

## **BAB III**

### **SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Sajian Data**

##### **1. Ketersediaan Aspek 6-M (*Men, Material, Machine, Money, Market, Method*)**

Ketersediaan aspek 6-M ini berhubungan dengan bagaimana kondisi sumber daya yang ada pada UPIK. Selain itu untuk meninjau sejauh mana dukungan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap UPIK sebagai salah satu unit pelayanan publik. Ketersediaan aspek 6-M ini serta dukungan pemerintah yang diberikan akan memberikan pengaruh terhadap stabilitas manajemen yang dilakukan oleh humas dalam mengelola UPIK. Ketersediaan aspek-aspek yang ada pada UPIK serta dukungan Pemerintah Kota Yogyakarta tersebut sebagai berikut:

##### **a. *Men***

###### **1) Kompetensi Pegawai**

Sumber daya manusia pada hal ini adalah pengelola UPIK atau orang-orang yang memiliki peran inti di dalam operasional UPIK. Orang tersebut diantaranya admin UPIK dan juga operator. Kompetensi yang dimiliki oleh admin yaitu kompetensi yang dimiliki diantaranya dapat memahami tupoksi dari setiap OPD sehingga akan memudahkan dalam pengalokasian pesan masyarakat kepada OPD yang terkait berdasarkan konteks pesan dari masyarakat. Selain itu juga kemampuan

dalam mengkoordinasikan pihak-pihak pegawai pada UPIK untuk saling bersinergi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kompetensi pada operator unit kerja yaitu dapat memahami mekanisme pelaksanaan UPIK kepada masyarakat maupun kepada admin, serta kemampuan berkomunikasi kepada masyarakat dengan etika yang baik. Selain itu pada saat ini operator juga mampu mempergunakan media yang telah disediakan dengan baik untuk menunjang aktivitas-aktivitas komunikasi kepada masyarakat (Wawancara dengan Hageng Nugroho, Admin UPIK, pada 9 November 2017).

Berdasarkan temuan dokumen pada SOP dalam melakukan pengelolaan terhadap UPIK, kompetensi yang diperlukan adalah Admin UPIK yaitu kemampuan dalam mengoperasikan komputer dan jaringan, mengidentifikasi isi pesan, serta memahami tupoksi dari setiap OPD di lingkungan pemerintah Kota Yogyakarta. Selain itu, untuk operator dapat memiliki kemampuan dalam memahami dan mengoperasikan komputer, memahami isi pesan, serta memiliki kemampuan dalam menyusun jawaban kepada masyarakat yang merepresentasikan Pemerintah Kota Yogyakarta (SOP (*Standard Operating Procedure*) pelayanan aduan masyarakat melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), 2011)

## **2) Ketersediaan Jumlah Pegawai**

Selain kompetensi yang diharapkan pada pegawai di dalam UPIK, tentu juga memerlukan kuantitas sebagaimana kebutuhan yang

seharusnya ada. Kuantitas di sini adalah jumlah yang seharusnya terpenuhi. Kondisi di dalam UPIK mengenai ketersediaan pegawai pada saat ini jumlah pegawai secara keseluruhan hanya kurang lebih 50 persen. Kondisi yang demikian menjadikan banyak pegawai yang merangkap jabatan atau *job* pada aspek pekerjaan lain. Hal ini tidak dapat diantisipasi oleh pihak humas, mengingat mekanisme penambahan pekerja hanya mampu dilakukan oleh pemerintah pada jabatan tingkat atas. Akan tetapi humas memiliki suatu cara untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan serta untuk mewujudkan profesionalisme dalam bekerja dengan memanfaatkan sebaik mungkin sumber daya manusia yang telah tersedia (wawancara dengan Hageng Nugroho, Admin UPIK, pada 9 November 2017)

**b. *Material***

*Material* dalam hal ini adalah pesan yang dikirimkan kepada masyarakat kepada pemerintah Kota Yogyakarta melalui UPIK. Pesan dapat berupa aduan, saran, informasi, maupun pertanyaan-pertanyaan yang lainnya. Pada pesan yang diterima terdapat perencanaan yang nantinya akan dijadikan sebagai tolok ukur dari keberhasilan pada saat evaluasi. Perencanaan terhadap pesan dari masyarakat yang akan dikelola oleh humas, sebagai orang pertama yang menerima pesan yaitu dengan cara menyesuaikan dengan alur pengelolaan pesan yang ada di SOP UPIK.

