



*Bersama Bapak Hageng Nugroho selaku Admin UPIK*



*Bersama Bapak Andar Selaku Operator Bagian Humas dan Informasi*



*Admin UPIK saat mengoperasikan website UPIK*

## **Transkrip Wawancara**

**Narasumber: Hageng Nugroho, A.Md.**

**Admin Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)**

**Tempat: Sekretariat UPIK dan Hotel Royal Darmo**

**Waktu: Kamis 9 November 2017 Pukul 14.00-16.00 dan**

**Jum'at 17 November 2017 Pukul 11.30-13.00**

### **A. Ketersedian aspek-aspek 6-M**

#### **1. Aspek Men (*sumber daya manusia*)**

##### **a. Bagaimana kompetensi yang dimiliki dari pegawai UPIK?**

Pegawai UPIK secara lengkap terdiri dari empat peran yaitu sebagai admin, operator, tim tindak lanjut, dan tim teknis. Kompetensi dari tim tindak lanjut sudah sangat kompeten karena terdiri dari walikota dan juga staf-staf ahli, selain itu di dalam manajerial juga sangat baik. Karena kita melibatkan walikota sebagai pembina dan juga asisten-asisten dan ada juga tim tindak lanjut yang lain dari Bappeda dan juga kepala dinas yang lain termasuk kepala bidang humas dan informasi selaku pemangku kegiatan di sini. Pada tim tindak lanjut sudah memiliki kewenangan dalam menangani pengaduan, apabila hanya bersifat informasi atau teknis cukup diselesaikan oleh operator. Kompetensi Admin UPIK adalah memahami tupoksi dari setiap OPD sehingga memudahkan pengalokasian pesan masyarakat kepada OPD yang terkait. Selain itu memahami isi pesan yang diterima. Serta yang paling penting adalah mengkoordinasikan pihak-pihak pegawai pada UPIK. Operator unit kerja secara langsung yaitu mengetahui manual pelaksanaan UPIK itu sendiri dan juga SOPnya. Kemampuan berkomunikasi yang baik kepada masyarakat sesuai etika di dalam SOP. Berdasarkan hal itu dengan di dukung kemampuan yang ada maka pelayanan akan berjalan dengan baik

**b. Ketersediaan jumlah pegawai sesuai dengan kebutuhan pada UPIK?**

Pada dasarnya memang diperlukan penambahan personil, karena juga berdasarkan secara umum dalam analisis jabatan Pemerintah Kota Yogyakarta itu hanya tersedia 50 persen dari kebutuhan. Dapat diketahui bahwa kondisi itu sangat timpang mengenai kebutuhan pegawai. Akan tetapi sebisa mungkin mengoptimalkan apa yang sudah ada.

**2. Aspek Material (bahan-bahan)**

**a. Bagaimana ketersediaan pesan dari masyarakat?**

Pengelolaan terhadap pesan di UPIK itu sesuai dengan SOP yang telah ada. Perencanaan terhadap jumlah pesan yang kita terima memang tidak ada, kita hanya menunggu saja. Begitu saja sudah ratusan yang kita terima. Manakala ada pesan dari masyarakat kita terima, lalu admin UPIK sebagai penerima melakukan verifikasi terhadap isi pesan. Pada tahap selanjutnya pesan dikirimkan kepada OPD yang terkait untuk mendapatkan tindak lanjut berupa jawaban baik itu secara komunikasi maupun tindakan teknis. Batas waktu bagi Admin UPIK untuk mengirimkan pesan kepada OPD terkait dalam waktu 1 kali 24 jam. Sementara itu, batas waktu bagi operator UPIK untuk memberikan respon kepada aduan yang dikirimkan oleh masyarakat adalah 2 kali 24 jam. Untuk permasalahan yang membutuhkan koordinasi tindak lanjut dan melibatkan beberapa OPD batas waktu untuk memberikan respons adalah 6 kali 24 jam sejak informasi diterima

**3. Aspek Machine (Alat atau Media)**

**a. Bagaimana ketersediaan alat penunjang pada UPIK?**

Media yang utama dibutuhkan pada UPIK yaitu komputer. Komputer sudah tersedia dengan kondisi yang baik dan bisa digunakan dengan baik.

Pendukungnya yaitu *wifi* yang penanganannya di bawah bidang TIT

**4. Aspek Money (Finansial)**

**a. Apakah diperlukan anggaran khusus dalam pengelolaan UPIK?**

Pemerintah Kota Yogyakarta senantiasa memberikan anggaran dana untuk UPIK. Pada tahun 2016 sekitar 500 jutaan. Selain itu admin juga *mereng-reng* anggaran untuk operator atau pengelolanya. Selanjutnya disetujui oleh bagian administrasi. Selain itu juga untuk anggaran rapat juga diajukan, kita melaksanakan rapat berapa kali. Selaku operator juga ada honorarium yang diperoleh karena ia menjadi operator, gajinya berbeda dengan gaji PNS yang setiap bulan, tapi diberikan secara khusus yang penerimaannya pada tiga bulan sekali pada saat rapat monev.

#### **5. Aspek Market (Target atau Sasaran)**

##### **a. Siapakah target atau sasaran UPIK?**

Siapa pun yang mengetahui nomor UPIK silahkan mengirimkan pesan, baik itu saran, keluhan, informasi, maupun usulan kepada pemerintah Kota Yogyakarta melalui UPIK. Kita tidak membatasi target

#### **6. Aspek Method (Cara yang dilakukan)**

##### **a. Bagaimana cara yang dilakukan agar UPIK sesuai dengan apa yang diharapkan?**

Salah satu cara yang dilakukan yaitu melalui komunikasi yang efektif yang diwujudkan melalui komunikasi secara tatap muka atau secara langsung maupun dengan menggunakan media komunikasi seperti *handphone* penggunaan *whatsapp*. Selain itu juga dapat melalui telepon secara langsung. Komunikasi tatap muka yang secara langsung dilakukan pada saat rapat monev. Komunikasi yang dilakukan dalam bentuk pemberian motivasi maupun yang bersifat persuasif untuk melakukan pekerjaan dengan baik. kepada masyarakat dengan melakukan upaya promosi agar tahu dan mau mengirimkan pesan kepada UPIK

### **B. Manajemen Humas Pada UPIK**

#### **1. Perencanaan**

##### **a. Bagaimana mekanisme pembuatan perencanaan pada UPIK?**

Perencanaan yang secara umum itu menyesuaikan dengan perencanaan pemerintah membuat UPIK itu seperti apa dan fungsinya apa. Seperti itu yang kita ikuti, juga bertanggungjawab kepada walikota. Dalam hal ini rujukannya adalah Peraturan Walikota Yogyakarta. Apa yang kita lakukan ada pertanggungjawabannya kepada beliau. Itu kita jalankan dengan mekanisme sesuai dengan SOP dan pengelolaan yang benar, bisa menjadikan pelayanan yang baik yang bisa memenuhi kebutuhan masyarakat, mengatasi permasalahan-permasalahan yang muncul serta sebagai bahan atau rujukan hal-hal baik itu yang berbentuk keputusan maupun kebijakan pemerintah nantinya. Untuk hal-hal lain yang sifatnya dilaksanakan pada periode tertentu kita membuat perencanaan itu kan langkahnya juga panjang mulai dari rencana pembangunan jangka menengah turun ke rencana strategis (renstra) sampai menjadi rencana kerja tahunan. Dari situ nanti dibuat rencana kerja anggaran dan selanjutnya menjadi dokumen pelaksanaan anggaran. Dari mulai renstra itu sebenarnya memang seharusnya sudah direncanakan ke depan mau melaksanakan apa, misalnya sosialisasi. Seumpama mau sosialisasi berapa kali, tempatnya di mana. Sampai rencana kerja tahun berjalan nanti semakin diperjelas lagi targetnya berapa orang, anggarannya berapa jumlahnya menjadi sebuah *output* kegiatan. Dari *outputnya* disebutkan sosialisasi UPIK di masyarakat. Pelaksanaannya kepada siapa ini yang disesuaikan dengan kebutuhan, untuk sosialisasi ke ibu-ibu itu seperti itu. Untuk tempat sudah direncanakan pada tahun sebelumnya, tinggal targetnya menyesuaikan. Pembuatan rencananya untuk tahun ke depan itu dimulai pada bulan Juli di tahun sebelumnya. Diuji terus, dari matriks rencana kerja di uji misal isinya kegiatan pengelolaan UPIK, misalnya sosialisasi ke masyarakat lima tempat, setelah itu ada anggaran disepakati oleh walikota dan DPRD. Untuk perencanaan sosialisasi sendiri masih dilakukan meskipun UPIK ini sudah ada sejak lama. Harapannya UPIK bukan hanya sekedar diketahui oleh masyarakat akan tetapi benar-benar bisa dimanfaatkan. Seperti halnya ini, mungkin dulu waktu sosialisasi

sebelumnya kebanyakan laki-laki jangan ibu-ibu kurang, jadi pada pelaksanaannya tidak terlalu banyak yang memanfaatkan UPIK

**b. Apa saja tujuan pada UPIK?**

Secara umum UPIK dapat menjadi media komunikasi yang dapat menampung pengaduan dari masyarakat baik itu sebagai misalnya saran, keluhan, pertanyaan, informasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat universal dapat diterima dan ditindaklanjuti oleh pemerintah sebagai pelayanan masyarakat. Harapannya dengan adanya UPIK masyarakat dapat terbantu dengan adanya permasalahan yang dapat segera ditindaklanjuti. Selain itu pemerintah juga terbantu dengan adanya UPIK karena pemerintah dapat mengetahui apa yang sedang terjadi pada masyarakatnya. UPIK ini pun memiliki target yang secara umum tidak membatasi siapa yang memberikan pesan kepada UPIK. Siapa saja boleh mengirimkan pesan aduan jadi tidak ada batasan khusus, siapapun yang mengetahui nomor UPIK bisa. Itu sudah dari dulu tidak ada batasan, sudah komitmen tidak ada deskriminasi tempat maupun KTP, tapi substansinya yang paling penting demi perbaikan Kota Yogyakarta

Secara khusus pada tahun 2016 Berdasarkan hasil evaluasi dari penelitian yang dilakukan oleh tim PSKK UGM tahun 2015, terdapat salah satu hasil bahwa ibu-ibu masih belum tersentuh pada pelaksanaan UPIK. Mereka belum memanfaatkan UPIK sebagai media pengaduan yang dapat mereka gunakan untuk menyampaikan saran maupun keluhan. Kalau kita melihat bahwa konten bahasa yang dikirimkan ke UPIK itu memang bahasa laki-laki. Maka dari itu kami berkomitmen pada tahun 2016 melalui sebuah sosialisasi tatap muka dengan ibu-ibu di empat kecamatan. Kami mempersiapkan tim yang bisa mengisi kegiatan tersebut. Dengan komunikasi dan pendekatan yang baik kepada masyarakat. Harapannya dengan hal ini bisa *getok tular* waktu ibu-ibu *nggosip, nggosip* asalkan baik *kan nggak* apa-apa membicarakan UPIK.

