

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum UPIK

UPIK merupakan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, informasi, maupun usul atau saran guna pengembangan pelayanan pemerintah Kota Yogyakarta dan pembangunan Kota Yogyakarta. Pelaksananya dengan melalui program pengembangan komunikasi, informasi, dan media dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kinerja serta perbaikan birokrasi yang responsif untuk mewujudkan pemerintah Kota Yogyakarta menuju *good governance* dengan cara melibatkan masyarakat untuk berperan aktif.

UPIK yang merupakan bagian dari sub bagian pengelola informasi dan keluhan, berfungsi sebagai media komunikasi antara warga sebagai penerima program yang dilakukan oleh unit kerja di lingkungan pemerintah Kota Yogyakarta. Melalui UPIK masyarakat dapat memperoleh haknya dalam menyampaikan aspirasi kepada pemerintah Kota Yogyakarta. Selain itu UPIK juga dapat membantu pemerintah dalam memetakan permasalahan yang terjadi di Kota Yogyakarta yang kemudian menjadi sebuah program maupun kebijakan publik yang dapat mengatasi permasalahan tersebut. Di sisi yang lain, tujuan dari pembentukan UPIK juga mendorong masyarakat untuk berperan aktif sebagai bentuk sinergitas dalam membangun Kota Yogyakarta, serta memunculkan kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah.

Hadirnya UPIK sebagai media penyampaian aspirasi dari masyarakat kepada pemerintah adalah sebagai wadah yang tepat agar aspirasi tersebut tidak disampaikan di media yang lain yang justru tidak efektif. Dengan penyampaian secara langsung maka akan lebih mudah dalam melakukan pemecahan terhadap permasalahan.

Pada tanggal 30 Januari 2003, Walikota Yogyakarta membuka layanan hot line service yang terintegrasi dengan Unit Pelayanan Satu Atap (UPSA) sebagai layanan masyarakat untuk menampung keluhan dan informasi. Terbentuknya layanan publik ini kemudian diberi nama Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Dalam pelaksanaan kerjanya, UPIK menerima aspirasi dari masyarakat kemudian menyampaikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terkait untuk memberikan tanggapan hingga tindak lanjut penyelesaian masalah. Pembentukan nama UPIK tersebut berdasarkan kerjasama dengan PKPEK pada tahun 2004 yang merancang suatu sistem untuk menerima pengaduan masyarakat, kemudian mengubah hotline service menjadi UPIK.

Setelah itu, merasa perlu adanya perkembangan dalam menyesuaikan teknologi informasi yang berkembang, dengan melakukan kerjasama dengan PT. Exindo yang memberikan penawaran pemanfaatan teknologi yang berkembang di masyarakat. Pada saat itu UPIK memanfaatkan media *Short Message Service* (SMS), *website*, E-Mail, dan telepon langsung. Peluncuran UPIK berbasis komputer dilaksanakan pada tanggal 31 Januari 2004.

Berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 operasional UPIK dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi dan berada di

bawah Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Keluhan. Segala aspirasi yang masuk diproses hingga dapat memberikan tanggapan yang baik kepada publik. Secara umum bagaian yang mengelola UPIK menjalin komunikasi dengan OPD di lingkungan pemerintah Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

B. Fungsi UPIK

Sekretariat UPIK mempunyai fungsi pengkoordinasian pelayanan informasi dan keluhan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Oleh karena itu dalam menjalankan fungsi tersebut hal-hal yang harus dicapai adalah melayani 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. Selain itu juga mendistribusikan informasi yang masuk ke Admin UPIK kepada Operator UPIK melalui media/sarana yang tersedia. Setelah hal tersebut dilakukan hal lain yang harus dilakukan dengan baik yaitu menyampaikan tanggapan/jawaban kepada masyarakat berdasarkan informasi yang masuk dari instansi/pejabat. Di samping itu juga melaksanakan inventarisasi permasalahan dan mengupayakan penyelesaian, serta hal yang penting lainnya adalah melaporkan hasil kegiatan pelayanan informasi dan keluhan secara berkala kepada Wakil Walikota Yogyakarta melalui Kepala Bagian.