Pesan yang diterima dari masyarakat diterima oleh admin UPIK selanjutnya dilakukan verifikasi terhadap isi pesan yang dikirimkan.

Setelah verifikasi pesan akan dikirimkan kepada OPD yang terkait untuk mendapatkan tindak lanjut berupa jawaban, baik itu hanya secara komunikasi maupun berupa tindakan teknis. Dalam hal ini, admin harus tepat waktu dalam mengalokasikan pesan kepada OPD karena batas waktu yang disediakan bagi admin UPIK untuk mengirimkan pesan kepada OPD terkait adalah 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. Mengenai permasalahan yang membutuhkan koordinasi tindak lanjut dan melibatkan beberapa OPD disediakan batas waktu untuk memberikan respons dalam 6 kali 24 jam sejak informasi diterima [wawancara dengan Hageng Nugroho, Admin UPIK, pada 9 November 2017].

**c. *Machine***

Mengenai ketersediaan alat atau media di dalam UPIK sudah cukup tersedia, karena alat yang dibutuhkan hanya komputer dan juga *wifi* sebagai penunjang. Kondisi komputer di sekretariat UPIK dan juga untuk operator dalam kondisi baik. (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017).

**d. *Money***

Penganggaran terhadap kebutuhan keuangan di dalam organisasi sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan baik itu yang bersifat periodik maupun insidental. Di dalam UPIK, humas membuat perencanaan anggaran pada perencanaan-perencanaan yang akan

dilakukan dalam jangka satu tahun pelaksanaan. Anggaran tersebut selain untuk alokasi kegiatan yang bersifat menunjang keberhasilan UPIK seperti misalnya untuk sosialisasi dan lain-lain, juga diperlukan untuk honor operator. Hal ini karena honor operator berbeda dengan gaji PNS yang diberikan setiap bulan, honor operator adalah sebagai bentuk apresiasi dan ucapan terimakasih atas partisipasi dalam mengelola dengan baik. Penerimaan pada operator mengenai honor sebagai operator diberikan setiap tiga bulan sekali pada saat rapat monitoring dan evaluasi (monev) (hasil wawancara dengan Hageng Nugroho, Admin UPIK, pada 9 November 2017).

**e. *Market***

Market dalam hal ini adalah sasaran yang hendak dicapai oleh UPIK pemerintah Kota Yogyakarta. Pada dasarnya mereka secara teknis menindaklanjuti permasalahan yang ada di Kota Yogyakarta yang berada di bawah tanggung jawab OPD. Akan tetapi UPIK menampung pesan secara universal dari masyarakat yang bukan hanya keluhan atas permasalahan dari hal yang bersifat teknis. Akan tetapi juga diperlukan masukan dan juga saran demi perbaikan dan kemajuan Kota Yogyakarta (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017). Dalam hal ini karena Kota Yogyakarta sebagai kota yang berbeda dengan kota yang lain pada umumnya, karena Kota Yogyakarta juga merepresentasikan provinsi yaitu Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) (wawancara dengan

Andar Rustanto, operator UPIK Bagian Humas dan Informasi, pada 9 November 2017)

Berdasarkan dokumen pada UNPSA, diterangkan bahwa sasaran dan target dari UPIK bersifat tidak terbatas. Yaitu bukan hanya mengharapkan kepada warga Kota Yogyakarta, akan tetapi semua orang yang memiliki kepedulian dengan Kota Yogyakarta. Hal ini juga berkaitan bahwa kota ini merupakan salah satu tujuan wisata yang besar di Indonesia yang memerlukan masukan-masukan untuk melakukan perbaikan (Materi UPIK dalam *event United Nations Public Service Award (UNPSA)*, 2014)