**c. Bagaimana target terhadap kinerja pegawai?**

Kita ada target bahwa responsivitas operator misalnya 95 persen. Itu bagaimana pencapaiannya nanti dibahas waktu monev. Memang salah satu indikator keberhasilan UPIK itu apabila semua operator responsif. Jadi semua pesan dapat ditanggapi dengan baik. Jadi juga tidak mengundang pertanyaan-pertanyaan yang lain dari orang yang sama pada hari-hari berikutnya. Bahkan berdampak pada ketidakpuasan, itu bukan harapan kami.

**2. Pengorganisasian**

**a. Bagaimana pengorganisasian terhadap operator atau penempatan individu pada pekerjaan yang tepat (*the right man in the right place*)?**

Pengorganisasiannya terhadap pembagian kerja kepada operator ini berdasarkan OPD masing-masing. Secara teknis UPIK mengirimkan surat kepada setiap OPD untuk menunjuk seorang operator. Kita menyampaikan bahwa dibutuhkan operator untuk membidangi segala keluhan atau aduan dari masyarakat dan bertugas menjawab sesuai dengan SOP yang telah disediakan. Untuk penunjukan operator yang dipilih berdasarkan kewenangan pimpinan di OPD itu. Pemilihannya pun berdasarkan pertimbangan, berdasarkan prediksi-prediksi kemampuan seperti halnya mereka menguasai komputer, pemahaman tugas dan fungsi, bagaimana cara mereka berkomunikasi. Pimpinan pastinya mengetahui Pembagian pekerjaan yang dilakukan humas di sini bukan pemilihan operatornya karena itu kewenangan pada setiap OPD masing-masing. Akan tetapi adalah pada apa yang akan mereka kerjakan. Itu tanggung jawab humas atau admin yang merujuk pada SOP.



**b. Bagaimana pengorganisasian terhadap pesan dari masyarakat?**

Pesan-pesan dari masyarakat, selaku admin membagikan pesan tersebut ke operator yang ada di OPD itu, berdasarkan isi pesan di dalamnya. Dalam hal ini admin harus cermat manakala memahami isi pesannya. Bisa jadi pada kalimat pertama jika dianalisis berhubungan dengan dinas pekerjaan umum tapi ternyata setelah dicermati merupakan kewenangan dari Pol PP (Polisi Pamong Praja). Maka admin secara menyeluruh harus benar-benar memahami konteks pesan yang dikirimkan. Jika pesan yang dikirimkan masyarakat bukan merupakan tanggung jawab kami maka tidak serta merta kami diamkan. Kami mengirimkan kepada operator bagian humas dan informasi. Maka operator akan memberikan informasi kepada pengirim bahwa sebaiknya mengirimkan pesan langsung kepada siapa disebutkan, diberi tahu. Maka kami memberikan masukan bahwa seharusnya mengirimkan pesan kepada yang lebih tepat lagi. Bukan kita *bilang* ini bukan merupakan tanggung jawab kami, tidak seperti itu. Itu namanya bukan tanggung jawab, tapi lari dari tanggung jawab.

**c. Bagaimana penyediaan fasilitas untuk operator?**

Fasilitas yang diberikan untuk untuk operator seperti menu pada *website* yang selalu berinovasi menyesuaikan dengan kebutuhan. Misalnya seperti kolom tindak lanjut berupa pemberian keterangan sesuai dengan apa yang telah dikerjakan oleh operator. Kolom *chat* yang akan memudahkan untuk berkomunikasi dengan siapa saja ketika sedang melaksanakan suatu pekerjaan. Selain itu juga telepon kantor yang dapat digunakan.

**d. Pengorganisasian dalam Mencapai Target Khusus**

Dalam melakukan pengorganisasian kita mempersiapkan orang yang tentunya memahami UPIK supaya lebih enak komunikasinya kepada masyarakat, ada dua orang dari UPIK, salah satunya saya sendiri sebagai admin dengan dibantu seorang yang lain dari dalam UPIK serta orang dari kecamatan itu sebagai moderator. Seperti biasa kita menyediakan file

persentasi berbentuk *powerpoint* yang seperti biasa disampaikan ketika ada kunjungan-kunjungan yang isinya tentang apa itu UPIK, bagaimana pemanfaatannya, caranya bagaimana. Untuk mempersiapkan masyarakatnya kita mengirimkan undangan kepada perangkat-perangkat lalu mereka yang menyampaikan kepada warganya.

### **3. Pelaksanaan**

#### **a. Bagaimana upaya untuk mewujudkan kompetensi operator?**

Salah satu hal yang sangat dibutuhkan adalah sebenarnya operator itu responsif. Apabila operator responsif maka pesan masyarakat itu mendapatkan pelayanan yang baik. masyarakat akan merasa terlayani. Apabila operator tidak segera respon manakala ada pesan dari masyarakat maka biasanya saya menelepon, kalau tidak saya WA, biar segera terjawab. Terkadang juga mereka itu OPD yang biasanya sepi dalam mendapatkan pesan dari masyarakat. Tidak setiap hari mendapatkan pesan aduan, manakala memeriksa tidak ada, rutin dicek tidak ada. Ketika *ngepasi* ada karena sehari-hari tidak ada jadi tidak dicek, karena mengerjakan pekerjaan yang lain juga. Ini juga salah satu bentuk operator yang kurang responsif. Ada juga yang alasan aja, ngerjakan kewajiban-kewajiban yang lain begitu alasannya, karena memang hampir semua operator itu merangkap dengan tugas yang lain, jadi bukan hanya sebagai operator. Meskipun demikian tidak boleh terus tidak responsif. Suatu kasus apabila banyak operator yang kurang responsif maka di dalam rapat evaluasi mengundang pejabat yang lebih kompeten dalam pembinaannya. Maka kita pinjam tangan dengan manajemen yang lebih tinggi misalnya walikota atau ibu asisten. Agar lebih efektif pesannya kepada operator.

#### **b. Bagaimana upaya mewujudkan komunikasi yang efektif di dalam UPIK?**

Selain itu melalui komunikasi yang efektif itu kita lakukan dengan sering komunikasi melalui WA, melalui kolom *chat* pada *website* UPIK, kadang

juga melalui *facebook*, telepon langsung, seperti itu. Selain itu juga secara rutin kita melaksanakan rapat monev. Itu juga merupakan salah satu upaya mewujudkan komunikasi yang efektif.

**c. Apakah memberikan motivasi kepada operator?**

Motivasi selalu kita berikan pada saat monev khususnya. Terkadang saya yang memberikan motivasi secara langsung kepada mereka bahwa sebisa mungkin kita harus bekerja dengan baik karena ini merupakan tanggung jawab kita untuk masyarakat, kita pelayan mereka maka harus melayani dengan baik. Selain itu Pak Walikota juga sering menyampaikan langsung kepada kami pada saat monev itu.

**d. Apakah ada pemberian *reward* dan *punishment* terhadap operator?**

*Reward* kepada operator selama ini *applause* aja pada saat monev. Belum ada hadiah maupun surat ucapan secara khusus. Tapi dengan meskipun hanya tepuk tangan secara mental dia senang. Kita sebutkan siapa yang bekerja baik, otomatis akan meningkatkan kepuasan dia sendiri dan lebih mendorong untuk lebih giat bekerja. Terlebih jika di dalam forum itu ada pak walikota, itu menjadi kepuasan dan kebanggaan tersendiri untuk dia. Kalau saya pribadi tidak enak untuk memberikan *punishment* secara langsung. Akan tetapi lebih kepada mengingatkan untuk bekerja dengan baik. Untuk *punishment* itu sendiri sebenarnya ada pada saat monev yaitu berupa sanksi sosial. Sanksi sosial itu justru *punishment* yang berat. Akan tetapi di sini sanksinya bukan terus pemberhentian jabatan, bukan. Pada saat monev ada tampilan *top ten* yang paling responsif. Urutan terbawah pasti dia merasa malu, *diguyoni* oleh operator-operator yang lain. Akan tetapi jika levelnya sudah sangat membandel tidak responsif kita bisa mengirimkan surat kepada pimpinan OPD langsung nanti kewenangan dia dalam memberikan *punishment* dalam bentuk yang seperti apa.

**e. Bagaimana cara meningkatkan responsivitas dari operator?**

Dalam mewujudkan responsivitas dari operator sebagai salah satu bentuk keberhasilan dari UPIK, hal yang dilakukan humas adalah melakukan komunikasi yang bersifat persuasif kepada operator. Yaitu komunikasi yang bersifat membujuk atau menghimbau untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Mengingat dengan melalui telepon apabila konteksnya sangat penting dan bersifat segera, apabila konteksnya sedang atau biasa maka cukup melalui *whatsapp* atau media *chatting* lainnya

**f. Bagaimana pengelolaan terhadap pesan dari masyarakat?**

Dalam melaksanakan pengelolaan pesan, humas membedakan pesan menjadi empat kategori yaitu pesan yang terkait dengan tanggungjawab dan kewenangan OPD Pemerintah Kota Yogyakarta, pesan yang bukan merupakan kewenangan Pemerintah Kota Yogyakarta, pesan yang tidak jelas maksudnya, serta pesan berisi saran atau masukan yang harus ditindaklanjuti oleh walikota. Pengelolaan pada pesan yang terkait dengan OPD langsung dikirimkan kepada operator setelah admin melakukan verifikasi. Pesan yang bukan kewenangan Pemkot selalu dikirimkan kepada humas dan informasi untuk mendapatkan himbauan. Sedangkan pesan yang tidak jelas dapat dihapus akan tetapi juga benar-benar selektif dalam penghapusan karena sebagai masyarakat tetap berhak mendapatkan pelayanan yang baik. Selain itu UPIK tetap berusaha memberikan informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan, jika bukan kewenangan Pemkot Yogyakarta maka cukup diberikan arahan saja bagaimana yang seharusnya dilakukan oleh masyarakat yang mengirimkan pesan. Masukan-masukan untuk walikota dirangkum secara detail dan dikirimkan kepada walikota setiap hari senin untuk ditindaklanjuti dari tim tindak lanjut. Dalam memberikan jawaban kita sangat memperhatikan aspek etika yang baik. Hal ini kami lakukan karena kami berbicara bukan atas nama individu sebagai Hageng, sebagai Andar, atau yang lain. Akan tetapi kita berbicara atas nama Pemerintah Kota Yogyakarta. Tentu sangat menjunjung tinggi aspek etika yang baik kepada masyarakat

sebagai bentuk pelayanan pemerintah. Selain itu juga di dalam pesan memperhatikan ejaan sesuai EYD juga memuat subyek, predikat, serta obyek yang tepat secara keseluruhan harus dapat dipahami oleh masyarakat

**g. Bagaimana upaya promosi kepada masyarakat?**

Pelaksanaan terhadap media yang digunakan untuk sosialisasi kepada masyarakat selama ini kita memanfaatkan media cetak seperti koran-koran, kita menitipkan nomor telepon penting dan salah satunya UPIK ini, lalu media elektronik seperti radio karena juga setiap senin dan kamis ada walikota menyapa yang disiarkan melalui radio. Media luar ruang seperti *banner*, spanduk-spanduk di kelurahan, stiker juga kita bagi-bagikan kepada masyarakat di setiap rumah-rumah. Selain itu juga di Malioboro coba saja dilihat waktu lewat ada gambar Admin UPIK dan juga cara pengaduannya. Saya rasa media sosialisasi tersebut sudah menyasar kepada target khususnya warga Yogyakarta.

