administrasi Umum, dan Staf Ahli ditangani oleh Bagian Umum;

- b. Untuk pegawai di SD negeri/swasta, SMP negeri/swasta dan UPT di 17 kecamatan, urusan kepegawaiannya ditangani oleh Dinas Pendidikan Dasar;
- c. Untuk pegawai di TK negeri/swasta, SMA negeri/swasta, SMK negeri/swasta, dan UPT Sanggar Kegiatan Belajar, urusan kepegawaiannya ditangani oleh Dinas Pendidikan Menengah dan Non Formal;
- d. Untuk pegawai di Puskesmas urusan kepegawaiannya ditangani oleh Dinas Kesehatan;
- e. Sekretariat Komisi Pemilihan Umum mempunyai instansi induk yang berkedudukan di Jakarta. Pegawai yang berada di Sekretariat Komisi Pemilihan Umum merupakan Aparatur Sipil Negara Kabupaten Bantul yang diperbantukan. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan, serta pencocokan antara data nominatif dari masing-masing instansi dengan data yang ada di SIMPEG, jumlah aparatur sipil negara Pemerintah Kabupaten Bantul per 31 Desember 2014 sebanyak 10.971 orang. Jumlah ASN sebanyak itu tentunya sangat memerlukan penanganan secara profesional.

Penyajian informasi kepegawaian secara lengkap dan akurat merupakan salah satu prasarana atau bahan untuk pengambilan kebijakan pimpinan.

Dari data-data kepegawaian yang ada, setelah diolah akhirnya berhasil disajikan data dalam berbagai kualifikasi/pengelompokan yang ditampilkan dalam bentuk table sebagai berikut:

Tabel 2.1. Data Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan

No	Gol./ Ruang	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Persentase
1	I/a	3	2	3	0,03
2	I/b	57	-	59	0,54
3	I/c	19	6	19	0,17
4	I/d	114	-	120	1,09
	Jumlah	193	8	201	1,83
5	II/a	179	30	209	1,91
6	II/b	258	36	294	2,56
7	II/c	235	185	420	3,83
8	II/d	160	198	358	3,26
	Jumlah	832	449	1281	11,68
9	III/a	306	495	801	7,30
10	III/b	777	704	1481	13,50
11	III/c	438	703	1141	10,40
12	III/d	514	594	1108	10,10
	Jumlah	2035	2496	4531	1108
13	IV/a	1904	2854	4758	43,37
14	IV/b	100	72	172	1,57
15	IV/c	22	2	24	0,22
16	IV/d	3	-	3	0,03
17	IV/e	1	-	1	0,01
	Jumlah	2030	2.928	4.958	45,19
	Jumlah Total	5.090	5.881	10.971	100,00

Sumber : BKD Kabupaten Bantul, 2015

Dari tabel di atas dapat dilihat komposisi ASN berdasarkan golongan ruang beserta jenis kelaminnya yang terbanyak adalah golongan IV/a sebanyak 4.758 orang (43,37%); golongan III/b sebanyak 1.481 orang (13,50%); golongan III/c sebanyak 1.141 orang (10,40%); dan golongan III/d sebanyak 1.108 orang (10,10%).Penyiapan informasi kepegawaian secara keseluruhan akan bermanfaat terhadap kebijakan-kebijakan kepegawaian seperti rencana penyusunan formasi pegawai. Rumusan-rumusan kebijakan makro meliputi program kesejahteraan pegawai, program asuransi pegawai, tunjangan insentif, santunan atau bantuan kesehatan.

Tabel 2.2. Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Persentase
1	S3	1	2	3	0,03
2	S2	320	221	541	4,93
3	S1	2.352	3.349	5.701	51,96
4	D-4	53	66	119	1,08
5	D-3	326	714	1.040	9,48
6	D-2	319	572	891	8,12
7	D-1	34	73	107	0,98
8	SLTA	1.308	858	2.166	19,74
9	SLTP	252	22	274	2,50
10	SD	126	3	129	1,18
	Jumlah	5.091	5.880	10.971	100,00

Sumber: BKD Kabupaten Bantul, 2015

Dari tabel di atas dapat dilihat komposisi ASN berdasarkan tingkat pendidikan formal yang terbanyak adalah S1 sebanyak 5.701 orang (51,96%), SLTA sebanyak 2.166 orang (19,74%), dan D-III sebanyak 1.040 orang (9,48%).

Berdasarkan komposisi pegawai menurut tingkat pendidikan di atas untuk saat ini. kiranya telah sesuai dengan perkembangan dan pembangunan termasuk tuntutan pengembangan Otonomi Daerah. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bantul memiliki potensi atau kualitas Sumber Daya Manusia yang memadai dari aspek pendidikan. Namun dari aspek spesifikasi pendidikan teknis, ternyata Pemerintah Kabupaten Bantul masih sangat kekurangan pegawai dengan kualifikasi pendidikan teknis sesuai dengan kebutuhan, terutama dalam menghadapi tantangan perkembangan kemajuan ilmu dan teknologi.

Kualitas SDM tentunya tidak hanya diukur dari aspek pendidikan formal saja, pendidikan non formal juga sangat dibutuhkan guna menunjang kualifikasi yang ada. Kursus-kursus dan diklat sangat dibutuhkan guna menunjang kinerja pegawai menuju pegawai yang benar-benar profesional dalam bidangnya. Secara makro, potensi pegawai menurut tingkat pendidikan merupakan

bahan perencanaan pengembangan sumber daya aparatur kaitannya dengan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di lingkup Pemerintah Kabupaten Bantul.

2.2.2 Kepegawaian Kota Yogyakarta

Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Yogyakarta berjumlah 7.649 orang dimana 53,76 persen adalah pegawai perempuan, dan sisanya adalah pegawai laki-laki. Sedangkan dari sisi pendidikan terakhir terbanyak yang ditamatkan adalah Diploma IV/S1 sebanyak 47,57 persen, sedangkan yang tamat S2 hanya 4,38 persen.

Tabel 2.3. Komposisi Pegawai Berdasarkan Unit Kerja

No	Unit Kerja	Gol. I	Gol. II	Gol. III	Gol. IV	Jumlah
1.	Bagian Tapem	0	1	15	1	17
2.	Bagian Hukum	0	1	12	2	15
3.	Bag. Organisasi	1	1	12	1	15
4	Bagian P3AD	1	1	17	1	18
5.	Bag Pengendalian	1	4	21	2	28
6.	pemb	0	3	16	1	20
7.	Bagian TIT	0	0	17	1	18
8.	Bag Humas dan	0	13	13	8	34
9.	Informasi	2	6	19	1	28
10	Bagian Protokol	2	8	25	5	40
11	Bagian Umum	5	309	1270	2540	4124
12	Sekretariat DPRD	16	171	432	36	4124
13	Dinas Pendidikan	5	21	63	13	102
14	Dinas Kesehatan	9	20	55	5	89
15	Dinsosnakertrans	0	15	28	5	48
16	Dinas Perhubungan	0	12	29	5	46
17	Dinas Dukcapil	19	45	58	8	130