**f. Method**

Metode dalam hal ini adalah suatu cara atau langkah yang dilakukan oleh humas dalam mengorganisasikan elemen-elemen yang memiliki peran di dalam UPIK demi tercapainya tujuan UPIK. 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* dengan aplikasi pesan instan yang ada di dalamnya seperti *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. Selain itu kepada target masyarakat dengan melakukan upaya promosi agar berkemauan mengirimkan pesan

kepada UPIK (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017)

## **2. Manajemen Humas Pada UPIK**

### **a. Perencanaan**

#### **1) Mekanisme Pembuatan Perencanaan pada UPIK**

##### **a) Perencanaan yang Bersifat Umum**

Mekanisme pembuatan perencanaan diperlukan untuk mengukur ketepatan dari hal-hal yang berkaitan dengan hasil perencanaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan admin UPIK, Bapak Hageng Nugroho, mekanisme pembuatan perencanaan pada perencanaan yang bersifat umum yang dilakukan oleh humas, hanya menyesuaikan dengan perencanaan walikota berdasarkan tujuan dalam pembuatan UPIK. Pada pelaksanaannya menggunakan SOP dan juga Keputusan Walikota Yogyakarta pada pembentukan UPIK sebagai acuan. Selain itu perencanaan ditekankan kepada perencanaan dalam pengelolaan pesan yang dikirimkan oleh masyarakat dengan prosesur yang benar dan pelayanan yang tepat sehingga memberikan kepuasan kepada semua pihak. Disamping itu juga upaya untuk melakukan promosi agar masyarakat mau mengirimkan pesan kepada UPIK. Humas selaku pihak yang diberikan tanggung jawab melaksanakan tugas untuk mencapai apa yang telah ditetapkan tersebut.

Sebagaimana tugas dari pengelola UPIK secara jelas terdapat dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta. Hal itu secara jelas merangkum tugas pengelola UPIK yaitu melayani informasi yang disampaikan masyarakat melalui media yang disediakan Pemerintah Kota Yogyakarta yang meliputi pernyataan atau berita, aduan atau 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 atau sarana yang tersedia. Setelah hal tersebut dilakukan hal lain yang harus dilakukan dengan baik yaitu menyampaikan tanggapan atau jawaban kepada masyarakat berdasarkan informasi yang masuk dari instansi atau 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 (Perwal, 2009).

Untuk mencapai hal itu diperlukan langkah-langkah khusus seperti misalnya kegiatan yang bersifat periodik atau dilaksanakan pada periode tertentu. Selain itu humas juga mengambil peran dalam mengorganisir hal-hal yang berkaitan demi kesuksesan UPIK misalnya operator maupun *stakeholders* lain yang berkaitan. Baik

dalam bentuk pengelolaan secara langsung maupun sebatas koordinasi atau penyampaian informasi (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 17 November 2017).

#### **b) Perencanaan yang Bersifat Khusus**

Selain perencanaan yang bersifat umum terdapat perencanaan khusus pada UPIK. Perencanaan khusus ini atau yang disebut sebagai perencanaan periodik yang dilakukan dalam jangka tertentu, biasanya dalam periode satu tahun. Mekanisme perencanaan yang dilakukan humas dalam hal ini yaitu dengan melalui rencana strategis dalam waktu lima tahunan yang pada pelaksanaannya menjadi rencana kerja tahunan. Pelaksanaan kerja tahunan tersebutlah yang mengacu pada perencanaan tahunan. Dalam hal ini melalui persetujuan walikota dan DPRD dalam hal anggaran yang diajukan. Pembuatan rencana kerja tahunan dibuat oleh humas secara lebih detail dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang dibutuhkan. Dalam hal ini, alokasi untuk sosialisasi pun telah ada dalam rencana kerja dalam periode lima tahunan. Pelaksanaan pada satu tahun kerja berdasarkan objek yang tinggal menyesuaikan berdasarkan kebutuhan (wawancara dengan Hageng Nugroho, Admin UPIK, pada 17 November 2017).

Dalam pembuatan perencanaan khusus, admin UPIK menggunakan rasionalisasi berdasarkan hasil evaluasi yang ada, akan tetapi tidak melibatkan operator dalam penyusunannya. Hal ini

terlihat pada saat rapat monev yang tidak pernah menyinggung mengenai rencana kegiatan UPIK (wawancara dengan Andar Rustanto, 10 November 2017).