**h. Apa saja media yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam melakukan pengajuan?**

Selama ini sejak terbentuknya UPIK di tahun 2003 kita memanfaatkan SMS, *email*, telepon, dan tatap muka secara langsung. Berdasarkan hal ini masyarakat lebih banyak menggunakan SMS yaitu dengan kisaran sekitar 99 persen, sisanya menggunakan media yang lain. Untuk perencanaan kita memang ada pada tahun 2016 dan berharap dapat terealisasi di tahun 2017 ini. Bagaimana kemudian dapat beradaptasi dengan kebutuhan di masyarakat seperti halnya aplikasi instan di android. Jadi mereka dapat sekaligus mengirimkan gambar maupun *live video*. Begitu *kan* memang yang diharapkan oleh masyarakat? Malah justru di tahun 2016 itu dana sudah ada tapi alatnya tidak datang akhirnya kita mengembalikan dana itu. Itu berhubungan dengan *call centre*, yaitu telepon yang terhubung langsung dengan OPD. Jadi misalkan 021 terbuhung di UPIK, masyarakat melaporkan

ada yang kecelakaan langsung dihubungkan dengan misalnya RSUD jadi penanganan dapat langsung dilakukan dengan segera.

**i. Bagaimana dengan ketidakpuasan dari masyarakat atas pelayanan UPIK?**

Pada pengajuan kepada *ombudsman* itu berkaitan masalah tanah, bukan kewenangan kami kewenangan BPN. Jadi kita mengklarifikasi sudah cukup, selesai. Untuk masyarakat yang kurang puas itu memang terkadang ada aspek-aspek di dalam pemerintah dan ada mekanisme yang memerlukan waktu. Misalnya ada yang minta digalikan sumur, maka itu juga membutuhkan perencanaan tidak bisa langsung terealisasikan. Akan tetapi terkadang masyarakat tidak memperhatikan hal itu, pokoknya minta hari ini harapannya besok langsung ada. Kita tidak bisa seperti itu. Selain itu juga banyak pesan yang dikirimkan oleh masyarakat tapi penanganannya bukan kewenangan Pemkot Jogja, misalnya Bantul, Sleman, atau daerah lain.

**j. Bagaimana pelaksanaan dalam upaya mencapai tujuan dan target khusus pada UPIK?**

Pelaksanaannya untuk sosialisasi kepada masyarakat khususnya ibu-ibu, dilakukan di empat kecamatan. Ada Kecamatan Mantriweron, Umbulharjo, Tegalarjo, dan Gondokusuman. Masing-masing peserta sejumlah kurang lebih 40 orang. Untuk menambahkan potensi pengirim pesan kepada UPIK itu juga ibu-ibu, harapannya mereka berkontribusi. Empat kecamatan yang dipilih itu memang secara bergantian, pembagiannya berdasarkan tahun. Pada tahun tersebut itu yang kedatangan. Dalam renstra lima tahunan empat kecamatan yang dipilih, tidak secara langsung semua kepada 14 kecamatan. Pelaksanaannya cari waktu saja disesuaikan dengan agenda yang lain. Masing-masing pelaksanaannya berjalan lancar, tidak ada kendala yang sifatnya serius. Komunikasi berjalan dua arah. Banyak yang mengenai hal-hal apa yang bisa disampaikan, terus ada juga yang malah mengadukan keluhan secara langsung,

#### 4. Evaluasi

##### a. Bagaimana pelaksanaan evaluasi?

Rapat evaluasi dilaksanakan tiga bulan sekali bersama operator, bagian administrasi dan juga pejabat-pejabat apabila diperlukan untuk memberikan evaluasi dan saran perbaikan. Namun yang bersifat insidental dilaporkan seminggu sekali melalui rakortas. Untuk tempat biasanya di ruangan yang cukup luas demi kenyamanan dan juga bisa lebih efektif dari pelaksanaan evaluasi.

##### b. Apa sajakah aspek-aspek yang dievaluasi?

Evaluasi dari pegawai UPIK, untuk operator beberapa kurang responsif itu jika dipresentasikan kurang lebih ada empat atau lima orang. Untuk saya sendiri selaku admin kadang salah kirim pesan kepada operator harusnya dinas ini saya kirimkan ke dinas yang lain, ada salah satu dua ya itu manusiawi, haha. Saya punya keterbatasan waktu dengan jumlah pesan yang sekian banyak dari masyarakat, juga kadang keterbatasan dalam memahami isi pesan dari masyarakat, karena faktor pengetikan maupun bahasa yang digunakan. Untuk tim teknis, saya rasa karena keahlian mereka dalam bidang tersebut dalam menangani permasalahan tidak ada kendala sejauh ini, paling hanya masalah waktu karena banyak yang ditangani. Misalkan ada pengaduan yang sama pada tempat yang berbeda-beda. Seharusnya mereka menggunakan *website* UPIK dalam memberikan tanggapan atau jawaban kepada masyarakat. Jangan melalui kontak pribadi, karena secara otomatis tidak akan terdeteksi atau terverifikasi oleh *website* yang menjadi acuan apakah pesan tersebut sudah terjawab atau belum. Jadi saya tidak bisa melakukan monitoring

##### c. Apakah diperlukan media sebagai alat atau bahan untuk evaluasi?

Kita menggunakan media untuk bahan evaluasi, yang paling utama itu *website* UPIK. Hanya admin yang bisa mengetahui berapa pesan yang sudah

dijawab oleh operator dan berapa yang belum. Berdasarkan hal ini juga disampaikan di dalam *slides power point* kepada pihak-pihak yang ada di dalam rapat monev. Hal-hal tersebut terdapat pada materi rapat, yang memuat berapa pesan yang masuk dalam jangka tiga bulan tersebut, OPD mana yang belum respon, status tindak lanjutnya bagaimana, serta *top ten* yang belum dan yang sudah responsif dari masing-masing operator tersebut.

**d. Adakah indikator keberhasilan dari pelaksanaan manajemen pada UPIK?**

Indikator keberhasilan pada UPIK itu manakala operator responsif sehingga pesan aduan semua terjawab. Selain itu masyarakat memanfaatkan UPIK sebagai tempat mengirimkan pesan aduan maupun informasi.



**Transkrip Wawancara**  
**Narasumber: Andar Rustanto**  
**Operator Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Unit Pelayanan**  
**Informasi dan Keluhan (UPIK)**  
**Tempat: Sekretariat UPIK**  
**Waktu: Jum'at 10 November 2017 Pukul 09.00-11.00**

**A. Ketersedian aspek-aspek 6-M**

**1. Aspek Men (*sumber daya manusia*)**

**a. Bagaimana kompetensi dari pada pegawai UPIK?**

Sumber daya manusia pada pengelola UPIK, pertama yang paling penting itu operator harus responsif. Kita diberikan tanggung jawab, diberikan gaji maka kita harus menjalankan tugas dengan semaksimal mungkin. Selain itu kita dipandang sebagai representasi dari Pemkot Jogja.

**2. Aspek *material***

**a. Bagaimana kewenangan admin dalam mengelola pesan?**

Mas Hageng sebagai admin memiliki hak untuk menghapus pesan dari masyarakat apabila pesan itu kemudian tidak jelas apa maksudnya. Karakter dari warga masyarakat itu memang beragam, tapi kemudian kita harus benar-benar cermat didalam mengamati isi pesan. Admin UPIK pun demikian, karena memang warga masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari kita selaku pemerintah Kota Yogyakarta

**3. Aspek *Machine (Alat atau Media)***

**a. Bagaimana ketersediaan alat penunjang pada UPIK?**

Sudah tersedia dengan kondisi baik seperti komputer yang dapat kami gunakan. Kadang jaringan saja yang bermasalah.

#### **4. Aspek *Money* (*Finansial*)**

##### **a. Apakah UPIK memerlukan anggaran khusus?**

Kita memiliki perencanaan keuangan, Mas Hageng membuat anggaran pendanaan untuk kita. Karena honor pegawai juga berbeda dengan honor PNS, kita diberikan apresiasi sebagai operator.

#### **5. Aspek *market* (target atau sasaran)**

##### **a. Siapakah target atau sasaran UPIK?**

Mengenai sasaran maupun target pada UPIK itu siapa saja boleh. Orang Jogja, orang yang tinggal di Jogja, orang luar Jogja, orang yang berwisata, pokoknya siapa saja bebas. Tidak *mesti* harus orang Jogja, tinggal di Jogja dan sebagainya. Jadi siapa pun yang peduli dengan Kota Jogja silahkan mengirimkan pesan pada UPIK. *Toh* juga pesan-pesan yang dikirimkan itu demi lebih majunya Kota Yogyakarta.

### **B. Manajemen yang dilakukan oleh admin UPIK**

#### **1. Perencanaan**

##### **a. Bagaimana tujuan UPIK?**

Tujuan UPIK itu agar segala bentuk informasi, saran, aduan dari masyarakat dapat disampaikan kepada UPIK sebagai mediator pemerintah kepada masyarakat khususnya Kota Yogyakarta. Hal ini sebagai bentuk pelayanan yang kami berikan dengan sebaik mungkin dengan mengedepankan kebutuhan ataupun permasalahan yang sedang terjadi. Jadi warga masyarakat itu dapat menyampaikan kepada media yang tepat, dan penanganannya pun dapat segera dilakukan karena kita sudah membagi mengenai hal ini siapa-siapa saja yang bertugas menangani aduan dari masyarakat.