18	Disparbud	13	28	63	17	121
19	Dinas Perumahan	1	23	91	6	123
20	praswil	0	14	47	5	66
21	Disperindagkoptan	17	52	45	7	121
22	Din Pajak ,	21	101	43	5	170
23	pengelolaan keu	0	11	37	4	52
24	Dinas Perizinan	1	8	27	8	44
25	Pengelola Pasar	0	4	29	6	39
26	Dinas Ketertiban	1	14	41	5	61
27	DBGAD	136	130	41	6	313
28	Inspektorat	15	113	220	30	378
29	Bappeda	0	4	14	0	18
30	BKD	0	2	10	2	14
	BLH					
31	RSUD	7	46	17	3	73
32	Kantor Kesbang	1	9	31	2	43
33	Kantor Pengelola	0	3	12	2	17
34	taman pintar	0	1	26	9	36
35	Kantor PKB & Limas	0	0	10	1	11
36	Kantor Arsip &	0	0	3	0	3
37	perpusda	14	95	383	27	519
	KPMP					
	Kantor KB					
	Sekretariat KPU					
	BNN					
	Kecamatan se-kota					
	Jumlah	287	1288	3294	2780	7649

Sumber : Kepegawaian Kota Yogyakarta 2015

Dari tabel menunjukkan bahwa terbanyak adalah termasuk golongan III yakni 3294 pegawai atau 43,06 %, selanjutnya golongan IV yakni ada 2780 orang pegawai atau 36,34 % . Dengan demikian kedua golongan yakni golongan III dan IV ini hampr 80 persen, dan kedua golongan ini yang dijadikan responden dalam penelitian ini, khususnya yang menduduki jabatan struktural.

Selanjutnya dilihat dari tingkat pendidikan pegawai pemkot dapat dijelaskan dalam table sebagai berikut :

Tabel 2.4. Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Persentase
SD/ MI	172	10	182	2,38
SMP/ MTs	232	24	256	3,35
SMA/MA/SMK	970	709	1679	21,95
Diploma IV/S1	1443	2196	3639	47,57
Strata 2	196	139	335	4,38
Strata 3	0	0	0	0
Jumlah	3537	4112	7649	100

Sumber : Kepegawaian Kota Yogyakarta, 2014

Dari tabel menunjukkan bahwa pegawai dengan jumlah terbesar dengan pendidikan sarjana dan Diploma III yakni berjumlah 3639 orang pegawai atau 47,57 %. Sedangkan pegawai berpendidikan SD jumlahnya hanya 182 atau 2,38 %, merupakan golongan pegawai yang jumlahnya paling rendah, terutama yang menduduki pesuruh dan tukang kebon, serta umurnya menjelang pensiun. Dengan demikian dilihat dari pendidikan pegawai di lingkungan pemkot secara umum berpendidikan tinggi, sehingga bisa menjalankan tugasnya dengan baik.

2.3. Pelaksanaan Sistem ICT di Kabupaten Bantul

Pelaksanaan sistem ICT dalam mendukung pelayanan masyarakat di Kabupaten Bantul dengan berbagai dinamikanya. Dalam rangka

mewujudkan pemerintahan daerah yang transparansi dan akuntabilitas, serta mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien, maka dilaksanakan sistem informasi berbasis *online*. Semangat itulah yang mendorong pemerintahan daerah melaksanakan sistem ICT dalam pelayanan publik, dengan sistem ICT bisa mendorong partisipasi warga untuk terlibat dalam memberikan aspirasi, informasi dan keluhan warga atas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah. Adapun pelaksanaan sistem ICT dan *online* di Kabupaten Bantul.

Regulasi sebagai Dasar Pelaksanaan ICT di Bantul :

Adapun landasan hukum pelaksanaan sistem ICT, khususnya *SMS Center* di Kabupaten Bantul sebagai berikut:

- a. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2007 tentang Pembentukan organisasi Dinas Daerah Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bantul;
- b. Peraturan Bupati Bantul Nomor 91 Tahun 2007 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pengolahan Data Telematika Kabupaten Bantul.
- c. Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Pengembangan dan Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul,

- d. Peraturan Bupati Bantul Nomor 72 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik di Kabupaten Bantul
- e. Instruksi Bupati Bantul Nomor 03 Tahun 2011 tentang Penggunaan *E-mail* Resmi untuk Pendistribusian Dokumen Resmi Kedinasan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul,
- f. Surat Edaran Sekretaris Daerah Kab. Bantul Nomor 555/4864 Tahun 2011 tentang Berita Aktivitas SKPD,

2.3.1. Kebijakan yang diambil dalam rangka penerapan ICT:

1. Transformasi menuju *e-Government*: suatu langkah yang ditempuh Pemerintah Kabupaten Bantul untuk menerapkan kebijakan pemerintahan daerah berbasis ICT atau *e-government* dalam pelayanan publik
2. Perubahan budaya kerja : dalam rangka menerapkan pelayanan publik berbasis ICT, maka secara perlahan Pemerintah Kabupaten Bantul melakukan perubahan budaya kerja, dari budaya pelayanan manual ke pelayanan berbasis ICT
3. Perubahan proses kerja (Bisnis Proses): yakni suatu proses pelayanan yang menempatkan warga sebagai pelanggan (*costumer*), seperti yang dilakukan oleh perusahaan swasta.

4. SOP dan kebijakan politik: pembuatan SOP penerapan ICT dalam pelayanan publik dengan memperkuat dukungan kebijakan politik oleh lembaga perwakilan daerah.
5. Peraturan dan Perundangan: penerapan sistem ICT tetap mengacu kepada regulasi dari pemerintah pusat.
6. Leadership berbasis pemanfaatan ICT: pimpinan tiap SKPD harus mengembangkan kepemimpinan berbasis penerapan ICT dalam memberikan pelayanan publik.
7. Penggunaan Internet: proses pemerintahan dan pelayanan publik berbasis penggunaan internet.
8. Penggunaan Infrastruktur Telematika: Proses pemerintahan berbasis penggunaan infrastruktur telematika.
9. Penggunaan Sistem Aplikasi: proses pelayanan publik berbasis aplikasi sistem, ditandai dengan adanya SIM-SIM tiap SKPD.
10. Standarisasi Metadata : proses untuk membuat standar data berbasis data elektronik di Kabupaten Bantul.
11. Transaksi dan Pertukaran Data Elektronik: proses untuk saling menerima dan memberi data elektronik atau dikenal dengan transaksi elektronik.
12. Sistem Dokumentasi Elektronik adalah sistem penyimpanan data secara elektronik.

2.3.2. Kebijakan e-DESA

E-Desa adalah Pemerintahan Desa berbasis Elektronik dimana seluruh kegiatan untuk mempercepat pelayanan atas kebutuhan masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). e-Desa merupakan wujud peningkatan pelayanan prima kepada publik (masyarakat) e-Desa sebagai salah satu upaya menuju “Bantul *Cyber City*”.

Target Pengembangan TIK menuju e-Desa (Pemerintahan Desa Berbasis Elektronik). Layanan Akses Internet dan intranet yang cukup (*Bandwidth* tersedia diatas 100 Mbps). Penyediaan *Free Hotspot* di Kantor Desa. Peningkatan Kualitas *Warehouse Data*. Penyelenggaraan Sistem Informasi Desa. Penyediaan Hosting dan Domain Desa. Pendampingan dan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Berbasis Elektronik melalui Workshop dan Bimtek. Pendampingan dan Perluasan Pemanfaatan TIK bersama Pegiat TIK (Relawan TIK) ◦ Menjalin Kejasama dengan Institusi lain untuk percepatan Perluasan TIK.