C. Media Layanan Informasi

Media layanan informasi pada UPIK dalam menunjang keberhasilannya dalam menjaring aspirasi masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Telepon dengan nomor 0274-555242
2. *Short Message Service* (SMS) dengan nomor 08122780001
3. Internet dengan *website*: upik.jogjakota.co.id
4. E-mail dengan alamat upik@jogjakota.go.id
5. Tatap muka langsung dengan admin UPIK dengan mendatangi sekretariat UPIK.
6. Surat atau faksimile dengan nomor 0274-555241 kepada Pemerintah Kota melalui admin UPIK.

D. Asas pengelolaan UPIK

Dalam melakukan pengelolaan terhadap UPIK Pemerintah Kota Yogyakarta harus memerhatikan asas pengelolaan sistem informasi dan komunikasi di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dengan mempertimbangkan:

1. Asas Manfaat: Mampu memanfaatkan semaksimal mungkin dan dapat menyajikan informasi yang bermanfaat dalam memperlancar pelaksanaan tugas pemerintah.
2. Asas Efektif dan Efisien: Menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas, baik tugas pokok maupun tugas penunjang secara efektif yaitu dapat selesai tepat waktu dan efisien yang berarti hemat dalam penggunaan sumber daya.

3. Asas Keterpaduan: Keterpaduan berbagai kepentingan masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pimpinan.
4. Asas Otorisasi: Pemilikan dan penyajian informasi harus sesuai dengan kewenangan masing-masing dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

E. Mekanisme Pengelolaan Informasi

1. Mekanisme pelayanan informasi untuk layanan informasi dan keluhan baik dengan telepon dan langsung/ tatap muka dilaksanakan dengan :
 - a. Admin UPIK menerima masyarakat, menanyakan identitas dan keperluannya;
 - b. Admin UPIK membukakan tampilan/form layanan dalam website UPIK untuk diisi identitas dan substansi informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran yang disampaikan;
 - c. Admin UPIK memeriksa kebenarannya dan segera memindahkan isian form layanan ke database (admin UPIK);
 - d. Admin UPIK memberikan respon langsung jika mengetahui jawabannya, jika tidak mengetahui segera memberikan informasi kepada masyarakat bahwa informasi yang disampaikan akan di koordinasikan dan diteruskan ke SKPD/unit kerja terkait;
 - e. Memberikan informasi perkiraan waktu bagi masyarakat atas jawaban dari SKPD/unit kerja terkait;
 - f. Operator UPIK segera mengirimkan respon kepada masyarakat.

2. Mekanisme pelayanan informasi untuk layanan melalui SMS (Short Message Service), internet dengan Website, E-mail dan Faxcimile dengan nomor 0274- 555242 dilaksanakan dengan :
 - a. Admin UPIK membuka aplikasi UPIK, memverifikasi pesan dan memasukkan identitas, kategori dan substansi pesan
 - b. Admin UPIK segera menyampaikan informasi kepada instansi terkait atas informasi yang memerlukan respon/koordinasi dari instansi terkait
 - c. Operator UPIK segera merespon masyarakat sesuai pesan dengan alamat.
3. Mekanisme pelayanan informasi untuk layanan melalui surat atau faxcimile dengan nomor 0274 - 555241 dilaksanakan dengan :
 - a. Admin UPIK menerima surat atau faxcimile, memverifikasi pesan dan memasukkan identitas, kategori dan substansi pesan ke database
 - b. Operator UPIK segera menyampaikan informasi kepada Instansi terkait atas informasi yang memerlukan koordinasi/respon
 - c. Admin UPIK mengingatkan Instansi terkait agar segera memberikan respon
 - d. Operator UPIK segera mengirimkan respon kepada masyarakat sesuai alamat.