## 2. Pelaksanaan

### a. Bagaimana pengalokasian pesan dari admin kepada operator?

Kasus yang juga sering terjadi itu Mas Hageng salah mengirimkan pesan. Jadi misalkan pesan harusnya dikirim ke OPD atau dinas perizinan misalnya, terus dikirimkannya ke OPD lain. Itu sering terjadi. Jadi kami yang dapat pesan salah kirim dari Mas Hageng tersebut kita kirim lagi dengan keterangan salah kirim. Terus nanti Mas Hageng mengirimkan ke OPD yang tepat

### b. Apakah admin memberikan motivasi kepada para operator?

Admin memberikan motivasi pada saat pelaksanaan monev, seperti kita harus bertanggungjawab dengan baik karena kita diberikan amanah. Kita pun harus menyadari bahwa kita ini sebagai wakil dari kebutuhan masyarakat yang harus melayani dengan baik.

### c. Apakah admin memberikan *reward* dan *punishment* kepada operator?

Bentuknya hanya sekedaranya saja waktu monev. Paling hanya tepuk tangan dari para yang hadir. Kalau untuk *punishment* biasanya *guyonan-guyonan* dari operator lain kepada yang tidak responsif.

## 3. Evaluasi

### a. Bagaimana pelaksanaan evaluasi?

Evaluasi dilaksanakan setiap periode tiga bulan sekali untuk mengukur kinerja selama itu. Biasanya admin memimpin rapat dan mempresentasikan pencapaian kami, berupa siapa saja yang responsif dan tidak responsif dan juga pembagian honor. Dilaksanakan di ruang rapat yang cukup luas sehingga cukup kondusif. Kalau pembahasan mengenai perencanaan-perencanaan tidak ada.

**Transkrip Wawancara**  
**Narasumber: Hanang Andhika**  
**Pengguna Layanan UPIK**  
**Tempat: Dekat Kompleks Balaikota**  
**Waktu: Jum'at 17 November 2017 Pukul 09.00-09.40**

**1. Apakah bapak mengetahui UPIK?**

Ia tau saya pernah SMS dulu

**2. Mengetahui UPIK dari media apa?**

Saya mengetahui UPIK dari stiker yang tertempel cakruk di pos ronda itu lo. Saya *sih nggak tau* siapa yang nempelkan. Tapi sepertinya ditempelkan di banyak tempat *sih* agar banyak masyarakat yang tahu dan menggunakannya. Awalnya cuek aja, tapi tak simpen nomornya. Eh pas lampu mati iseng saja tak pakai.

**3. Paling sering melakukan pengaduan lewat media apa?**

saya pilih lewat SMS karena lebih mudah, daripada datang langsung itu ribet apalagi nelfon nanti harus ngomong-ngomong mending SMS saja.

**4. Bagaimana kemudahan akses untuk menghubungi UPIK atau melakukan pengaduan pada UPIK?**

Cukup mudah hanya saja ingin yang bisa online, entah itu BBM, *whatsapp*, atau apalah yang penting bisa diakses dengan *online*. Soalnya males sudah beli paketan masa harus beli pulsa lagi. Lagian jarang juga pakai pulsa-pulsa sekarang, *wifi* dimana-mana kok.

**5. Apakah pegawai memberikan pelayanan dengan cepat?**

Cepat, pertama itu langsung ucapan terimakasih tapi itu otomatis, setelah itu ada balasan yang sesuai dengan isi pesanku.

**6. Bagaimana respon pegawai dalam memberikan tanggapan?**

Sopan, bahasa yang dipakai juga baik-baik saja.

**7. Bagaimana harapan bapak terhadap UPIK?**

Ya itu tadi *sih*, kalau bisa *online* saja lah masa SMS, *whatsapp* atau BBM.

**MATERI UPIK UNPSA (*UNITED NATIONS PUBLIC SERVICE AWARD*)**

**TAHUN 2014**

Institution/Project Website (if available) : [upik.jogjakota.go.id](http://upik.jogjakota.go.id)

Date of Implementation : 31 Januari 2004

email : [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)

email confirm : [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)

Information on Institution making the nomination

Institution Name : Pemerintah Kota Yogyakarta

Institution Acronym : Pemkot YK

Institution Type : Government

Contac's Fuction Title : Chief of Public Relation Departement

Contac'f first name : Ignatius

Contac's last name : Trihastono

Contac's gender : Male

Address : Jl Kenari No 56 Yogyakarta

Postal Code : 55165

City : Yogyakarta

State/Province : Daerah Istimewa Yogyakarta

Country : Indonesia

Telephone/Fax : +6274 561270

Institution/Project Website : [upik.jogjakota.go.id](http://upik.jogjakota.go.id)

Email : [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)

Email Confirm : [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)

Category 2 : Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms

Check criteria relevant to the nomination

- v Improves Access and Promotes Equity
- v Incorporates Citizen's Feed-back
- v Increases efficiency
- v Introduces a new concept
- v Promotes Partnerships
- v Provides high quality service delivery
- v Transform administration

Confidential No

Judul : Peduli Kota Jogja ? Silahkan kirim SMS ke UPIK

Problem analisis (5 persen dari keseluruhan)

- 1. Apa masalahnya sebelum inisiatif ini diimplementasikan. Diskripsikan tidak lebih dari 500 kata, tuliskan situasi sebelum inisiatif ini dimulai, apakah persoalan utama yang perlu ditangani, kelompok social apa (contoh warga miskin, belum berpendidikan, cacat, lansia perempuan, pemuda minoritas yang terpengaruh dan dalam cara apa ?**

Karakteristik Kota Yogyakarta sebagai Kota Pendidikan menjadikan masyarakatnya cerdas dan selalu berpikiran kritis. Masyarakat selalu berharap adanya perkembangan yang dinamis dalam pembangunan yang dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta dan terwujudnya saluran komunikasi yang baik bagi warganya untuk menyalurkan aspirasi.

Komunikasi antara warga dengan birokrat dahulu masih dilaksanakan dengan pertemuan tatap muka secara protokoler, harus ada kesepakatan waktu dan tempat. Saluran penyampaian kebutuhan masyarakat hanya terbatas melalui jaring aspirasi masyarakat (jaring asmara) yang merupakan pertemuan langsung antara warga dengan lembaga eksekutif di tingkat kelurahan dan musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) yang dilakukan setahun sekali.

Birokrat juga masih merasa alergi terhadap kritik dari warga masyarakat, bersifat sebagai pemimpin yang cenderung selalu minta dilayani bukan sebagai pelayan masyarakat. Maka warga yang akan mengadu juga tidak merasa nyaman karena merasa ada perbedaan jenjang status sosial yang menjadi gap/pemisah yang masih dirasa diskriminatif. Sementara birokrat juga merasa terbebani karena harus membagi kesempatan dengan berbagai kegiatan rutin maupun pekerjaan insidental penting lainnya.

Saat memberikan masukan, masyarakat sering menghadapi birokrasi yang berbelit-belit dan ketidakpastian atas tindak lanjut penyelesaian masalah dari informasi dan keluhan yang mereka berikan. Masukan-masukan yang telah diberikan masyarakat tidak dapat terlacak sampai dimana penanganan pesannya oleh instansi yang bersangkutan.

Warga juga tidak merasa terpenggil untuk ikut menyelesaikan persoalan yang ada di wilayahnya seperti partisipasi pembayaran PBB, kepedulian terhadap rusaknya infrastruktur, pemerataan kesejahteraan maupun sulitnya mendapatkan pendidikan berkualitas. Muncul anggapan bahwa pembangunan hanya dilakukan oleh Pemerintah saja, sama sekali tidak melibatkan warganya untuk ikut berpartisipasi dikarenakan masih minimnya forum untuk warga yang ingin dilibatkan dalam perencanaan kegiatan Pembangunan.

Dengan demikian wajar bila kurang adanya partisipasi masyarakat dalam program/kegiatan pembangunan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota

Yogyakarta. Akibatnya pembangunan dilaksanakan masih bersifat top-down bukan bottom-up sehingga kurang bisa dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) sudah mulai diberantas, tetapi telah sampai pada tahap mana keberhasilannya sulit untuk diukur. Masyarakat yang diindikasikan menjadi korban pungutan liar masih takut untuk mengadu, karena belum adanya jalur informasi yang aman atau tidak tahu akan mengadu kemana. Masyarakat juga merasa ragu apakah nantinya masukan berupa informasi/keluhan/usul saran nantinya benar-benar akan ditindak lanjuti. Hal-hal inilah yang membuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pemerintah Daerah menjadi rendah.

- 2. Siapakah yang mengusulkan solusi dan bagaimana inisiatif memecahkan masalahnya. Dalam tidak lebih dari 600 kata, meringkas tentang apa inisiatif tersebut dan bagaimana pemecahan masalahnya. Ini harus termasuk diskripsi tentang strategi termasuk target utama dan audiensnya.**

Timbul komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta untuk memperbaiki kinerjanya, kualitas pelayanan publik dan menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan bersih. Keadaan ini tidak mungkin bisa diselenggarakan sendiri oleh Pemerintah Daerah, harus juga didukung oleh partisipasi masyarakat. Maka salah satu jalan ditempuh dengan memperlebar jalur komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Adanya komunikasi yang lancar antara masyarakat dan pemerintah, diharapkan akan mendorong iklim bisnis dan pembangunan yang lebih kondusif. Tujuan awal dari adanya aksi afirmatif ini untuk menciptakan daerah yang bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN).

Walikota Yogyakarta yang baru saja terpilih pada tahun 2003, H Herry Zudianto secara periodik, sebulan sekali lakukan terjun langsung ke masyarakat untuk melakukan dialog langsung dengan warga. Pertemuan yang berlangsung sebulan sekali dimaksudkan mendengar aspirasi masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang kegiatan pembangunan apa yang mungkin



terlewatkan dalam perencanaan, yang bisa dilakukan Pemkot Yogyakarta diwilayahnya. Warga Kota Yogyakarta menggunakan kesempatan bertemu langsung dengan kepala daerahnya, baik Walikota, yang didampingi jajaran kepala SKPD, Camat dan Lurah untuk menyampaikan uneg-uneg maupun permasalahan-permasalahan yang ada diwilayahnya.

Karena banyaknya informasi yang mulai masuk, maka pada tanggal 30 Januari 2003 Walikota Yogyakarta membuka layanan hot line service yang terintegrasi pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) untuk menampung dan mengelola informasi dan keluhan warga kota Yogyakarta. Terbentuknya layanan publik ini, kemudian diberi nama Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) akhirnya bisa membuka akses partisipasi masyarakat. UPIK bertanggungjawab menerima pengaduan dan keluhan masyarakat, kemudian menyampaikan informasi tersebut kepada unit kerja terkait dan memberikan jawaban hingga tindak lanjut penyelesaian masalah.