2.3.3. Pembangunan ICT di Bantul

Hasil Pembangunan TIK di Kabupaten Bantul menuju upaya menuju Bantul *Cyber City* antara lain:

1. Membangun Infrastruktur Jaringan Internet dan Intranet di 33 SKPD, RSUD, 17 Kecamatan, dan 75 Desa.
2. Jaringan *Fiber Optic* di Komplek Parasamya
3. Infrastruktur Jaringan Pendidikan (sebagai sentral Jaringan Sekolah)
4. Menyediakan Hotspot di Tempat Pelayanan Publik seperti di Kantor Bupati (Ruang lobi Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah)
5. Ruang Layanan PBB, AKTA, Perijinan dan Pengadaan Barang Jasa dan Perpustakaan Daerah
6. Pusat Informasi Bisnis dan Teknologi (PIBT) Gabusan sebagai Pusat Perdagangan Hasil Karya Masyarakat Bantul oleh UKM

Kabupaten Bantul juga membangun Sistem Informasi yakni sebagai upaya menyampaikan informasi penyelenggaraan pembangunan dan sarana penyampaian aspirasi masyarakat secara cepat dan transparan yang antara lain :

- a. Sistem Informasi *Public Website* www.bantulkab.go.id dengan sejumlah 33 subdomain SKPD tingkat Kabupaten (7 Badan, 16 Dinas, 7 Kantor, 2 Sekretariat, 1 RSUD 17 Kecamatan dan 27 Puskesmas) Sistem Informasi Public sejumlah 15 Sistem Informasi
- b. Sistem Informasi Pengolahan Data Sistem Informasi Pengolahan Data sejumlah 18 Aplikasi Sistem Informasi
- c. Alamat *e-mail* Resmi *E-mail* Resmi sejumlah 184 buah yang terdiri dari SKPD, Kecamatan, Desa dan Puskesmas)

Kabupaten Bantul juga membangun *Warehouse Data* menyediakan tempat/gedung untuk *Hosting* dan *Colocation* bagi Pemerintahan dan masyarakat. Membangun Sarana Pengembangan SDM Bidang TIK Melalui menyediakan Ruang Pelatihan sebagai sarana Bimbingan Teknis Bidang TIK untuk : a). Pegawai Kabupaten dan Kecamatan; b). Aparat Pemerintah Desa; c). UKM atau masyarakat; d). Mengadakan Perangkat Komputer menyediakan Komputer untuk pelayanan di Perijinan, pendidikan, layanan kependudukan, RSUD, Puskesmas; e). Fasilitas Internet Gratis di PIBT dan seluruh SKPD.

Kabupaten Bantul juga mengembangkan penyediaan Sarana TIK untuk Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pemanfaatan Sarana TIK di Rumah Sakit Pemerintah, Rumah Sakit Swasta dan Puskesmas. Penyediaan Sarana TIK untuk Pelayanan Pendidikan Pemanfaatan Sarana TIK di Institusi pendidikan dari Sekolah Dasar, Sekolah Menengah dan sekolah Kejuruan. Penyediaan Sarana TIK untuk Pelayanan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Pemanfaatan Sarana TIK di Masyarakat sebagai upaya membantu Pengusaha terutama yang Kecil dan Menengah serta pusat perekonomian tradisional (Pasar). Pembangunan *Warehouse Data*. *Hosting* dan Pusat Data *Warehouse Data* adalah suatu sistem komputer untuk mengarsipkan dan menganalisis data historis suatu organisasi.

2.3.4. Pembangunan Sistem Informasi di Kabupaten Bantul.

1. Sistem Informasi Layanan Publik dengan membuka: Situs Pemerintahan www.bantulkab.go.id. Situs www.bantulbiz.com , Situs www.bantulcraft.com
2. Sistem informasi layanan perijinan : bantulkab.go.id
3. Sistem informasi kewilayahan.bantulkab.go.id
4. Sistem informasi potensiwisata.bantulkab.go.id
5. Sistem informasi hukum.bantulkab.go.id
6. Sistem informasi lpse.bantulkab.go.id
7. Sistem informasi invesda.bantulkab.go.id
8. Sistem informasi CPNS.bantulkab.go.id (“ON” jika ada pendaftaran PNS)
9. Sistem informasi shbj.bantulkab.go.id (standar harga barang dan jasa)
10. Sistem informasi warintek.bantulkab.go.id (warung informasi dan teknologi)
11. Sistem informasi sistel.bantulkab.go.id (Sistem Informasi Pengendalian Menara Telekomunikasi)

Kabupaten Bantul juga membangun subdomain yakni fasilitas *e-mail* 182 alamat sampai tingkat desa:

1. www.bantulkab.go.id Situs ini dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi yang terkait Profil Kabupaten Bantul, Penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten Bantul dari seluruh SKPD melalui subdomain. Layanan komunikasi pemerintah dengan masyarakat melalui buku tamu dan ide warga 54 Subdomain
2. www.bantulbiz.com Situs ini dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi yang terkait Pelaku Bisnis terutama dari bisnis masyarakat di Kabupaten Bantul.
3. www.bantulcraft.go.id Situs ini dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi yang terkait Industri Kerajinan warga dan masyarakat Bantul
4. Dinas Perizinan dengan bantulkab.go.id Subdomain Perijinan *online* ini untuk menyampaikan informasi dan memfasilitasi masyarakat yang akan mencari informasi dan pelayanan perijinan.
5. kewilayahan.bantulkab.go.id Kewilayah ini dapat memfasilitasi masyarakat dalam menentukan dan merencanakan tata ruang dan wilayah (*advice planning*).
6. potensiwisata.bantulkab.go.id Sistem Potensi Wisata dan Kuliner menampilkan informasi Potensi Wisata dan segala Kuliner yang ada di Wilayah Kabupaten Bantul yang dilengkapi dengan peta digital atau *WebGIS*.

7. hukum.bantulkab.go.id Melalui situs ini ditampilkan Produk Hukum Pemerintah Kabupaten Bantul seperti Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati dan Instruksi Bupati.
8. lpse.bantulkab.go.id Merupakan sistem informasi yang memfasilitasi proses pengadaan barang dan jasa
9. invesda.bantulkab.go.id Melalui situs ini ditampilkan Investasi di wilayah Pemerintah Kabupaten Bantul yang dapat disampaikan kepada masyarakat.
10. shbj.bantulkab.go.id Sarana publikasi Standar harga barang dan Jasa sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel.
11. warintek.bantulkab.go.id Merupakan situs Pemerintah Kabupaten Bantul yang menampilkan dan menyediakan informasi Teknologi sebagai sarana pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan yang terkait Teknologi dan perkembangannya.
12. sistel.bantulkab.go.id Sistem telekomunikasi merupakan Sistem Informasi yang memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat terkait dengan Permohonan pendirian menara telekomunikasi, disamping itu sebagai fasilitas bagi pemerintah untuk melaksanakan tugas pemantauan dan pengendalian menara telekomunikasi .