## **2) Menetapkan Tujuan dan Sasaran UPIK**

### **a) Tujuan UPIK secara Umum**

Menetapkan suatu tujuan diperlukan dalam sebuah perencanaan. Hal ini sebagai pedoman yang akan diupayakan pencapaiannya melalui tindakan-tindakan yang tepat. Tujuan dan sasaran di dalam UPIK sebagaimana awal pembentukan UPIK yang harapannya mampu menjadi media komunikasi yang dapat menampung pengaduan dari masyarakat. Dalam memberikan respon diupayakan dengan tepat waktu, serta etika yang baik karena merupakan representasi Pemerintah Kota Yogyakarta. Hal yang diharapkan dengan adanya UPIK, masyarakat dapat terbantu karena mendapatkan tindaklanjut atas permasalahan dengan segera. Pemerintah pun terbantu karena mengetahui permasalahan pokok yang harus segera diatasi, serta mendapatkan saran-saran untuk membuat ataupun menetapkan sebuah kebijakan yang sedang dibutuhkan oleh warganya. Oleh karena itu harapannya UPIK dapat dimanfaatkan oleh semua pihak demi perbaikan dan kemajuan Kota Yogyakarta (wawancara dengan Hageng Nugroho, Admin UPIK, pada 9 November 2017).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh operator Bagian Humas dan Informasi mengenai tujuan UPIK bahwa diantaranya agar segala bentuk informasi, saran, aduan dari masyarakat dapat disampaikan kepada UPIK sebagai mediator pemerintah kepada masyarakat. Hal tersebut sebagai bentuk pelayanan yang diberikan dengan sebaik mungkin dengan mengedepankan kebutuhan ataupun permasalahan yang sedang terjadi. Dampaknya adalah warga masyarakat dapat menyampaikan kepada media yang tepat, sehingga penanganannya pun dapat segera dilakukan oleh pihak yang tepat pula (wawancara dengan Andar Rustanto, Operator UPIK Bidang Humas dan Informasi, pada 10 November 2017).

**b) Tujuan atau Sasaran Khusus**

Tujuan atau sasaran khusus di sini adalah salah satu langkah strategis yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan yang bersifat umum. Dalam tahun 2016 tersebut humas melihat sebuah perencanaan yang dilakukan pada tahun sebelumnya yang pelaksanaannya pada tahun 2016. Perencanaan tersebut adalah sosialisasi. Dalam memilih target, dalam hal ini humas memilih ibu-ibu sebagai obyek sosialisasi. Pemilihan ini berdasarkan data yang telah diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh PSKK (Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan) UGM (Universitas Gadjah Mada) pada tahun 2015. Salah satu hasil penelitian tersebut bahwa ibu-ibu belum terlibat dalam pelaksanaan UPIK, mereka belum

memberikan banyak kontribusi dalam menyampaikan saran maupun informasi yang lainnya. Oleh karenanya alokasi dana sosialisasi yang sudah disetujui dipergunaan untuk sosialisasi kepada ibu-ibu sebagai sarana untuk memperkenalkan UPIK (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017).

**c) Kinerja Pegawai**

Humas pun memiliki target terhadap operator. Target ini juga merupakan salah satu cara untuk mewujudkan tujuan yang bersifat umum pada UPIK. Target pada operator seperti halnya operator dapat responsif. Responsif yang dimaksud adalah memberikan jawaban atas pengaduan dengan tepat waktu berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan yaitu 2 kali 24 jam. Dengan melalui hal ini setidaknya mengantisipasi rasa kurang puas dari masyarakat karena keterlambatan dalam memperoleh pelayanan. Selain itu juga mewujudkan profesionalisme sebagai pemerintah yang yang sudah seharusnya selalu dijaga (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 10 November 2017).