Tugas UPIK berdasarkan Surat Keputusan Walikota No. 86 Tahun 2003 adalah

- a) Menerima informasi yang disampaikan masyarakat melalui media yang disediakan Pemerintah Kota Yogyakarta yang meliputi pernyataan/berita, aduan/komplain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan dan saran baik langsung maupun tidak langsung;
- b) Mendistribusikan informasi kepada SKPD terkait;
- c) Menyampaikan tanggapan/jawaban kepada masyarakat berdasarkan informasi yang masuk dari instansi/pejabat;
- d) Melaksanakan inventarisasi permasalahan dan mengupayakan penyelesaian;
- e) Melaporkan hasil kegiatan pelayanan informasi dan keluhan secara berkala kepada Walikota Yogyakarta melalui Ketua Tim Koordinasi Tindak Lanjut Permasalahan Pelayanan Masyarakat melalui Kepala Kantor Humas dan Informasi.

Pada tahap awal implementasi UPIK, Walikota Yogyakarta secara berkala memantau tindak lanjut penanganan pesan UPIK hingga tahun 2009. Ketika UPIK telah berjalan dengan baik, Walikota menerbitkan Peraturan Walikota No. 77 Tahun 2009 yang mengalihkan tugas monitoring pelaksanaan UPIK kepada Wakil Walikota.

UPIK disosialisasikan kepada masyarakat melalui berbagai media, dan yang paling penting, alamat pengiriman keluhan dipasang di setiap area pelayanan langsung kepada masyarakat. Sehingga masyarakat yang merasa kecewa saat menerima pelayanan dari Instansi terkait, mengetahui ada tempat menampung keluhannya.

Media yang bisa digunakan memberikan masukan adalah telepon/faximili ke nomor 0274 561270; email ke [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id); surat/datang langsung ke Bagian Humas dan Informasi d/a Jl.Kenari 56 komplek Balaikota Yogyakarta. Mulai pada tahun 2004, UPIK juga menerima masukan melalui SMS ke nomor akses 08122780001 dan website <http://upik.jogjakota.go.id>.

Setelah (delapan) tahun beroperasi, UPIK membawa perubahan positif di Kota Yogyakarta, dengan indikator sebagai berikut :

- Mempermudah masyarakat dalam menyampaikan informasi, keluhan, pertanyaan dan saran kepada pemerintah daerah;
- Meningkatnya komitmen aparat dalam melayani masyarakat atas layanan kepada masyarakat, setiap SKPD wajib merespon dan menindaklanjuti informasi dan keluhan masyarakat dalam 2 x 24 jam;
- Masyarakat bisa mengawasi kinerja aparat pemda, sehingga kualitas pelayanannya meningkat.
- Memudahkan Pemkot Yogyakarta dalam menentukan prioritas kebutuhan masyarakat;
- Keberhasilan program layanan UPIK merupakan hasil kerjasama lintas organisasi.

**3. Dalam bentuk apa inisiatif ini kreatif dan inovatif. Dalam tidak lebih dari 300 kata, gambarkan apa yang membuat inisiatif ini unik dan bagaimana ini menangani masalah dalam cara yang baru dan berbeda, buatlah daftar pendekatan kreatif dan inovatif yang mengikuti kesuksesan program ini.**

Untuk mengikuti kemajuan teknologi informasi dan dikarenakan semakin banyaknya pesan masyarakat yang masuk mengharuskan UPIK untuk mengembangkan sistemnya, yakni pada tahun 2004 mengadopsi Teknologi SMS Gateway dengan akses nomor handphone 08122780001. Penggunaan Teknologi SMS Gateway untuk mengelola keluhan masyarakat ini merupakan inovasi baru yang pertama kali diimplementasikan dan satu-satunya di Indonesia dalam pengelolaan keluhan masyarakat oleh Pemerintah Daerah. Teknologi ini memudahkan UPIK dalam mendistribusikan pesan yang masuk kepada tiap instansi, pendokumentasian pesan maupun jawaban dari instansi terkait dan penampilan laporan.

Masyarakat semakin mudah memberikan masukan kepada Pemkot Yogyakarta. Hanya dengan mengingat sebuah nomor saja bisa memberikan masukan tentang berbagai masalah, yang menjadi wewenang Pemkot Yogyakarta. Sekarang, hampir setiap warga Kota Yogyakarta memiliki telepon genggam sehingga dengan biaya murah (tidak lebih dari duaratus rupiah) pesan telah sampai kepada departemen yang berwenang melaksanakan tindak lanjut penyelesaian masalahnya.

Masukan berupa SMS bukan hanya diberikan oleh warga Kota Yogyakarta tetapi semua orang yang peduli dengan Kota Yogyakarta, seperti wisatawan ataupun pendatang, yang bersinggungan langsung dengan Kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta yang merupakan salah satu tempat tujuan wisatawan terbesar di Indonesia terkadang juga mendapatkan keluhan, misal tentang harga makanan yang terlalu mahal, kebersihan obyek wisata hingga memberikan usulan tentang kemacetan di Jogja.

Hingga kini, media SMS yang menjadi favorit warga untuk menyampaikan informasi kepada Pemkot Yogyakarta. Pesan melalui SMS dirasa lebih mudah, murah, sederhana dan rahasia siapa pengirimnya dapat terjamin. Pemantauan tindak lanjut pesan juga dapat dilakukan dengan mudah oleh Pemda secara internal maupun oleh pengirim pesan yang bersangkutan. Semenjak tahun 2004 hingga awal tahun 2014, Pemerintah Kota Yogyakarta telah menerima 6.765 keluhan, 6302 pertanyaan, 8.122 informasi dan 3.537 usulan dari masyarakat. Sebesar 94 persen aduan dilakukan melalui SMS, 5 persen melalui situs UPIK dan sisanya 1 persen melalui telepon, datang sendiri atau melalui faksimili.

#### **EKSEKUSI DAN IMPLEMENTASI (30 Persen dari keseluruhan)**

- 4. Bagaimana pengembangan itu diimplementasikan. Dalam tidak lebih dari 600 kata, diskripsikan elemen dari rencana aksi yang dibangun untuk mengimplementasikan strateginya termasuk kunci pengembangan dan langkahnya, aktifitas utama dan kronologinya.**

Komitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang juga didalamnya menampung keluhan masyarakat, Pemerintah Kota Yogyakarta bekerja sama dengan lembaga PKPEK yang merupakan kepanjangan dari NGO, Swisscontact merancang suatu sistem untuk menerima pengaduan masyarakat, dibentuklah Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).

Untuk mempermudah pengelolaan Informasi yang masuk dari masyarakat perlu melibatkan teknologi informasi. Pengembangan sistem UPIK dimulai setelah PT Exindo tertunjuk sebagai pemenang tender untuk pengadaan aplikasi sistem dan pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mengoperasikan sistem komunikasi antara warga dan pemerintah daerah berbasis elektronik. PT Exindo menawarkan pengembangan sarana pengaduan menggunakan teknologi yang populer di masyarakat: pesan singkat SMS, internet/website, email dan telepon langsung. Peluncuran program UPIK

berbasis komputer dilaksanakan pada 31 Januari 2004. Dalam kurun waktu setahun, didapatkan data bahwa sebagian besar aduan ternyata disampaikan melalui SMS, sehingga diambil langkah-langkah teknis sebagai cara kerja pelayanan UPIK sebagai berikut

- Konsultan teknologi informasi Pemerintah Kota Yogyakarta merancang fitur-fitur feedback melalui SMS. Begitu ada pengaduan masuk ke sistem UPIK, pengirim pesan akan mendapatkan autoreplyai berupa ucapan terima kasih karena telah menggunakan layanan UPIK sekaligus nomor kode atau akses untuk melihat respons pengaduannya di situs UPIK.
- Pesan masuk UPIK ini kemudian disaring berdasarkan isi pesan oleh petugas/operator untuk didistribusikan ke instansi atau dinas teknis terkait sesuai kewenangannya. Walikota menggariskan dalam Perwal bahwa keluhan harus dijawab dalam waktu 2x24 jam oleh setiap unit kerja.
- Informasi atau keluhan yang kompleks, memerlukan koordinasi lebih lanjut, disampaikan pada Tim Koordinasi Tindak Lanjut Permasalahan Pelayanan Masyarakat yang beranggotakan para kepala unit kerja. Permasalahan yang bersifat lintas unit kerja harus sudah ditindaklanjuti dalam jangka waktu 6x24 jam.
- Sekretariat UPIK selalu mengingatkan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan unit-unit kerja jika telah mendekati batas waktu 2 x 24 jam untuk segera memberikan jawaban. Sebagian jawaban mungkin bersifat normatif, tetapi Walikota selalu menekankan pentingnya tindakan nyata atas setiap aduan yang masuk.
- Untuk memacu para kepala SKPD menindaklanjuti informasi dan keluhan masyarakat, Pemerintah Kota Yogyakarta membuat pemeringkatan sepuluh besar SKPD atau unit kerja terburuk dalam hal tindak lanjut informasi dan keluhan masyarakat. Penilaiannya didasarkan persentase informasi dan keluhan yang tidak ditindaklanjuti oleh SKPD atau unit kerja tersebut dan kecepatan dalam melakukan respon.

Kronologi implementasi UPIK adalah dimulai dengan mengenalkan UPIK kepada masing-masing SKPD dan para Operator bahwa pada dasarnya UPIK ini sebagai salah satu media komunikasi antara Pemerintah Kota Yogyakarta untuk mendapatkan partisipasi masyarakat. Kemudian untuk mempertinggi peran aktif masyarakat, sosialisasi alamat UPIK kepada masyarakat juga gencar dilaksanakan menggunakan berbagai media, seperti tatap muka dengan warga di tingkat Kelurahan/Kecamatan, Komunitas sosial/profesional; menggunakan media luar ruang seperti spanduk, banner, stiker; menggunakan media massa seperti talkshow radio, televisi, pemberitaan surat kabar; dengan media tradisional seperti mengikuti pameran, pertunjukan rakyat; dan media baru seperti website/internet.

**5. Siapa saja stakeholder yang terlibat dalam implementasi tersebut. Dalam tidak lebih dari 300 kata, khususnya siapa yang berkontribusi dalam rencana dan atau implementasi dari inisiatif ini, termasuk pelayan masyarakat yang relevan, institusi publik, organisasi, warga, NGO dan sektor swasta. Dll.**

- Stakeholder utama adalah warga Kota Yogyakarta yang ingin berperan serta dalam pembangunan dengan cara memberikan masukan kepada Pemkot Yogyakarta. Tidak menutup kemungkinan semua orang yang peduli dengan Jogja (seperti wisatawan) bisa memberikan masukan tentang kekurangan atau harapan bagi Kota Yogyakarta karena media yang digunakan UPIK bersifat universal, bisa digunakan semua orang tanpa perlu didaftar terlebih dahulu.
- SKPD/Unit kerja yang diwakili oleh setiap Operator UPIK SKPD akan bisa menampilkan informasi/permasalahan yang merupakan wewenangnya untuk segera ditindaklanjuti. Data, pesan dan informasi serta keluhan yang masuk memudahkan para birokrat mengambil kebijakan tentang prioritas pembangunan.
- Organisasi kemasyarakatan seperti PKK, Tokoh-tokoh masyarakat, RT, RW, LPMK adalah pioneer dalam memberikan masukan kepada Birokrat, karena

merupakan mitra kerja Pemerintah Kota Yogyakarta.