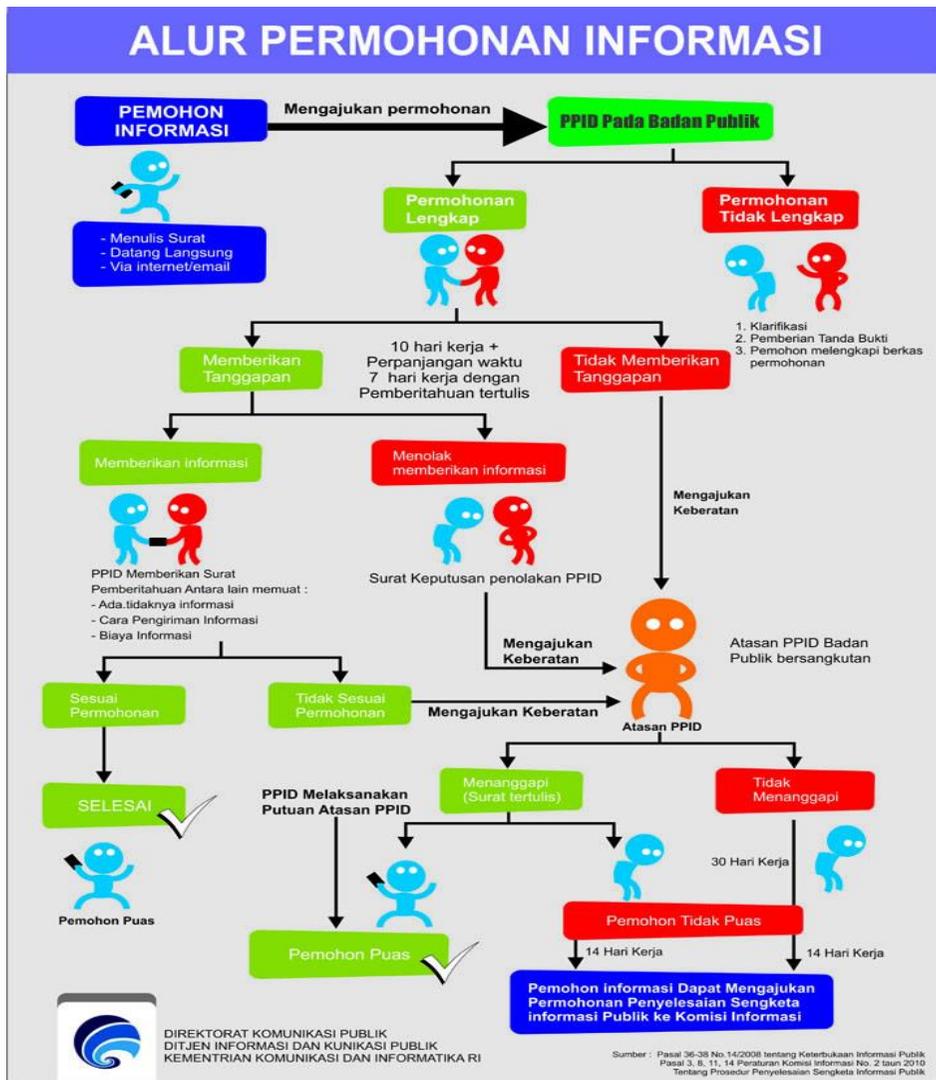
13. intranet.bantulkab.go.id Sistem Intranet Kabupaten digunakan untuk memberikan fasilitas dan kemudahan bagi SKPD pemerintah Kabupaten Bantul untuk menyimpan/*backup* data, tukar menukar data dan pemindaian perangkat lunak (*download software/master*).
14. simdalbangda.bantulkab.go.id Simdalbangda adalah Sistem Informasi manajemen Pengendalian Pembangunan Pemerintah Kabupaten Bantul, digunakan untuk menyimpan data, mengolah dan menginformasikan Proses dan pengendalian Pembangunan.
15. simbada.bantulkab.go.id SIMBADA adalah sistem informasi Manajemen yang difungsikan untuk menyimpan, mengolah dan menginformasikan aset atau Barang Milik daerah Kabupaten Bantul.
16. simkeuda.bantulkab.go.id Sistem Informasi Keuangan difungsikan untuk menyimpan, mengolah dan menampilkan informasi/pelaporan data anggaran, penatausahaan keuangan.
17. Sim ijin reklame Sistem informasi yang berfungsi untuk menyimpan, mengolah dan menginformasikan/pelaporan data permohonan ijin reklame.
18. Sim pengelolaan data pedagang pasar. Melalui situs ini ditampilkan Produk Hukum Pemerintah Kabupaten Bantul seperti Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati dan Instruksi Bupati .

19. Sim bphpt (Biaya perolehan hak atas tanah dan bangunan). Melalui situs ini ditampilkan Produk Hukum Pemerintah Kabupaten Bantul seperti Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati dan Instruksi Bupati .
20. Sim pengelolaan penggajian pegawai kabupaten bantul Sistem informasi yang digunakan untuk menyimpan, mengolah dan menampilkan informasi/pelaporan data gaji pegawai kabuapten Bantul.
21. Sim pengelolaan data sp2d Melalui situs ini ditampilkan Produk Hukum Pemerintah Kabupaten Bantul seperti Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, Keputusan Bupati dan Instruksi Bupati .
22. Sistem informasi administrasi kependudukan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan aplikasi dari Pusat yang sudah dimanfaatkan oleh Dinas Kependudukan dan catatan sipil untuk pelayanan administrasi kependuduk untuk masyarakat. SIAK ini menggunakan Infrastruktur Jaringan yang difasilitasi oleh Kantor PDT yang pada awalnya akan menggunakan Jaringan VPN dengan konskuensi yang sangat mahal.
23. Sistem informasi pelaporan dan akuntansi Sistem Akuntansi digunakan untuk mengelola (penyimpanan, pengolahan dan menampilkan informasi) data Akuntansi dan pelaporan

24. Sistem informasi pemutakhiran data keluarga miskin Sistem informasi yang akan memfasilitasi pengelolaan (menyimpan, mengolah dan menampilkan infoemasi) dan pengambilan keputusan untuk penentuan Keluarga Miskin di Kabupaten Bantul .
25. Sistem pengendalian pembangunan daerah Sistem informasi ini difungsikan untuk entry data (menyimpan), mengolah dan menampilkan informasi yang terkait dengan proses pelaksanaan pekerjaan dan kegiatan pembangunan secara fisik dan keuangan.
26. Sistem informasi perencanaan pembangunan Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan berguna untuk menyediakan fasilitas pengelolaan data dan informasi atas program dan kegiatan yang direncanakan dalam pembangunan dari basis kecamatan bahkan rencananya sampai basis desa.
27. E-audit (kerjasama bpk) Sistem yang diaktifkan oleh BPK dan Kabupaten Bantul sebagai salah satu Agen Konselor untuk melakukan proses audit penyelenggaraan keuangan di Pemerintah Kabupaten Bantul.
28. *E-office* Sistem *e-Office* akan memfasilitasi layanan persuratan dan disposisi dan pengarsipan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berjalan (Peraturan Bupati Nomor 62 tahun 2010 tentang Pedoman Tata naskah Dinas di Lingkungan Kabupaten Bantul).