F. Pelayanan UPIK di Luar Jam Kerja

Dalam menjaga profesionalitas dalam melakukan sebuah pelayanan terhadap masyarakat, UPIK tetap memberikan tanggapan atas aduan yang diberikan oleh masyarakat. Oleh karena itu, pengecekan dari admin secara rutin

tetap dilakukan meskipun pada saat libur kerja. Beberapa peraturan mengenai hal itu dipaparkan sebagai berikut:

1. Untuk pelayanan UPIK di luar jam kerja, Admin UPIK segera menyampaikan informasi kepada Kepala SKPD/Unit Kerja melalui nomor telepon pribadi/handphone Kepala SKPD dan menyertakan nomor telepon masyarakat
2. Kepala SKPD/Unit Kerja wajib merespon pesan yang masuk dan menyampaikan kepada masyarakat.

G. Batas Waktu Pemberian Respon

Dalam mewujudkan pemberian tanggapan yang cepat ketika terdapat pengaduan maka diatur beberapa persyaratan yang wajib dipenuhi. Hal ini untuk menjaga kepercayaan masyarakat serta haknya yang harus dipenuhi yaitu kebutuhan akan tanggapan yang cepat disertai tindakan. Aturan waktu pemberian respon tersebut sebagai berikut:

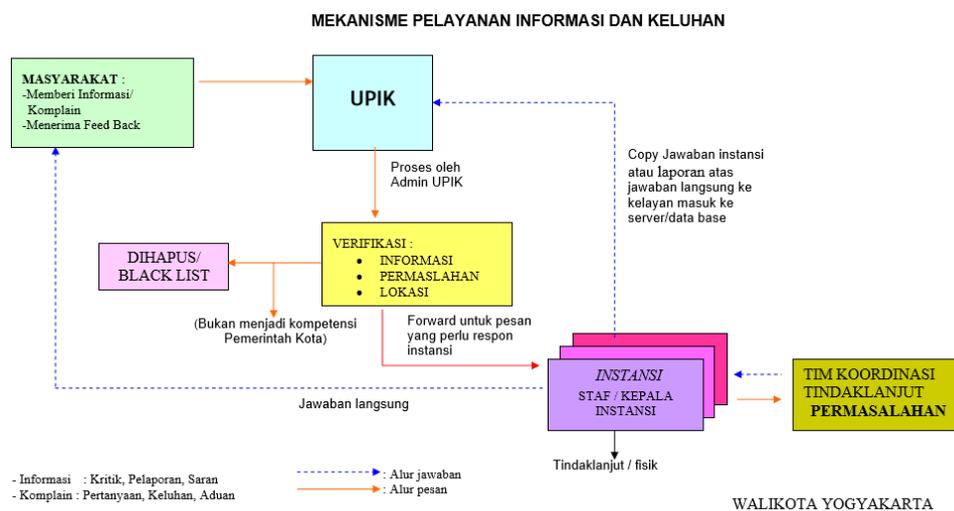
1. Batas waktu bagi Admin UPIK untuk meneruskan informasi yang berupa berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan usul/saran kepada SKPD/Unit Kerja/Instansi terkait adalah dalam waktu 1 kali 24 jam
2. Batas waktu bagi Operator UPIK SKPD/Unit Kerja untuk memberikan respon atas berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan usul/saran terhadap instansinya adalah dalam waktu 2 kali 24 jam sejak informasi diterima
3. Untuk permasalahan yang membutuhkan koordinasi tindak lanjut dan melibatkan beberapa SKPD maka batas waktu untuk melakukan respon terhadap informasi hasil koordinasi tindak lanjut adalah 6 kali 24 jam sejak

informasi diterima, maka waktu yang tersedia sebaik mungkin dimanajemen agar masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik dan respon yang cepat.