- Instansi Vertikal seperti Kementrian, Pemerintah Pusat dan Propinsi, Komisi Informasi, Ombudsman membutuhkan data keluhan yang masuk sebagai salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.
- Sektor swasta, Pemda lain dan kalangan Akademisi yang tertarik belajar tentang penanganan keluhan masyarakat baik untuk direplikasi maupun sebagai bahan pembelajaran.

**6. Sumber daya apakah yang digunakan untuk inisiatif ini dan bagaimana mereka digerakkan. Dalam tidak lebih dari 500 kata, jelaskan secara spesifik sumber daya manusia, teknik dan keuangan yang terkait dengan inisiatif ini, bagaimana proyek itu didanai dan siapa yang berkontribusi dalam pendanaan.**

Sumber daya keuangan berasal dari APBD Kota Yogyakarta yang setiap tahun selalu meningkat sesuai dengan kebutuhan sebagaimana tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Untuk tahun 2014 kegiatan UPIK dianggarkan sejumlah Rp 319.245.600,- yang diperuntukkan selain kegiatan operasional UPIK juga untuk siaran dialog interaktif melalui Radio, sosialisasi kegiatan UPIK pada tingkat kecamatan dan honorarium operator.

SDM yang mampu bekerja handal sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan UPIK. Admin UPIK yang berada pada Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta merupakan ujung tombak pelayanan UPIK, yang bertugas menerima, memverifikasi, dan mendistribusikan pesan yang masuk ke UPIK kepada para operator di masing-masing SKPD/Unit Kerja. Admin UPIK adalah sosok yang memiliki pengetahuan luas tentang Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) yang merupakan wewenang setiap SKPD/Unit Kerja Pemkot Yogyakarta. Admin UPIK diberikan wewenang untuk menghapus pesan yang tidak menjadi kompetensi Pemerintah Kota Yogyakarta dan memblokir nomor HP pengirim yang menyampaikan informasi yang tidak pantas.

Operator UPIK yang berada di masing-masing SKPD/Unit Kerja adalah petugas yang menangani informasi atau keluhan yang masuk, memverifikasi dan mengkoordinasikannya kepada atasan langsung. Operator pada unit kerja harus memiliki pengetahuan yang baik tentang tupoksi unit kerjanya dan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan secara teknis. Operator juga harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, pada saat melakukan koordinasi internal untuk pelaksanaan tindak lanjut masalah, menggali data dan berbahasa yang baik (menggunakan kaidah Bahasa Indonesia yang baik dan benar berdasarkan ejaan yang disempurnakan/EYD) pada saat menjawab. Bahasa yang digunakan operator untuk menjawab pesan bersifat etis dan teknis diharapkan bisa memberikan kepuasan kepada pengirim pesan. Admin UPIK dan Operator di setiap unit kerja tergabung dalam Tim Operasional UPIK harus memiliki komunikasi yang baik dalam penanganan pesan UPIK setiap hari.

Tim Operasional UPIK ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta sedangkan Tim Pengelola ditetapkan melalui SK Walikota Yogyakarta. Personil Admin dan operator di tiap unit kerja yang tergabung dalam Tim Operasional dievaluasi kinerjanya dan diperbaharui SK nya setiap tahun sekali.

Tim Pengelola UPIK adalah pejabat pengambil kebijakan yang terdiri dari Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris Daerah serta Asisten Sekretaris Daerah. Tim ini bertanggung jawab atas keberlangsungan operasional UPIK baik regulasi maupun sumber dana. Tim Pengelola juga berwenang melakukan evaluasi operasional UPIK kecepatan responnya hingga tindak lanjut penyelesaian masalah. Pengarahan dalam bentuk koordinasi dan motivasi dilaksanakan secara periodik sekaligus memberikan teguran kepada unit kerja yang tidak responsif.

Pemeliharaan sistem UPIK secara teknis diampu oleh Bagian Teknologi Informasi dan Telematika (TIT) Setda Kota Yogyakarta. Tupoksi mereka menyediakan hardware, mengembangkan dan memperbaiki software dan pengadaan Jaringan UPIK, sehingga UPIK dapat terhubung dengan semua



SKPD/Unit Kerja hingga di tingkat Kecamatan (ada 53 Operator SKPD). Bagian TIT juga memiliki tugas mengadakan koneksi internet di lingkungan kerja Pemkot Yogyakarta. UPIK menjawab dan menindaklanjuti pesan pada hari kerja, namun sistem UPIK yang terhubung dengan internet selalu online 24 jam.

**7. Apakah output yang paling sukses. dalam tidak lebih dari 400 kata, daftarlah tidak lebih dari 5 output nyata yang memberi kontribusi dalam kesuksesan inisiatif ini.**

Output nyata yang memberikan kontribusi kesuksesan inisiatif ini adalah :

- Pemkot Yogyakarta telah memiliki jalur komunikasi untuk menampung aspirasi masyarakat. Adanya UPIK memberikan kesempatan luas kepada masyarakat untuk bisa memberikan masukan kepada Pemda tentang apa saja dan kapan saja. Hanya dengan biaya murah, hanya perlu menghafal sebuah nomor, warga bisa memberikan informasi yang akan sampai kepada instansi yang berwenang menindaklanjuti masalahnya.
- Masyarakat dapat mengawasi secara langsung pelaksanaan pelayanan publik. Masyarakat yang bersinggungan langsung dengan pelayanan publik bisa memberikan aduan kepada UPIK jika merasa ada kekurangan ataupun penyimpangan (Seperti pungutan liar, pelayanan tidak ramah dsb). Setelah menerima keluhan, Instansi yang bersangkutan akan berusaha memperbaiki dan meningkatkan kembali kualitas pelayanannya. Pengirim pesan yang berisi tentang penyimpangan yang dilakukan aparat dilindungi akan dilindungi identitasnya dan pesan terlebih dahulu akan diteliti kebenarannya.
- Database Pesan yang masuk dapat digunakan instansi terkait untuk menentukan agenda dan prioritas kerjanya. Data keluhan yang masuk beserta jawaban dari instansi terkait ini terekam dalam database. Data tersebut merupakan informasi penting yang nantinya bisa digunakan instansi terkait untuk mengetahui kebutuhan masyarakat yang akan dipenuhi dengan penyusunan kegiatannya menurut skala prioritasnya. Sebagai contoh saat banyak warga secara antusias melaporkan kerusakan lampu penerangan jalan

maupun adanya pedagang liar di pinggir jalan, maka dapat diambil salah satu kesimpulan bahwa masyarakat mengharapkan tersedianya infrastruktur yang memadai dan terselenggaranya ketertiban masyarakat. Informasi dari warga ini juga sangat berguna bagi kepala daerah untuk melakukan pengawasan dalam rangka meningkatkan mutu kinerja instansinya.

**8. Sistem apa yang digunakan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi Inisiatif tersebut dalam tidak lebih dari 400 kata, diskripsikan bagaimana memonitor dan mengevaluasi dalam implementasi strateginya.**

Tim Pengelola UPIK yang dipimpin Walikota / Wakil walikota menjalankan fungsi pengawasan internal unit kerja dalam merespons dan menindaklanjuti informasi dan keluhan masyarakat setiap bulan berdasarkan laporan koordinator UPIK. Dalam rapat berkala UPIK, Walikota /Wakil walikota akan mengumumkan sepuluh SKPD atau unit kerja terburuk dalam merespon informasi dan keluhan. Cara ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat responsifitas dan kualitas layanan publik.

Monitoring dan evaluasi dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut:

- Pelaporan internal pemerintah. UPIK mampu menampilkan pesan yang masuk untuk memantau kualitas layanan, hasil dan dampak dari peningkatan, khususnya layanan perijinan kemudian memberikan laporan kepada walikota dan kepala unit kerja teknis terkait secara bulanan. Selain itu O 9U, UPIK sesekali menulis laporan berupa memo kepada kepala daerah untuk menyampaikan masalah khusus yang membutuhkan perhatian dari pimpinan level yang lebih tinggi, kemudian mengusulkan inisiatif reformasi baru.
- Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan.
- Pertemuan rutin dengan asosiasi. UPIK bertemu dengan asosiasi bisnis secara triwulanan untuk membahas masalah yang memerlukan perhatian lintas unit kerja, mekanisme penanganan pengaduan serta membahas isu-isu yang beredar.

- Sektor swasta, Pemda lain dan kalangan akademisi yang tertarik belajar tentang penanganan keluhan masyarakat di Kota Yogyakarta yang memberikan masukan setelah melihat alur sistem dan laporan kinerja UPIK.
- Dari pengguna UPIK yang tercermin dalam pesan yang masuk ke UPIK.

**9. Apa yang menjadi kendala utama yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi dalam tidak lebih dalam 300 kata, diskripsikan masalah utama yang dihadapi dalam implementasinya dan bagaimana hal tersebut ditangani dan diatasi.**

Pada awal pembentukannya, dirasakan bahwa UPIK ini merupakan beban kerja tambahan bagi setiap unit kerja yang selain mengerjakan rutinitas ketugasannya juga harus menangani keluhan masyarakat yang terkadang sulit untuk dijawab/ditindaklanjuti. Tetapi sosialisasi kemanfaatan UPIK terus dilaksanakan hingga timbul kesadaran bahwa masukan masyarakat adalah baik dan dibutuhkan demi perbaikan program kerja SKPD/Unit kerja tersebut. Sekarang kendala utama pelaksanaan UPIK yakni tingkat responsifitas yang masih belum optimal yang disebabkan karena faktor operator.

Ada kalanya, terlalu lama menjadi operator UPIK berakibat merasa jenuh karena mengharuskan sistem UPIK dibuka setiap hari. Apalagi operator di setiap unit kerja mengemban tugas operator UPIK sebagai pekerjaan sampingan sehingga merasa terbebani oleh ketugasan sebagai operator UPIK saat mendapatkan pekerjaan lain yang merupakan tupoksi kerjanya.