29. Sistem Perencanaan Pembangunan Sistem Perencanaan Pembangunan digunakan untuk memfasilitasi pengolahan data perencanaan pembangunan Kabupaten Bantul
30. Sistem Penanggulangan kemiskinan Sistem Penanggulangan Kemiskinan digunakan untuk memfasilitasi pengolahan data Keluarga Miskin di Kabupaten Bantul
31. Sistem Pengendalian lingkungan Sistem Pengendalian Lingkungan digunakan untuk memfasilitasi pengolahan dokumen dan pengendalian lingkungan
32. Sistem Informasi Sarana Kesehatan (Peta Sebaran Fasilitas Layanan Kesehatan)
33. Sistem Informasi PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)

Sedangkan alur informasi dari masyarakat sampai memperoleh jawaban dari pemerintah Kabupaten Bantul sebagai berikut:



Gambar 2.1. Alur Informasi di Kabupaten Bantul

2.3.5. Penghargaan Penerapan ICT di Kabupaten Bantul

Penghargaan yang pernah diperoleh di Kabupaten Bantul sebagai berikut :

1. Tahun 2004 “Warta Ekonomi *E-Government Award*” Nominator 10 besar .
2. Tahun 2008 “Warta Ekonomi *E-Government Award*” *website* terbaik kategori Kabupaten
3. Tahun 2005 memperoleh *Depdagri Inovation E-Government Award* 16 Situs terbaik
4. Tahun 2005 memperoleh *Depdagri Inovation E-Government Favorite website*.
5. Tahun 2005 memperoleh *Depdagri Inovation E-Government Award User Friendly*.
6. Tahun 2008 memperoleh “Warta Ekonomi *E-Government Award*” *website* terbaik kategori Kabupaten.
7. Kategori “*Averall Society*” pembangunan *e-government* 2012
8. Nominator 10 besar Warta ekonomi *E-GOVERNMENT AWARD* 2004
9. PIAGAM NOMINASI *INNOVATIVE GOVERMENT* 2005
10. WEBSITE TERBAIK Warta ekonomi *E-GOVERNMENT AWARD* 2008
11. Nominasi *user friendly E-GOVERNMENT AWARD* 2009
12. Nominasi *website E-GOVERNMENT AWARD* 2009
13. Kategori “*averall society*” pembangunan *e-government* 2012

14. Penghargaan *IDSA Runner UP* Kategori *Overcall Society* Tahun 2014.

2.4. Penerapan ICT Kota Yogyakarta

2.4.1. Latar Belakang Penerapan ICT

Latar belakang lahirnya UPIK sebagai salah satu ICT Kota Yogyakarta tidak terlepas dari *goodwill* pimpinan Pemerintah Kota Yogyakarta kala itu, yakni Hery Zudianto memosisikan sebagai kepala pelayan masyarakat kabupaten/kota, dengan mengedepankan prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, responsibilitas, penegakan hukum, konsensus/komitmen, kredibilitas serta efektif dan efisien yang mempunyai wawasan ke depan. Perlunya perangkat kebijakan partisipatif dalam formulasinya yang menjamin adanya partisipasi masyarakat dalam membangun kotanya. Perlunya aksi proporsional sebagai alternatif terobosan untuk menyalurkan aspirasi publik dalam memberikan pelayanan publik berbasis *online* untuk memudahkan warga masyarakat untuk mengambil peran partisipasi.

Maksud dibentuknya UPIK Kota Yogyakarta adalah melaksanakan fungsi pelayanan informasi dengan memperlancar arus komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Yogyakarta, sehingga tercipta interaksi

yang efektif dan kondusif berbasis ICT dan *online* bagi semua pihak, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi (saran, usulan, pertanyaan, kritik, keluhan) dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan analisis pemerintah menuju perbaikan kinerja SKPD guna terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih.

Ide *hotline service* dari Walikota Yogyakarta, Hery Zudianto yang latar belakangnya pengusaha, membuat dirinya terusik dengan kondisi pelayanan publik yang lamban. Seraya ada jarak antara rakyat dengan pemerintahnya, untuk rakyat harus dibuat berani menyampaikan “*uneg-uneg*” (keluhan), untuk itulah perlunya ICT dan *hotline service* mulai digagas. Karena dengan sistem ini masyarakat luas dapat menyampaikan keluhannya, bahkan UKM juga berkesempatan menyampaikan kritik terhadap kebijakan pemerintah yang memberatkan dunia usaha. Dengan wadah berbentuk unit khusus pengaduan keluhan tersebut, diharapkan respons terhadap pengaduan bisa lebih cepat karena kewenangannya lebih besar dan didukung semua lembaga terkait.

Khususnya untuk Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta dibentuk oleh Pemerintah Kota Yogyakarta bekerjasama dengan *Swisscontact* sebagai pihak yang memberi dukungan finansial. Bagi Pemerintah Kota Yogyakarta UPIK diharapkan berperan

besar dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik dari Pemerintah Kota Yogyakarta. Peningkatan ini terutama diharapkan dalam konteks pengembangan usaha kecil seperti perizinan, retribusi dan regulasi lainnya. Sedangkan bagi *Swisscontact*, unit pengaduan ini sejalan dengan keinginannya untuk menembangkan UKM melalui sebuah Dewan Usaha Kecil (*Small Business Council/SBC*). Dengan demikian UPIK dianggap mampu melengkapi pengembangan model SBC yang ideal.

Bagi masyarakat dengan adanya ICT, maka tidak sungkan lagi dalam menyampaikan segala permasalahan Kota Yogyakarta, serta pelayanan publik dari dan kepada pemerintah. Karena sistem lama dianggap tidak fleksibel, karena rantai pengaduan yang panjang dan waktu yang lama, sistem penerima aduan ini dinilai tidak efisien. Karena masalah yang masuk terlambat ditangani karena Koordinator UPTSA tidak bertemu dengan petugas dinas teknis, sehingga respon terhadap masalah tersebut akan lama.

Tradisi *ewuh-pakewuh* yang sudah cukup mengakar di masyarakat Yogyakarta sulit dihilangkan, namun dengan adanya ICT tradisi ini bisa diminimalisir, sehingga rasa sungkan warga dalam menegur pemerintahnya semakin hilang. Seiring dengan itu akan meningkatkan keterbukaan dari Pemerintah untuk menerima berbagai informasi dan keluhan warga atas pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Jadi dengan ICT, masyarakat

akan memiliki sarana pengaduan, informasi dan keluhan yang mudah diakses, cepat sampai dan segera direspons. Mengingat masyarakat yang akan menjadi sasaran pengguna, mereka idealnya dilibatkan sejak tahap pengembangan unit dan sistem yang dibangun ini.

Dampak yang diharapkan dari dilaksanakannya sistem ICT adalah adanya perbaikan kinerja unit kerja Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik serta terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih (*good & clean governance*). Disamping itu UPIK Kota Yogyakarta dijadikan ajang untuk kepentingan politis dari elite penggagasnya, terutama untuk memuluskan pencalonan elite untuk jabatan walikota dan bupati untuk periode kedua. Hasilnya terbukti kedua elite bisa meraih kemenangan mutlak di pemilukada walikota Yogyakarta. Sebagai bukti akan hal itu, bahwa kedua saluran itu dimanfaatkan secara efektif oleh elite merespon tuntutan warga secara cepat untuk menimbulkan kesan kebijakan populis. Disampaikan birokrasi SKPD HZ memimpin langsung pimpinan SKPD mengeksekusi tuntutan warga, bahkan diluar jam kerja operasi ini dikawal oleh elite. Dengan demikian kebijakan kedua elite dianggap paling diterima oleh masyarakat, sehingga hasilnya bisa dipanen oleh kedua elite di dua wilayah ini.

2.4.2. Kebijakan Tentang ICT

Kebijakan Pemerintah Indonesia untuk menerapkan sistem elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pelayanan pemerintahan daerah berbasis web. Diantaranya dengan adanya Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang merupakan suatu upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Pemerintah daerah membuat kebijakan sebagai landasan operasionalnya, baik itu berupa perda maupun peraturan bupati/ walikota. Diantara landasan hukum dilaksanakan sistem ICT Pemerintah Kota Yogyakarta antara lain :

- a. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis *E-government*.