**b. Pengorganisasian**

**1) Pengorganisasian dalam Mencapai Target yang Bersifat Umum**

**a) Pengorganisasian terhadap SDM**

Pengorganisasian dibutuhkan agar aspek-aspek sumber daya yang tersedia dapat termanajemen dengan baik sehingga pelaksanaan dapat berjalan dengan baik, yang akan berdampak pada

pencapaian dari sebuah perencanaan. Hal ini untuk mengoordinasikan aspek-aspek yang berkaitan dengan pengelolaan pada UPIK. Dalam memilih sumber daya manusia yang sesuai dengan kriteria yang diharapkan, humas mengirimkan surat kepada setiap pimpinan OPD untuk memilih satu orang yang dianggap kompeten untuk menjadi seorang operator. Dalam hal ini kepercayaan sepenuhnya diberikan kepada pimpinan disetiap OPD karena mereka lebih mengetahui mana yang lebih kompeten dan sekiranya mampu melaksanakan tanggung jawab. Hal ini akan memudahkan bagaimana penerapan dari tugas pokok serta fungsi yang nantinya akan dilaksanakan oleh operator.

Pembagian kerja yang selanjutnya adalah yang dilakukan oleh humas kepada operator berdasarkan pesan yang diterima dan kesesuaian dengan kewenangan di OPD masing-masing. Pembagian pekerjaan yang dilakukan humas di sini terkait dengan apa yang harus dikerjakan oleh operator. Dalam hal ini erat kaitannya dengan pesan-pesan dari masyarakat yang dibagikan kepada operator sesuai dengan tupoksi dari masing-masing OPD (wawancara dengan Hageng Nugroho, wawancara pada 9 November 2017).

#### **b) Fasilitas-fasilitas untuk Menunjang Pekerjaan**

Fasilitas yang diberikan untuk untuk operator dalam menunjang pekerjaan diantaranya 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. Selain itu juga disediakan kolom *chat* yang akan memudahkan untuk berkomunikasi dengan siapa saja ketika sedang melaksanakan suatu pekerjaan. Selain itu juga telepon kantor yang dapat digunakan oleh operator untuk menghubungi pihak-pihak yang berkepentingan (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 17 November 2017)

### **c) Pengorganisasian dalam Mencapai Target Khusus**

Dalam mengupayakan pencapaian target khusus, humas melakukan pengorganisasian agar pelaksanaan sesuai dengan yang seharusnya dan hasilnya pun sesuai dengan yang diharapkan. Dalam pengorganisasian untuk melakukan sosialisasi humas menetapkan dirinya sendiri untuk memberikan materi kepada ibu-ibu. Pemilihan ini berdasarkan analisis kemampuan yang dimiliki serta kemudahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat apabila ia menguasai hal-hal yang berkaitan dengan UPIK. Selain itu ia pun mempersiapkan materi yang akan disampaikan kepada masyarakat berupa *powerpoint* (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 17 November 2017)

### **c. Pelaksanaan**

#### **1) Pelaksanaan dalam Upaya Mencapai Tujuan dan Target Secara**

##### **Umum**

##### **a) Mewujudkan Kompetensi Operator**

Dalam mewujudkan kompetensi dari operator diperlukan peran humas dalam memberikan bimbingan, hal yang dilakukan oleh humas diantaranya yaitu memberikan bimbingan kepada operator apabila yang berkaitan belum memahami bagaimana mekanisme kerja sebagai operator. Selain itu bimbingan juga dapat dilakukan apabila operator tidak memahami pengoperasian komputer maupun cara penggunaan atau pengoperasian *website* UPIK. Dalam hal ini humas sangat *welcome*, kapan saja apabila operator membutuhkan bimbingan. Terlebih untuk operator baru apabila ada pergantian *job* pada OPD yang bersangkutan. Maka dengan cara yang cepat langsung berupaya memberikan bimbingan agar yang bersangkutan segera dapat menyesuaikan dengan bagaimana kerja operator (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017).

Pelatihan ini sangat diperlukan karena sangat banyak menu-menu pada *website* yang harus dikuasai oleh operator dalam memberikan jawaban kepada masyarakat maupun memberikan informasi kepada admin atas tindakan yang telah dilakukan. Hal ini karena admin memerlukan *feedback* dari operator sebagai salah satu bentuk monitoring. Apabila operator tidak memberikan *feedback* hal itu merupakan salah satu bentuk *miss* komunikasi yang berdampak kurang baik pada tahap selanjutnya.