Jumlah pesan yang diterima di setiap instansi juga tidak selalu merata, ada unit kerja yang sering mendapat pesan, ada yang kadang-kadang pesan masuk, bahkan ada yang sama sekali tidak mendapatkan pesan dalam waktu satu bulan. Untuk mengatasi masalah-masalah ini, Admin UPIK harus bisa menjalin komunikasi yang baik dengan setiap operator dan memberikan motivasi untuk selalu membuka aplikasi UPIK dan segera merespon pesan karena jawaban operator UPIK secara tidak langsung mewakili unit kerjanya, bahkan mewakili suara Pemkot Yogyakarta.

Operator baru terkadang juga mendapat kesulitan dalam operasional UPIK karena kurangnya keterampilan mengoperasikan komputer, maupun kurangnya transfer knowledge dari operator sebelumnya kepadanya mengakibatkan operator harus belajar dari awal. Maka admin UPIK selalu siap menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan teknis para operator pada saat menjawab pesan yang masuk.

#### **Dampak dan keberlanjutan (40 persen dari keseluruhan )**

**10. Apa manfaat utama dari inisiatif ini. Dalam tidak lebih dari 700 kata, diskripsikan dampak dari inisiatif, sampaikan contoh nyata bagaimana inisiatif ini membuat perbedaan dalam pelayanan layanan publik, diskripsikan bagaimana pengembangan pelayanan publik mempunyai dampak yang positif kepada masyarakat, berikanlah informasi bagaimana dampak ini diukur.**

Survei Indeks Kepuasan Konsumen yang dilakukan oleh PSKK UGM menunjukkan bahwa pelayanan publik Pemerintah Kota Yogyakarta telah berjalan baik dan merupakan salah satu inovasi pemerintah daerah yang berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat. Beberapa keluaran nyata yang memberi nilai inovatif pada program UPIK ini adalah :

- Mempermudah masyarakat dalam menyampaikan informasi, keluhan, pertanyaan dan saran kepada pemerintah daerah. Melalui UPIK, masyarakat tidak lagi kesulitan menyampaikan informasi dan keluhan; tak lagi menghadapi birokrasi yang berbelit-belit dan ketidakpastian atas tindak lanjut dari informasi yang mereka berikan. Keluhan warga melalui pesan singkat SMS, email, surat, telepon maupun situs UPIK pasti sampai ke jajaran perangkat pemerintah daerah.
- Peningkatan kemampuan dalam mengenali kebutuhan masyarakat. Data keluhan yang masuk beserta jawaban teknis dari instansi terekam dalam database sistem UPIK. Ini merupakan informasi penting yang nantinya bisa

digunakan instansi terkait untuk menyusun kegiatannya yang dituangkan dalam APBD.

- Kemudahan dalam menyusun agenda dan skala prioritas. Daftar informasi dan statistik yang dimiliki UPIK memudahkan aparat Pemda untuk menentukan prioritas kebutuhan masyarakat. Jika ada usul bagus dari masyarakat mengenai kegiatan pembangunan yang relevan untuk dilaksanakan, maka tindak lanjut dari pesan ini bisa merubah sampai dengan penganggaran item kegiatan oleh unit kerja terkait.
- Kualitas layanan kepada masyarakat meningkat diawali adanya tanggung jawab aparat untuk menindaklanjuti informasi dan keluhan masyarakat dalam 2X24. Masyarakat yang mendapatkan respon pesan secara cepat dan tepat tentang tindak lanjut penanganan keluhannya akan merasa puas. Bisa didapatkan data tentang beberapa unit kerja yang buruk dalam penanganan pesan yang kemudian akan mendapatkan teguran dari top leader. Adanya komunikasi yang baik antara Pemkot Yogyakarta dengan masyarakat akan mempercepat penyelesaian masalah yang timbul, menekan isu buruk yang berkembang, sehingga citra baik Pemkot Yogyakarta selalu dapat terjaga.
- Meningkatnya komitmen aparat untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Budaya kerja para pejabat yang sebelumnya merasa sebagai pemimpin yang harus selalu dilayani masyarakat, berubah menjadi pegawai yang berdedikasi untuk menjalankan pelayanan yang sebaik-baiknya. Budaya kerja ini akan mendorong percepatan pembangunan dengan arah yang tepat, bersifat *bottom up* yang lebih mementingkan kebutuhan masyarakat.
- Adanya jalur komunikasi informasi langsung antara Masyarakat dan Pemda memudahkan pengawasan kinerja pemerintah daerah. Warga bisa mengirim pesan secara bebas tentang penyimpangan pelayanan oleh suatu unit kerja dan rahasia pengirim dilindungi oleh Sistem UPIK. Maka praktek KKN dapat ditekan dan kepercayaan masyarakat kepada Pemda akan meningkat.

**11. Dapatkah inisiatif ini berkelanjutan dan dapat ditransfer ke pihak lain.**

**Dalam tidak lebih dari 500 kata, jelaskan bagaimana inisiatif ini berkelanjutan, sebagai contoh dalam lingkup keuangan, sosial dan ekonomi, budaya, lingkungan, institusional dan peraturan yang berkelanjutan. Diskripsikan apakah inisiatif sedang direplikasi atau disebarluaskan ke seluruh service publik di tingkat nasional dan maupun internasional dan bagaimana itu bisa direplikasi?**

UPIK dibentuk berdasarkan Keputusan Walikota No.86 Tahun 2003 tanggal 16 November 2003 yang pada perkembangan selanjutnya UPIK dipayungi oleh SK Walikota No. 125/KEP/2005 tentang Tim Koordinasi Hotline UPIK, Peraturan Walikota No.77 tahun 2009 Tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dan Keputusan Walikota Yogyakarta No. 133/KEP/2010 Tentang Pembentukan Tim Pengelolaan UPIK Kota Yogyakarta. Payung hukum UPIK ini pada dasarnya merupakan bentuk pengembangan pelaksanaan dari Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan e-Government, selanjutnya dalam kegiatannya unit kerja ini beroperasi sesuai dengan UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Sosialisasi yang dilaksanakan membuat alamat SMS 08122780001 atau UPIK menjadi jalan singkat masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi kepada Pemerintah Daerah. Saat ada kegiatan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat dilakukan oleh Pemerintah Daerah, biasanya jumlah pesan yang masuk meningkat secara drastis. Sebagai contoh pesan yang masuk meningkat 500 % saat dilaksanakan penerimaan CPNS di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta ataupun masukan dari masyarakat tentang penanganan bencana hujan abu vulkanik Gunung Kelud yang malanda Kota Yogyakarta saat lalu. Antusiasme dari warga memberikan informasi melalui SMS membuktikan bahwa nomor 08122780001/UPIK telah diingat oleh warga masyarakat dan merupakan cara termudah, murah dan sederhana untuk berkomunikasi dengan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Pesan yang masuk pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan sebagian besar dalam bentuk SMS. Masyarakat yang ingin menyampaikan ataupun mendapatkan informasi dari Pemerintah Daerah di semua instansinya dapat dilakukan dengan biaya sangat murah (Rp.200,-) semua operator seluler dan bisa dilakukan oleh semua orang karena sebagian besar warga Kota Yogyakarta semuanya telah memiliki telepon genggam. Piranti keras untuk menerima pesan juga mudah didapatkan dan hanya memerlukan koneksi internet untuk bisa beroperasi. Maka dengan kebutuhan sistem yang mudah didapat, daerah lain bisa mengimplementasikan UPIK dengan mudah pula.

Dishub kominfo provinsi DIY pernah mengadakan koordinasi agar UPIK menjadi model layanan keluhan untuk pemerintah kabupaten/kota. Pemerintah Kabupaten kulonprogo Daerah istimewa Yogyakarta telah mereplikasi sistem UPIK pada tahun 2013 yang lalu, kegiatan praktik mahasiswa kedinasan program diploma IV Sekolah Tinggi Multi Media “MMTC” Yogyakarta Tahun 2014 juga telah melakukan pencarian data dan wawancara tentang UPIK. Selain itu masih banyak kunjungan tamu baik dari pemerintah daerah lain maupun perguruan tinggi serta mahasiswa PKL/magang yang mengadakan studi tentang UPIK menyatakan sangat tertarik.

Untuk mereplikasi inovasi pelayanan informasi dan keluhan masyarakat di setiap instansi yang melaksanakan pelayanan publik diperlukan :

- Komitmen kuat lembaga legislatif dan eksekutif untuk melaksanakan inovasi dalam pelayanan. Kemauan para stake holder untuk melakukan perubahan budaya kerja telah timbul untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan mengacu kepada pelayanan prima. Peran top leader sangat penting karena bisa menyatukan segenap sumber daya untuk mencapai tujuan.
- Konsistensi dari setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)/Unit Kerja dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Untuk menjaga pelayanan yang ada dengan menyediakan petugas sebagai operator UPIK SKPD.

- Kerjasama dari berbagai pemangku kepentingan untuk mengembangkan dan mengevaluasi inovasi

**12. Pelajaran apa yang bisa dipetik dalam tidak lebih dari 500 kata, jelaskan keseluruhan pengalaman Anda dengan inisiatif ini, pelajaran apa yang bisa dipetik dan rekomendasi apa untuk masa depan.**

Pembangunan tidak mungkin dapat berhasil dilaksanakan sendiri oleh Pemerintah Daerah. Partisipasi masyarakat mutlak diperlukan untuk membuat pembangunan tepat sasaran, karena masyarakatlah yang nantinya akan menikmati hasil pembangunan tersebut. Maka perlu adanya jalur komunikasi yang baik antara Masyarakat dengan Pemerintah Daerah.

Kunci utama layanan UPIK ini adalah adanya kemudahan dalam akses menyampaikan informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran melalui pesan singkat SMS, telepon, email, website dan fax serta jaminan respons dan tindak lanjut dari unit kerja. Adanya jalur informasi yang mudah digunakan masyarakat berakibat hubungan Pemerintah dengan masyarakat menjadi semakin dekat.

Setelah saluran informasi dibuka selebar-lebarnya, maka Pemerintah Daerah mulai berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan prima. Kebutuhan masyarakat dapat diketahui lebih cepat sehingga pelayanannya pun disesuaikan dengannya. Terjadi perubahan budaya kerja manajemen pemerintah menjadi lebih fleksibel, aparat tidak lagi bergerak hanya setelah mendapatkan mandat dari atasannya, selalu beradaptasi dengan berbagai perubahan kebutuhan masyarakat maupun dari luar lembaga pemerintahan (eksternal).

Ini pembelajaran Pemerintah Daerah untuk tidak takut menghadapi masukan dari masyarakat. Permintaan dan keluhan dari masyarakat hendaknya semakin diperhatikan karena ini merupakan informasi yang berguna untuk menyelenggarakan pemerintahan lebih akuntabel dan bisa menggaet kepercayaan publik.