- b. Surat Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 86 Tahun 2003, tanggal 14 Nopember 2003 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta.
- c. Surat Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 181/KEP/2005 tentang Pembentukan Tim Koordinasi *Hotline* pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta.
- d. Keputusan Kepala Badan Informasi Daerah Kota Yogyakarta, Nomor 45/BID/2006 tentang Pembentukan Tim Pengelola Kegiatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)
- e. Keputusan Kepala Badan Informasi Daerah Kota Yogyakarta, Nomor 46/BID/2006 tentang Penunjukan Personal Pelaksana Operasional Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota.
- f. Surat Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta Nomor 555/1047, tanggal 19 Agustus informasi lingkungan Unit Kerja Pemerintah Kota Yogyakarta.

Penerapan sistem ICT khususnya pelayanan publik berdasarkan *website*, terutama sebagai saluran informasi dan keluhan warga kepada pemerintahan daerah ternyata didukung oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan terbitnya peraturan daerah dikedua daerah. Dengan adanya peraturan daerah yang mendukung kebijakan daerah dalam memanfaatkan ICT akan menjamin bahwa kebijakan ini

tidak mudah dirombak sekalipun ada pergantian bupati maupun walikota. Bahkan dalam perkembangannya ada semacam *roadmap* kebijakan yang berbasis ICT, sehingga dari waktu ke waktu pelaksanaannya mengalami peningkatan.

2.4.3. Pelaksanaan ICT dalam Pelayanan Publik

Dalam implementasi sistem ICT dibutuhkan sejumlah aktor dengan peran masing-masing. Dalam hal ini Pemerintah Kota menyediakan administrator UPIK yang terdiri dari dua orang operator UPIK dan petugas dinas-dinas teknis yang berjumlah 40 orang termasuk petugas yang akan merespon aduan sesuai bidang tugasnya. Sedangkan kantor atau sekretariat disediakan oleh Bagian Humas dan Informasi sekretariat daerah. Sedangkan penyedia sarana *hardware* dan *software* untuk mendukung pelaksanaan ICT dilakukan oleh Bagian Teknologi Informatika dan Telematika (TIT) Kota Yogyakarta.

2.4.4. Pengelolaan Sistem ICT

Etika pemanfaatan *online* bagi masyarakat, dalam hal ini mengatur warga masyarakat yang akan memanfaatkan fasilitas informasi yang disediakan oleh pemerintah, meliputi:

- a. Menyebutkan identitas diri, yang meliputi : nama, alamat, nomor telepon, *e-mail* yang jelas dan dapat dihubungi.

- b. Bersedia dihubungi kembali bila diperlukan untuk klarifikasi dan memperjelas masalah yang diadukan;
- c. Identitas diri sebagaimana tersebut butir a ditulis dalam *form* yang telah disediakan bagi yang datang langsung ke pemerintah dan pengelola
- d. Informasi disampaikan secara santun, singkat dan jelas.

Selanjutnya diatur pula etika Operasional Admin UPIK, yang mengatur operator *online* Unit kerja mengenai etika dalam bertugas/ operasional pelayanan informasi, yang meliputi:

- a. Berperan menjembatani aspirasi publik secara internal;
- b. Menjaga kerahasiaan identitas pengguna layanan;
- c. Tidak menggunakan informasi keluhan maupun pengaduan untuk kepentingan pribadi dalam bentuk apapun;
- d. Memberikan *form* untuk diisi kepada masyarakat yang menyampaikan informasi secara langsung dan memberikan penjelasan seperlunya jika diperlukan;
- e. Memberikan layanan dengan santun, akurat dan cepat sesuai jenis informasi yang disampaikan masyarakat;
- f. Wajib memberikan informasi dan layanan kelanjutan dan perkembangan atas keluhan ataupun aduan yang disampaikan publik;

- g. Meneruskan informasi yang berupa berita, keluhan, pengaduan dan lain-lain kepada instansi terkait dalam waktu 1 klai 24 jam kerja;
- h. Tidak mengubah isi informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran yang disampaikan publik;
- i. Mengingatkan instansi penanggungjawab dalam memberikan respon (jawaban/tindakan);
- j. Segera menyampaikan respon (jawaban/tindakan) kepada penanya/publik;
- k. Membuat jurnal/*print-out* terhadap informasi yang masuk, informasi yang telah direspon maupun informasi yang belum direspon;
- l. Segera melakukan koordinasi internal apabila terjadi permasalahan dalam merespon informasi baik yang bersifat teknis maupun non teknis;
- m. Membuat laporan bulanan yang disampaikan kepada masing-masing pimpinan unit kerjanya.

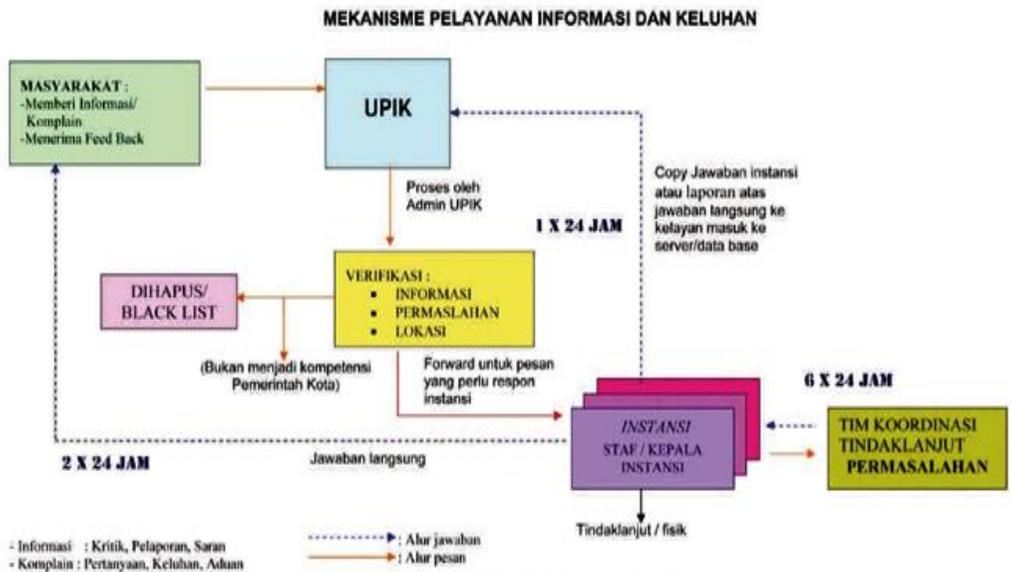
Untuk menjamin bahwa aduan yang masuk ke UPIK mendapat respon dari instansi yang bersangkutan, maka disusun pula etika pemberian respon oleh Operator sebagai berikut:

- a. Menerima informasi yang masuk dari admin;

- b. Segera melakukan respon terhadap informasi yang disampaikan publik berupa berita, keluhan, pengaduan dan lain-lain kepada instansi terkait dalam waktu 2 klai 24 jam kerja;
- c. Segera melakukan koordinasi jika memerlukan koordinasi;
- d. Segera menyampaikan respon (jawaban/tindakan) kepada publik jika memang diperlukan;
- e. Jawaban/tanggapan disampaikan secara santun, singkat dan jelas.