Berikut ini adalah salah satu contoh dokumentasi mengenai pelaksanaan pelatihan kepada operator dalam mengoperasikan

*webste* UPIK selain itu juga memahami fitur atau menu yang ada di dalamnya. Pada gambar di bawah ini terlihat secara jelas bahwa semua operator sedang mambuka *website* UPIK.

Gambar 0.1 Pelatihan untuk Operator



*Sumber: Website UPIK*

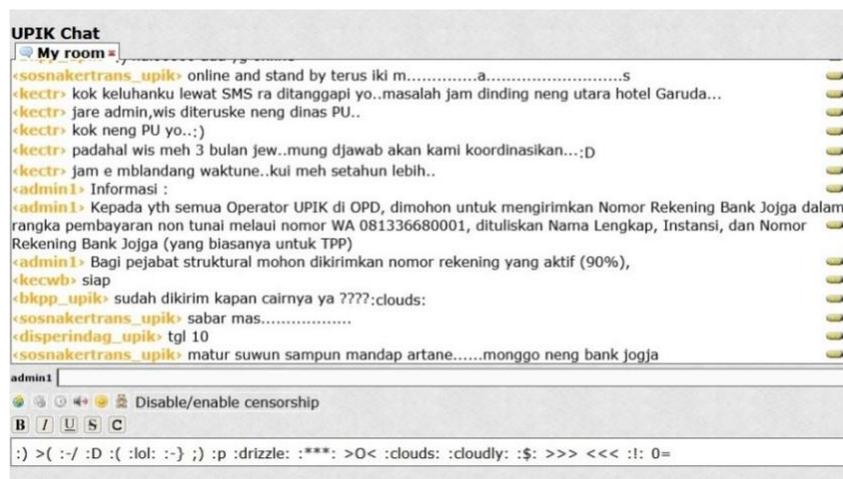
#### - **Komunikasi Efektif**

Dalam upaya mewujudkan komunikasi yang efektif dengan operator, humas mewujudkannya dengan cara meningkatkan intensitas komunikasi kepada operator, salah satu caranya dengan melalui media. Media yang digunakan diantaranya kolom *chat* pada *website* UPIK, *facebook*, telepon langsung, dan juga *whatsapp*. Selain itu, komunikasi melalui tatap muka secara langsung juga dilakukan pada saat rapat monev. Pemilihan media komunikasi dalam melakukan aktivitas komunikasi yang dilakukan tersebut karena berdasarkan keterbatasan ruang dan waktu, yaitu jarak yang jauh antar operator dan juga admin,

masing-masing berada di kantor yang berbeda. Maka pemilihan komunikasi dilakukan dengan menggunakan media komunikasi yang mudah dijangkau agar lebih efektif. Komunikasi yang terjadi berhubungan dengan pelaksanaan UPIK, apabila operator mengalami kendala maka akan menghubungi admin untuk mencari solusi. Komunikasi yang dilakukan admin kepada operator, biasanya mengingatkan untuk memberikan jawaban atas pesan masyarakat, bahkan memberikan informasi-informasi yang bersifat penting (wawancara dengan Hageng Nugroho, 9 November 2017).

Berikut ini adalah salah satu contoh komunikasi yang dilakukan oleh admin dan operator UPIK melalui kolom *chat* pada *website*.

Gambar 0.2 Komunikasi Melalui Kolom Chat pada Website UPIK



*Sumber: Dokumentasi Penulis*

Pada gambar di atas terlihat bahwa kolom *chat* tersebut cukup efektif dalam menunjang proses komunikasi yang dilakukan oleh para operator dan juga admin dalam pembahasan mengenai UPIK.

Dalam pelaksanaan komunikasi, menurut Admin UPIK cara berkomunikasi yang santai dengan operator sangat perlu, terlebih dengan menggunakan media, karena agar bisa berkoordinasi dengan lebih mudah apabila diperlukan hal-hal yang sifatnya segera agar tidak perlu menunggu rapat evaluasi. Lain halnya apabila terlalu formal maka akan memberikan dampak yang kurang baik yaitu operator akan sungkan dalam bertanya ataupun menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dalam memberikan tanggapan kepada masyarakat yang bertanya ataupun memberikan informasi.