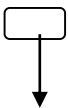


**SEKRETARIAT DAERAH**  
**BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN INFORMASI**  
**PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT MELALUI UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN**  
**(UPIK)**

Nomor SOP	05 Juli/SOP/PIK/VII/2011		BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN INFORMASI SETDA KOTA YOGYAKARTA
Tgl Pembuatan	1 Juli 2011		
Tgl Revisi			
Tgl Pengesahan	4 Juli 2011		
Disahkan oleh	Ka. Bag. Hubungan Masyarakat dan Informasi Setda Kota Yk		
Nama SOP	Penanganan Aduan Masyarakat Melalui UPIK		
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
1. Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 86 Tahun 2003 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta		1. Admin UPIK: - Tingkat Pendidikan Sarjana (S1) - Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan internet	


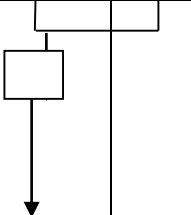
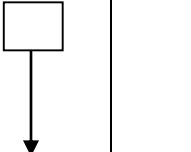
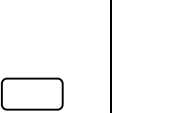
2.	Peraturan Walikota Yogyakarta nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu mengidentifikasi isi pesan</li> <li>- Mampu menjaga kerahasiaan isi pesan dan identitas pelapor</li> <li>- Memiliki pengetahuan tentang tupoksi dari setiap SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta</li> </ul>
		2.	Operator UPIK: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan internet</li> <li>- Mampu mengidentifikasi isi pesan</li> <li>- Mampu Menjaga kerahasiaan isi pesan dan identitas pelapor</li> <li>- Memiliki kemampuan untuk menyusun jawaban yang mewakili Pemerintah Kota Yogyakarta</li> </ul>
Keterkaitan		Peralatan / Perlengkapan	
1.	SOP Pengelolaan aplikasi	1.	Komputer dengan koneksi internet, program UPIK dan flash player
2.	SOP pengembangan dan pengelolaan perangkat jaringan informasi		
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
1.	Keterlambatan dalam merespon SKPD / Unit Kerja akan dapat teguran.		

A. Penerimaan Aduan Masyarakat Melalui SMS dan Subdomain


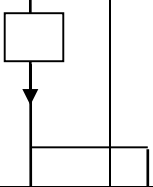
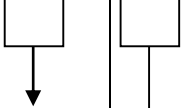

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Admin UPIK	Ka, Sub. Bag.	Ka. Bag.	Waktu	Output	Keterangan
1.	Membuka Login sebagai Admin				2 - 5 menit	Diketahui nya jumlah pesan	Login dengan user name dan password yang diperbaharui secara berkala

						yang masuk	
2.	Mengidentifikasi pesan yang harus dihapus / blacklist				2 menit	Terhapusnya/ Terblacklistnya pesan yang tidak dapat direspon oleh Pemerintah Kota Yogyakarta	Kriteria pesan yang dihapus/ Blacklist: -Tidak dapat terbaca karena mengandung simbol-simbol yang tidak sesuai dengan kaidah bahasa - Mengandung kata atau kalimat yang tidak sopan dan mengandung fitnah - Mengandung permasalahan yang telah diupayakan pemecahan terbaik tetapi tidak memuaskan pengirim pesan
3.	Membaca, menelaah, dan memverifikasi pesan masuk yang menjadi tanggungjawab Pemerintah Kota Yogyakarta				2 menit per pesan	Terkelompokannya pesan ke dalam topik tertentu	Pesan tidak dipublikasikan bila muatannya bersifat atensi (lihat poin E keterangan nomor 1)
4.	Mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi				1 menit per pesan	Tersampainya pesan dari masyarakat ke Operator UPIK di SKPD/ Unit Kerja terkait	Maksimal 1 x 24 jam setelah Admin menerima pesan




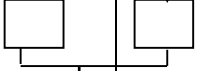

B. Penerimaan Aduan Masyarakat Melalui surat / faximile / email

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Admin UPIK	Ka, Sub. Bag.	Ka. Bag.	Waktu	Output	Keterangan
1.	Menerima, membaca, dan menelaah surat / fax / email				5 menit	Diketahui isi pesan	
2.	Login sebagai Admin, memasukan identitas dan subsitansi pesan dari masyarakat ke data base UPIK				5 menit	Terdokumentasikannya pesan masyarakat ke dalam data base UPIK	Identitas minimal: nama dan keterangan mengenai salah satu media untuk menghubungi pelapor
3.	Memverifikasi pesan				5 menit	Terkelompokannya pesan ke dalam topik tertentu	Pesan tidak dipublikasikan bila muatannya bersifat atensi (lihat poin E keterangan nomor 1)
4.	Mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi				1 menit per pesan	Tersampainya pesan dari masyarakat ke Operator UPIK di SKPD/ Unit Kerja terkait	Maksimal 1 x 24 jam setelah Admin menerima pesan

C. Penerimaan Aduan Masyarakat Melalui Telepon

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Admin UPIK	Ka, Sub. Bag.	Ka. Bag.	Waktu	Output	Keterangan
1.	Menerima telepon, menanyakan dan mencatat identitas pelapor dan substansi pesan				5 - 10 menit	Diketuainya identitas dan isi pesan dari masyarakat	Identitas minimal: nama dan keterangan mengenai salah satu media untuk menghubungi pelapor
2.	Login sebagai Admin, memasukan identitas dan substansi pesan dari masyarakat ke data base UPIK				5 menit	Terdokumentasi pesan masyarakat ke dalam data base UPIK	
3.	Memverifikasi pesan				1 menit	Terkelompokannya pesan ke dalam topik tertentu	Pesan tidak dipublikasikan bila muatannya bersifat atensi (lihat poin E keterangan nomor 1)
4.	Mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi				1 menit per pesan	Tersampainya pesan dari masyarakat ke Operator UPIK di SKPD/ Unit Kerja terkait	Maksimal 1 x 24 jam setelah Admin menerima pesan

D. Penerimaan Aduan Masyarakat secara Langsung



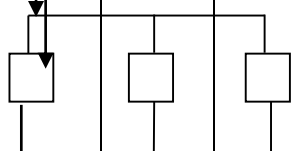
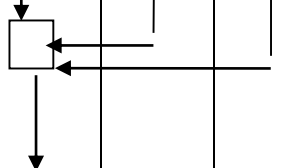

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Admin UPIK	Ka, Sub. Bag.	Ka. Bag.	Waktu	Output	Keterangan
1.	Menerima anggota masyarakat, menanyakan dan mencatat identitas dan substansi aduan				10 - 15 menit	Diketahuinya identitas dan isi pesan dari masyarakat	Identitas minimal: nama dan keterangan mengenai salah satu media untuk menghubungi pelapor
2.	Menginformasikan bahwa respon terhadap aduan akan disampaikan melalui salah satu media yang paling memungkinkan				2 menit	Tersampainya informasi mengenai mekanisme pemberian respon kepada masyarakat	
3.	Login sebagai Admin, memasukan identitas dan substansi pesan dari masyarakat ke data base UPIK				5 menit	Terdokumentasikannya pesan masyarakat ke dalam data base UPIK	
4.	Memverifikasi pesan				1 menit	Terkelompokannya pesan ke dalam topik tertentu	Pesan tidak dipublikasikan bila muatannya bersifat atensi (lihat poin E keterangan nomor 1)
5.	Mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi				1 menit/pesan	Tersampainya pesan dari masyarakat ke Operator UPIK di	Maksimal 1 x 24 jam setelah Admin menerima pesan

						SKPD/ Unit Kerja terkait	
--	--	--	--	--	--	--------------------------	--

E. Penerimaan Aduan Masyarakat yang Bersifat Atensi

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Admin UPIK	Ka, Sub. Bag.	Ka. Bag.	Waktu	Output	Keterangan
1.	Menerima aduan melalui media UPIK						
2.	Mengidentifikasi pesan masuk yang dianggap sebagai atensi				5 menit	Teridentifikasi pesan yang bersifat atensi	Pesan digolongkan sebagai atensi bila menyebutkan secara eksplisit nama, alamat, identitas pengenalan dari terlapor, mengandung keterangan mengenai perbuatan asusila, atau berindikasi kuat menyangkut praktik KKN dan penyalahgunaan wewenang.
3.	Membuat print out pesan atensi yang ditujukan kepada Walikota		Tidak		5 menit	Tersusunnya Laporan Pesan Atensi	
4.	Mengklasifikasikan isi pesan atensi dan memberikan persetujuan				5menit	Disetujuinya Laporan Pesan Atensi	
5.	Menerima kembali print out pesan yang sudah diklasifikasikan oleh Ka. Bag.		Ya				
6.	Mengirimkan Laporan Pesan Atensi kepada Walikota				10menit	Tersampaiannya Laporan pesan atensi kepada Walikota	

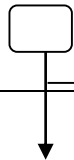

F. Pemberian Respon dari SKPD/ Unit Kerja terhadap Pengaduan Masyarakat

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Operator UPIK	Ka, Sub. SKPD	Ka. SKPD	Waktu	Output	Keterangan
1.	Login sebagai Operator SKPD/Unit Kerja dan mengecek pesan masuk				3menit	Diketuainya jumlah pesan yang masuk	Login dengan user name dan password yang diperbaharui secara berkala
2.	Menyampaikan pesan kepada atasan yang terkait						
3.	Merumuskan respon					Tersusunnya respon atas pesan masyarakat	Operator hanya memberikan respon untuk pesan yang bersifat umum. Untuk respon yang membutuhkan kebijakan, Operator harus berkoordinasi dengan pejabat yang berwenang (Ka. Sub atau Kepala SKPD)
4.	Menyampaikan respon				2 - 5 menit	Tersampaiannya respon kepada masyarakat yang memberikan aduan	Media penyampaian respon menyesuaikan dengan data yang tersedia di data base UPIK (SMS, Website, e-mail, surat, fax, atau telepon)
5.	Memasukan respon yang telah diberikan ke data base UPIK				2 menit	Terdokumentasikannya respon dari SKPD/ Unit Kerja pada data base UPIK	

G. Penanganan terhadap Pesan Salah Alamat

No.	Kegiatan	Pelaksana	Mutu Baku
-----	----------	-----------	-----------



		Admin UPIK	Ka. Sub. PIK	Ka. SKPD	Waktu	Output	Keterangan
1.	Mengirimkan pesan salah alamat kembali kepada Admin				1 menit	Dikembalikannya pesan yang salah alamat	Klik respon lalu pilih media respon sesuai dengan data yang tercantum,
2.	Memantau pesan salah alamat dan mengirimkan pesan tersebut kembali kepada SKPD/ Unit Kerja yang sesuai				2 menit	Terkirimkannya pesan kepada SKPD/ Unit Kerja yang sesuai	Pemantauan pesan salah alamat dilakukan setiap hari