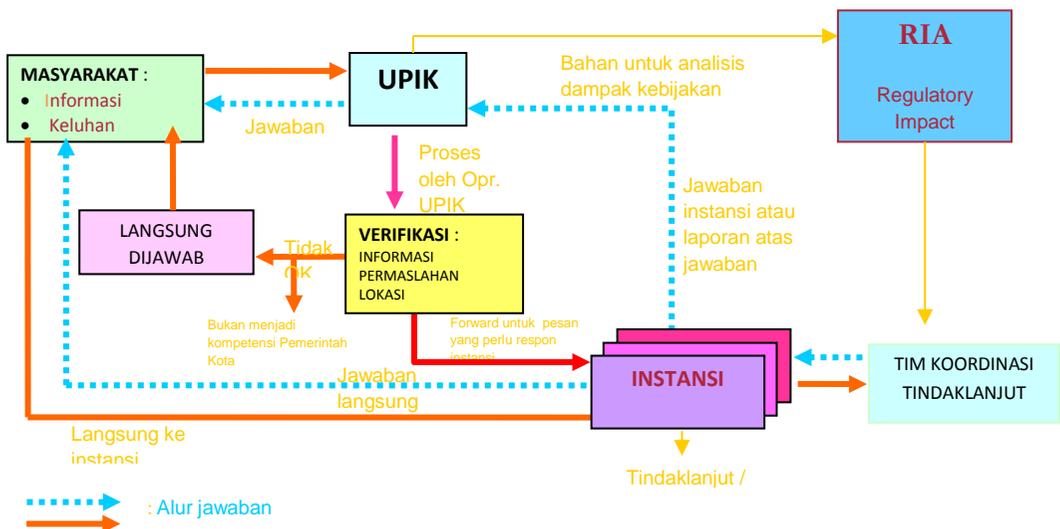
Dengan adanya aturan main dan etika dalam melaksanakan sistem *online*, baik bagi masyarakat/konsumen maupun pemerintah/operator selaku penerima atau pemberi respon, diharapkan bisa dijadikan panduan dalam memanfaatkan sistem *online* sebagai wadah dan sarana warga masyarakat untuk bisa berperan serta dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan Kota Yogyakarta.

Selanjutnya alur informasi dari masyarakat sampai mendapat respon dari pemerintah Kota Yogyakarta sebagai berikut :



Gambar 1 Alur Pengaduan -- UPIK

Gambar 2.2. Alur Pengaduan UPIK



Gambar 2.3. Alur Respon Birokrasi

2.4.5. Kinerja Sistem ICT

Kinerja *E-government* Kota Yogyakarta dalam perjalanannya mengalami dinamika yang cukup tinggi. Hal ini bisa dilihat dari respon warga yang terus mengalami peningkatan, sehingga menempatkan media UPIK Kota Yogyakarta sebagai forum dialog warga berbasis ICT. Disamping itu juga respon birokrasi secara internal juga cukup cepat, karena sistem mensyaratkan bahwa respon paling lambat dalam waktu 2 X 24 jam, sehingga menuntut setiap pejabat pengelola informasi SKPD harus tetap memantau aspirasi warga berbasis *online* ini. Sebagai bukti kinerja lainnya, pelaksanaan sistem *online* di kedua daerah ini sering sekali menerima penghargaan dari pemerintah pusat.

Berbicara *e-government* di Kota Yogyakarta, maka dimulai tahun 2003 dengan diluncurkan kebijakan tentang saluran *online* pengaduan dan aspirasi ini pemerintah Kota Yogyakarta melaksanakan *Hotline Service* yang menampung aduan lewat *Short Message Service* (SMS), namun masih menggunakan sistem manual. Karena semua SMS yang diterima disalin di buku oleh operator dan kemudian disalurkan ke dinas/instansi terkait, namun karena banyaknya SMS yang masuk menjadi kewalahan. Selanjutnya dilakukan kerjasama dengan PT Telkomsel yang membangun *server* penerima aduan dengan nomor akses 2470, namun hanya untuk Kartu Halo dan simpati saja. Kendala lain

server ada di PT Telkomsel, sehingga untuk menstransfer aduan yang masuk pihak Telkomsel harus mencetak (print out) dahulu, baru kemudian disampaikan kepada Kepala UPTSA. Selanjutnya dari UPTSA baru disampaikan kepada dinas teknis yang bersangkutan, sehingga tidak efisien dari sisi waktu dan kecepatan.

Sebagai penyempurnaannya diselenggarakan *hotline* yang canggih melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta. Dengan demikian setiap aspirasi, tuntutan atau keluhan bisa langsung disampaikan kepada Pemerintah Kota untuk selanjutnya diberikan respon seperti yang diharapkan. Bahkan dibuka saluran khusus bagi dunia usaha yang merasa keberatan dengan kebijakan Pemerintah Kota. Dengan sistem ini respon terhadap pengaduan juga lebih cepat karena kewenangannya lebih besar dan didukung semua lembaga terkait. Serangkaian upaya Pemerintah Kota tersebut sebagai inovasi yang sangat mendukung pelaksanaan *good governance* dalam pelayanan publik.

Secara teknis operasional pemberi respon berada pada unit-unit kerja teknis terkait dan relevansi tuntutan masyarakat tersebut. Dengan demikian UPIK sebagai penerima dan pengelola pesan dan informasi, selanjutnya dihubungkan dengan pihak terkait untuk meresponnya.

Demikian halnya penerapan ICT pelayanan publik di masing-masing insansi/ SKPD.

Pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta telah berjalan baik, karena dukungan sistem ICT ini. Program penanganan informasi dan keluhan masyarakat melalui UPIK merupakan salah satu inovasi pemerintah daerah yang berhasil. Program yang telah berjalan delapan tahun ini akan tetap dilanjutkan, terbukti dengan dimasukkannya UPIK dalam RPJMD Kota Yogyakarta tahun 2012-2016 dalam prioritas program komunikasi, informasi dan media masa. Meskipun telah terjadi pergantian kepemimpinan dalam kurun waktu 2004-2012. Program ini tetap berjalan dengan baik karena sistem kerja telah terbangun dan adanya komitmen dari perangkat daerah untuk tetap menjalankannya.

Terkait dengan rencana pengembangan Pemerintah Kota Yogyakarta terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan UPIK. Antara lain dengan cara meningkatkan kapasitas *server*, mengembangkan program aplikasi agar lebih fleksibel sehingga dapat dikembangkan sesuai dengan perkembangan teknologi, serta mengevaluasi *Standard Operating Procedur* yang berlaku saat ini. Pemerintah Kota Yogyakarta juga berencana membuka sarana pengaduan langsung di tingkat kecamatan untuk mempermudah akses layanan pengaduan. Kunci sukses utama layanan informasi dan

keluhan masyarakat melalui UPIK adalah kemudahan akses untuk menyampaikan informasi, keluhan, pertanyaan dan saran melalui pesan singkat SMS, telepon, email, website dan faksimili serta jaminan respons dan tindak lanjut dari SKPD atau unit kerja. Warga diberi kesempatan seluas-luasnya untuk berpartisipasi memberikan masukan. Sebaliknya Pemerintah Kota Yogyakarta juga terbantu untuk meningkatkan pelayanan publik, melalui informasi dan pengaduan masyarakat.