Dengan komunikasi yang santai maka harapannya tidak ada jarak antara admin dengan operator dalam mengerjakan suatu tanggungjawab yang sama. Akan tetapi sebagaia admin juga tetap memperhatikan aspek etika dan sopan santun terhadap yang lebih tua juga kepada hal-hal yang sifatnya harus disikapi denga tegas (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017)

Pada dasarnya komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara pada pelaksanaan komunikasi UPIK, berikut ini adalah salah satu contoh percakapan melalui *whatsapp* ketika operator berusaha mencari jawaban atas sebuah permasalahan atau kendala

yang sedang dihadapi. Pada percakapan ini posisi humas sebagai pihak yang memberikan solusi atas permasalahan. Untuk lebih jelasnya, percakapan antara operator dengan admin tersebut disajikan pada gambar 3.3 sebagai berikut:

Gambar 0.3 Komunikasi Melalui Whatsapp



*Sumber: Dokumentasi Penulis Tahun 2017*

#### **- Pemberian Motivasi**

Motivasi diperlukan untuk meningkatkan semangat dan berdampak pada perbaikan kinerja. Humas memberikan motivasi kepada operator agar dapat melaksanakan tugas dan peran dengan sebagaimana mestinya. Pemberian motivasi secara langsung diberikan pada saat monev. Hal ini dilakukan karena humas merasa bahwa cara tersebut lebih efektif daripada melalui media *chatting* yang lebih terkesan bersifat pribadi atau dikhususkan

kepada orang tertentu. Oleh karena itu pemilihan dalam pemberian motivasi dilakukan pada saat monev karena semua operator menghadiri dan juga terlibat secara langsung. Selain itu suasana yang cair dan santai juga lebih memudahkan dalam berkomunikasi, terlebih dalam memberikan dukungan atau motivasi (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017). Gaya komunikasi yang dilakukan oleh humas dalam memberikan motivasi pun dilakukan dengan santai serta menggunakan bahasa yang layaknya seperti teman, lebih akrab, tidak bersikap sebagai atasan yang kaku (wawancara dengan Andar Rustanto, pada 10 November 2017)

#### - **Pemberian *Reward* dan *Punishment***

Pemberian *reward* diberikan kepada operator yang responsif. Akan tetapi sejauh ini penghargaan yang diberikan hanya berupa *applause* pada saat monev. Humas tidak memberikan hadiah secara khusus dalam bentuk materi atau pun yang lain. Meskipun demikian harapannya dapat memberikan kepuasan secara psikologis kepada operator. Humas pun menyadari bahwa setiap orang memerlukan pengakuan untuk memenuhi kebutuhan psikologis. Selain itu secara tidak langsung harapannya dapat memberikan dorongan ataupun motivasi kepada operator lain untuk lebih aktif bekerja. Terlebih penyampaian operator terresponsif tersebut ketika ada kepada

OPD, hal itu akan menjadi kepuasan dan kebanggaan tersendiri sebagai operator yang paling responsif. Dalam melakukan pemilihan dan ketentuan tersebut, humas mengacu kepada sistem menu *website* berupa *top ten* teresponsif dalam pencapaian dalam menjawab pesan (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017).

Dalam memberikan *punishment*, dilakukan seperti bentuk sanksi sosial. Hal ini tidak mutlak dilakukan oleh humas akan tetapi mayoritas sesama operator dan juga pimpinan di atasnya. Humas hanya menyampaikan operator yang kurang responsif selama tiga bulan periode kerja. Hal tersebut akan menjadikan yang bersangkutan merasa malu. Terlebih lagi jika di dalam forum tersebut dihadiri oleh Walikota Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan semua operator akan mencoba mengerjakan suatu pekerjaan dengan sebaik mungkin dengan mematuhi mekanisme-mekanisme dan ketentuan yang telah ditetapkan (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017).