H. Mekanisme Pelayanan Informasi dan Keluhan

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya pegawai UPIK memiliki tuntutan untuk mengikuti mekanisme pelayanan yang baik agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mekanisme pelayanan tersebut secara detail terlihat dari gambar berikut:

Gambar 2.1 Mekanisme Pelayanan Informasi dan Keluhan



*Sumber: Peraturan Walikota Yogyakarta No. 77 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada UPIK*

I. Alur Kerja pada UPIK

Dalam melaksanakan kerja pada UPIK dimulai oleh admin yang berupaya mengirimkan pesan kepada pimpinan OPD yang bertugas untuk menunjuk salah seorang operator yang kompeten untuk menjalankan tugasnya. Dalam hal ini

admin tidak memiliki kewenangan untuk membuat surat karena UPIK berada di bawah bagian Humas dan Informasi dan tidak memiliki otoritas untuk membuat surat, maka meminta kepada sekretaris daerah untuk membuat surat dan dikirimkan kepada OPD. Pada tahap selanjutnya ketika setiap OPD telah memilih seseorang yang dianggap kompeten maka admin memberikan pengarahan dan bimbingan kepada operator. Baik dalam hal menjelaskan tupoksi dari operator maupun memberikan bimbingan mengenai hal-hal yang bersifat teknis seperti penguasaan dalam mengoperasikan *website* UPIK.

Pada tahapan selanjutnya ketika telah terbentuk satu kesatuan dalam kepengurusan maka pesan yang diterima dari masyarakat melalui UPIK didistribusikan kepada OPD yang sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab. Selain itu pesan juga dibuat dalam rangkuman pada setiap hari senin yang kemudian diserahkan kepada walikota dan tim tindak lanjut. Untuk lebih jelasnya mengenai pengelolaan pesan, tertera pada gambar di atas yaitu gambar 2.1 (Mekanisme Pelayanan Informasi dan Keluhan).

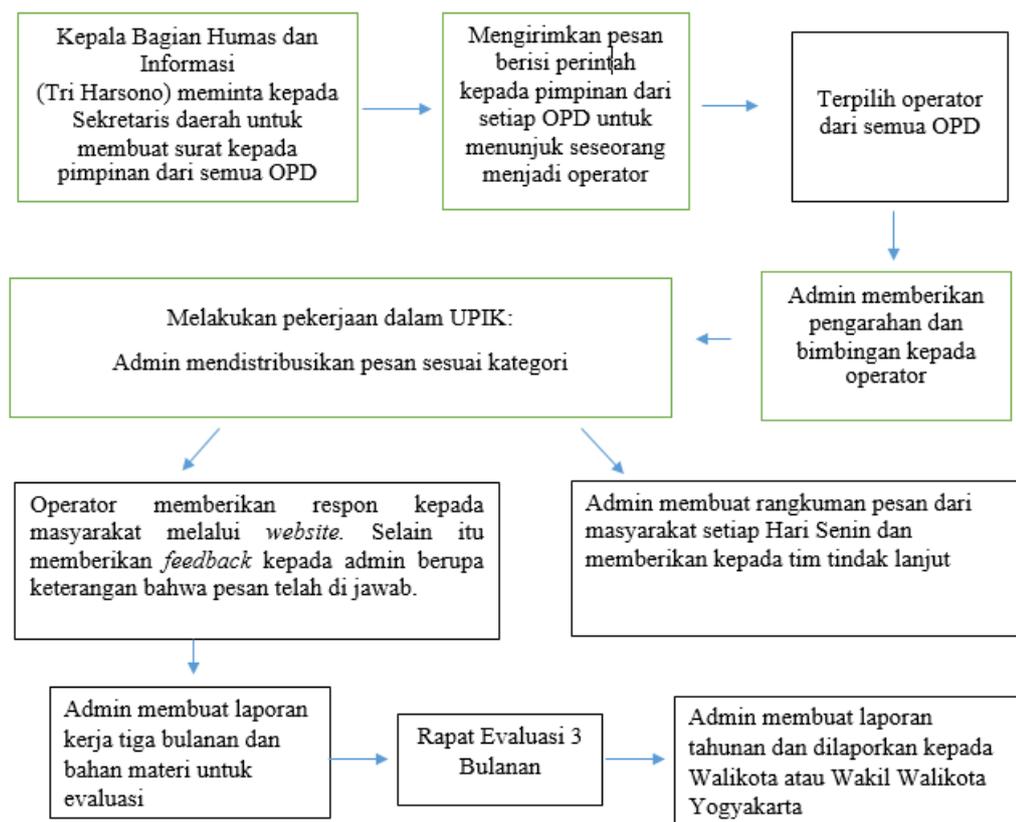
Pada pelaksanaan kerjanya, operator mengirimkan konfirmasi kepada admin atas tindakan yang telah diberikan kepada masyarakat yaitu berupa jawaban atau respon pesan. Hal ini dilakukan melalui kolom *chat* pada menu website yang dikhususkan untuk memberikan *feedback* kepada admin. Hal ini akan berfungsi sebagai monitoring admin mengenai kinerja humas.