2.4.6. Prestasi yang Diraih

Sejak dilaksanakan sistem *website* di dalam pelayanan masyarakat, maka hampir setiap tahun memperoleh penghargaan, sebagai berikut :

- a. Memperoleh penghargaan Warta Ekonomi *e-Government Award* dengan kategori website terbaik.
- b. Penghargaan *Connected Government 2.0*, kategori *Toward Collaborative Government*.
- c. Penghargaan Warta Ekonomi *E-government Award*, kategori Lembaga Pemerintah Terbaik yang menerapkan *E-government*.
- d. Memperoleh penghargaan Indonesia *Digital Society Award* (IDSA) 2014 kategori *government*, menjadi *1st runner up* bersama Kota Bogor.

2.4.7. Implikasi Pelaksanaan ICT

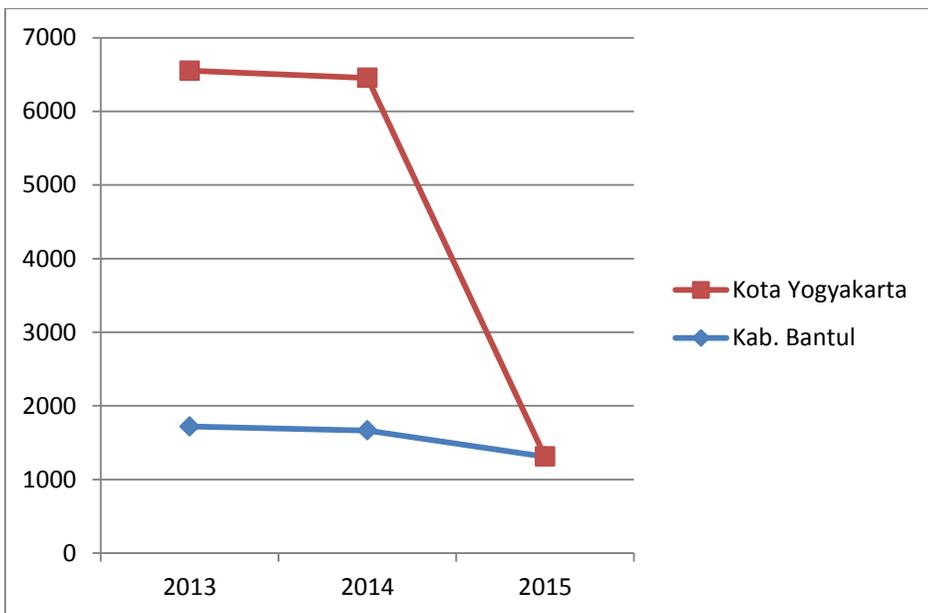
Dengan dilaksanakan sistem *website* untuk mendukung pelayanan publik, khususnya sebagai saluran dan wadah bagi partisipasi warga masyarakat untuk memberikan aspirasi, informasi dan keluhan terhadap pemerintah daerah/ kota di Bantul dan Kota Yogyakarta, maka terjadi peningkatan partisipasi warga masyarakat. Hal ini bisa dilihat adanya peningkatan aspirasi warga melalui *website* pemda, bahkan tuntutan warga sangat tinggi seiring dengan kebebasan berpendapat. Disamping itu aspirasi itu tidak hanya dari warga Bantul dan Kota Yogyakarta, tetapi juga dari berbagai propinsi lain yang mempunyai kepedulian terhadap Yogyakarta bahkan aspirasi itu dari Negara asing. Dengan adanya berbagai masukan, aspirasi dan tuntutan warga lewat media *online* ini secara langsung maupun tidak langsung memaksa elite birokrasi untuk meresponnya, sehingga pemerintahan daerah dituntut transparan dan akuntabel dalam menyelenggarakan pemerintahan, khususnya dalam pembangunan dan pelayanan publik. Membuka sistem *online* berarti mengembangkan sistem pemerintah yang terbuka (*open government*) yang berarti pemda harus siap untuk merespon aspirasi secara proporsional dan profesional.

Dalam pelaksanaan sistem *ICT* pemerintah kota ini masih dihadapkan berbagai kelemahan, dalam hal ini terutama adalah kapasitas sumber daya aparat pemda yang semua belum mendukung dan mengoperasionalkan sistem tersebut. Disamping itu faktor struktur organisasi yang belum relevan dengan kebutuhan sistem web yang menuntut adanya relasi horizontal antar pegawai dengan pimpinan, sementara untuk khusus Bantul dan Kota Yogyakarta hubungan patron-klien masih kuat, sehingga relasi pegawai secara hierarki yang ketat, sehingga penerapan sistem *ICT* belum optimal. Terlebih lagi faktor budaya perubahan organisasi yang belum berjalan secara optimal, karena budaya kepatuhan atas pimpinan yang begitu besar, sehingga dinamika kerja pegawai kurang berjalan. Pada akhirnya faktor kepemimpinan daerah juga belum semuanya mempunyai komitmen yang baik untuk mendukung pelaksanaan sistem *ICT*.

Dampak lain dari penerapan *ICT* adalah bisa memaksa pejabat birokrasi untuk melaksanakan tugas secara transparan dan akuntabel. Birokrasi juga harus siap untuk merespon berbagai masukan dan informasi dari warga atas pelayanan pemerintah daerah. Dengan demikian pelaksanaan sistem *ICT* warga bisa menuntut hak-hak warga melalui saluran *online* dan birokrat wajib menjawab apa yang menjadi keluhan warga. Deliberasi warga berbasis *online* sangat

member kemudahan bagi warga, karena warga bisa menyampaikan pesan dan kritikan kepada pemerintahnya kapan saja dan dari mana saja. Tanpa harus kehilangan waktu dan biaya untuk berinteraksi dengan pemerintah daerah, sehingga terjadi efektivitas dan efisiensi.

Dari data 3 tahun terakhir SMS yang masuk sistem UPIK dan SMS Center Bantul seperti tergambar dalam grafik sebagai berikut ::



Gambar 2.4.. Grafik Perkembangan SMS yang masuk ke UPIK Yogya dan SMS Center Bantul

Dilihat dari perkembangan 3 tahun terakhir, bahwa informasi dan keluhan warga yang masuk di pemerintahan Kabupaten Bantul dan Kota Yogyakarta melalui website pemda menunjukkan bahwa SMS yang masuk ke web Kota Yogyakarta lebih besar dibandingkan

dengan SMS yang masuk ke *SMS Center* Kabupaten Bantul. Hal ini terjadi karena kelembagaan UPIK lebih populer dibandingkan dengan Bantul, disamping tingkat kesadaran ICT warga jauh lebih tinggi di Kota Yogyakarta daripada di Kabupaten Bantul. Secara umum di kedua daerah SMS yang masuk 3 tahun terakhir ada kecenderungan menurun. Hal ini dikarenakan karena karena tiga tahun terakhir ini masing-masing SKPD sudah membuka sistem web langsung, sehingga warga bisa langsung memberikan SMS atau *e-mail* langsung kepada SKPD yang dituju, untuk memperoleh jawaban langsung dari dinas terkait. Dengan demikian warga tidak harus memberikan informasi dan keluhan melalui sistem UPIK untuk Kota Yogyakarta, tetapi langsung ke dinas terkait, bahkan sering SMS itu langsung kepada walikota. Hal sama terjadi juga di Kabupaten Bantul, dimana hal-hal penting warga juga langsung menyampaikan kepada Bupati.