Secara rutin, setiap tiga bulan sekali melaksanakan evaluasi yang berfungsi untuk mengukur keberhasilan dari pelaksanaan kerja yang dilakukan.

Secara teknis admin memimpin rapat evaluasi yang anggotanya adalah sebagian besar operator yang adakalanya pimpinan dari OPD.

Pada laporan tahunan, admin membuat laporan yang isinya pesan masuk dan bagaimana tindakan yang telah dilakukan baik itu berupa jawaban, tindak lanjut, maupun pesan yang belum terjawab. Hal ini dilaporkan kepada Walikota Yogyakarta atau Wakil Walikota Yogyakarta. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam bentuk *flowchart* sebagai berikut:

Gambar 2.2 Alur Kerja Pada UPIK



Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2017

J. Tanggung Jawab

Pembagian tanggung jawab juga diatur agar tidak terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga agar masing-masing bekerja pada ranah kerja yang telah ditetapkan. Pembagian tanggung jawab tersebut sebagai berikut:

- a) Tanggung jawab Admin UPIK adalah menerima informasi (pertanyaan, keluhan, berita dan usul/saran), memverifikasi, mendistribusikan dan mengingatkan instansi terkait untuk segera memberikan respon atas informasi yang membutuhkan koordinasi Instansi terkait kepada SKPD/Unit Kerja;
- b) Tanggung jawab Operator UPIK adalah menerima informasi (pertanyaan, keluhan, berita dan usul/saran) dan memberikan respon/jawab kepada masyarakat dalam waktu yang telah ditentukan baik secara langsung maupun melalui media UPIK;
- c) Kepala SKPD/Unit Kerja bertanggung jawab atas respon/ jawaban/ tanggapan yang diberikan atas informasi dari masyarakat.

K. Etika dalam Memberikan Pelayanan

Selain kewajiban dalam memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada masyarakat atas pengaduan yang dikirimkan, UPIK juga berkewajiban menjaga etika dalam berkomunikasi. Hal ini perlu dilakukan oleh setiap admin dan operator dalam memberikan tanggapan, tanpa memedulikan bagaimana konten pesannya yang begitu universal dan beragam dari masyarakat. Admin dan Operator UPIK dalam memberikan pelayanan informasi dan keluhan harus mematuhi etika sebagai berikut :

1. Memberikan layanan dengan santun, akurat dan cepat sesuai jenis informasi yang disampaikan masyarakat
2. Bersikap netral
3. Menjaga kerahasiaan identitas pengguna layanan
4. Menjaga harkat dan martabat Pemerintah Kota Yogyakarta
5. Tidak menggunakan informasi keluhan maupun pengaduan untuk kepentingan pribadi dalam bentuk apapun
6. Tidak mengubah isi informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran yang disampaikan publik

L. Rapat Evaluasi

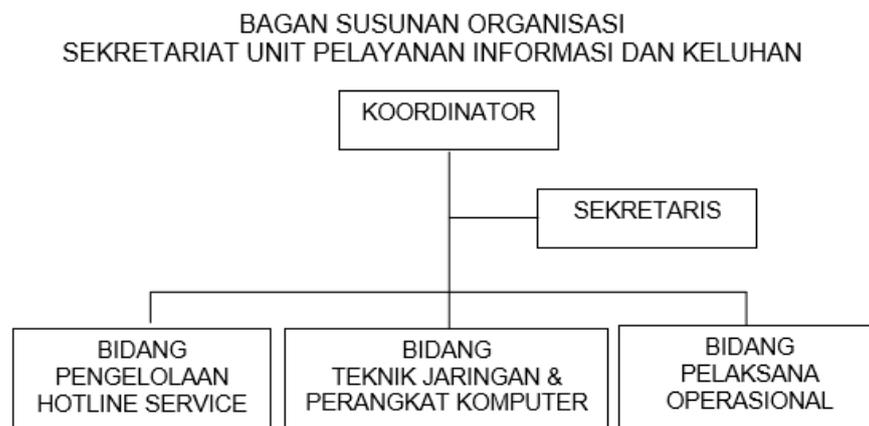
Rapat evaluasi dilaksanakan setiap tiga bulan sekali atau setiap triwulan. Pada rapat evaluasi ini secara teknis admin yang berperan sebagai koordinator memimpin rapat evaluasi dengan menghadirkan setiap OPD yang terkait. Di dalam rapat itu membahas mengenai capaian yang telah diperoleh selama tiga bulan. Dalam hal ini akan menjadi sebuah catatan-catatan mengenai kekurangan dari pihak UPIK, baik yang dilakukan oleh admin maupun operator. Dalam rapat evaluasi itu juga disampaikan mengenai pencapaian yang diperoleh oleh operator, yaitu tingkat responsivitas yang dilakukan seberapa besar. Biasanya admin UPIK memberikan apresiasi kepada pihak dengan capaian yang terbaik. Secara teknis rapat di ini dilaksanakan selama dua hari dengan alasan lebih kondusif sehingga proses evaluasi lebih berjalan maksimal.

M. Struktur Organisasi UPIK

1. Susunan Organisasi Sekretariat UPIK terdiri dari :
 - a. Koordinator
 - b. Sekretaris
 - c. Bidang Pengelolaan Hotline Service
 - d. Bidang Teknis Jaringan dan Perangkat Komputer
 - e. Bidang Pelaksana Operasional
2. UPIK dipimpin oleh seorang Koordinator yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta yang ditanggungjawabkan kepada Hageng Nugroho, A.Md.
 - a. Koordinator melaksanakan koordinasi terhadap pelayanan informasi dan keluhan dilingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang menggunakan sarana UPIK dan berpedoman pada ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Secara teknis membuat laporan secara rutin yang dilaporkan kepada Walikota Yogyakarta melalui Kepala Bagian Humas dan Informasi yaitu kepada Bapak Tri Hastono. Selain itu juga mendistribusikan pesan kepada operator yang secara teknis dibantu oleh Adya Mahardika, A.Md.
 - b. Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Koordinator, berdasarkan kepegawaian yang telah habis masa pengabdian (pensiun) dari Drs. Nur Pireno, maka hal ini Hageng Nugroho merangkap sebagai sekretaris yang juga bertugas membuat rangkuman untuk bahan evaluasi.

c. Bidang-Bidang dipimpin oleh seorang Ketua Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Koordinator. Bidang pengelolaan *hotline service* diampu oleh operator Bagian Humas dan Informasi yaitu Bapak Andar Rustanto yang bertugas memberikan jawaban kepada masyarakat. Untuk Bidang Teknik Jaringan dan Perangkat komputer memiliki tugas yang berkenaan dengan UPIK seperti membuat menu atau fitur pada *website* yang memudahkan pelaksanaan pengelolaan pesan dari masyarakat. Selain itu juga bertanggungjawab atas kelancaran jaringan *wifi*. Bidang pelaksana operasional yaitu terdiri dari operator yang bertugas memberikan jawaban atas pesan masyarakat dan juga tim pelaksana teknis yang bertugas melakukan eksekusi di lapangan.

Gambar 2.3 Struktur Organisasi UPIK



*Sumber: Peraturan Walikota Yogyakarta No. 77 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada UPIK*