#### **b) Meningkatkan Responsivitas 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 yang sudah seharusnya dikerjakan dengan baik. Pada tahap sebelumnya, pemantauan terhadap menu *website* yang memberikan keterangan status pesan telah terjawab atau belum, dilakukan untuk mengetahui pesan dari masyarakat sudah ditindaklanjuti atau belum oleh operator. Apabila operator belum memberikan jawaban dalam jangka waktu yang sudah cukup lama, akan tetapi sebelum batas waktu maka yang dilakukan adalah mengingatkan dengan melalui telepon apabila konteksnya sangat penting dan bersifat segera, apabila konteksnya sedang atau biasa maka cukup melalui *whatsapp* atau media *chatting* lainnya (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017).

### **c) Pelaksanaan Pengelolaan Pesan**

Manajemen terhadap pesan pun harus dilakukan dengan baik oleh humas. Hal ini karena pesan merupakan hal utama yang harus dikelola dengan baik, di samping elemen-elemen yang lainnya. Pesan secara langsung berhubungan dengan kebutuhan masyarakat yang harus dilayani dengan baik, secara otomatis manajemen pesan dengan baik maka salah satu cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pesan-pesan yang masuk tersebut selain dikelola dengan baik, biasanya akan dijadikan sebagai laporan akhir tahun. Jumlah pesan yang masuk pada setiap tahun sangat variatif dan humas tidak merencanakan berapa jumlah pesan yang masuk

akan tetapi hanya mengelola yang masuk saja. Berikut ini adalah jumlah pesan yang masuk selama satu tahun pada tahun 2016.

Tabel 0.1 Statistik Pesan Berdasarkan Jenis Pesan Tahun 2016

NO.	KOMPLAIN	JUMLAH	%
1	KELUHAN	390	10
2	PERTANYAAN	1281	31
3	INFORMASI	1838	45
4	USUL/SARAN	573	14
<b>TOTAL</b>		<b>4082</b>	<b>100</b>

*Sumber: Dokumentasi Admin UPIK*

Berdasarkan tabel di atas, kategori pesan yang masuk pada UPIK dibagi menjadi empat jenis pesan, diantaranya keluhan dengan persentase paling sedikit yaitu 10 persen, pertanyaan dan informasi masing-masing 31 persen dan 45 persen, dan terakhir usul atau saran dengan jumlah 14 persen. Pesan dengan jumlah yang variatif secara rutin setiap harinya dikirimkan kepada operator (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017).

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 tanggung jawab dan kewenangan OPD langsung dikirimkan kepada operator setelah

admin melakukan verifikasi. Pesan yang bukan kewenangan Pemkot selalu dikirimkan kepada operator Bagian 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 pemerintah yang dalam hal ini termasuk dalam kategori saran atau usul untuk pemerintah dirangkum secara detail dan dikirimkan kepada walikota setiap hari senin untuk ditindaklanjuti dari tim tindak lanjut. Tindak lanjut dari saran atau usul ini menjadi kewenangan tim tindak lanjut dan bukan lagi menjadi kewenangan humas (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017).

Berikut tabel penyajian jumlah pesan yang telah dikirimkan admin kepada operator dengan benar dan beberapa yang salah alamat selama tahun 2016.

Tabel 0.2 Statistik Pesan Tahun 2016 Berdasarkan Status Balasan

NO.	STATUS REPORT	JUMLAH	%
1	KIRIM LEWAT SMS/EMAIL	3951	97
2	SALAH ALAMAT	75	2
3	BELUM DIRESPOON	56	1
JUMLAH		4082	100

*Sumber: Laporan UPIK Tahun 2016*

Berdasarkan data yang lain dalam temuan dokumen, admin UPIK mengirimkan pesan kepada operator dalam waktu kurang dari 24 jam setelah pesan diterima. Itu artinya admin tidak pernah melebihi jatah waktu yang telah ditetapkan selama 1 kali 24 jam untuk mengirimkan pesan kepada operator (IKM, PSKK UGM, 2015). Dalam penelitian tersebut tidak ada operator yang mengatakan bahwa admin tidak pernah melanjutkan pesan dari masyarakat.

Dalam hal memberikan tanggapan atas pesan yang dikirimkan oleh masyarakat, humas dan operator sangat memperhatikan aspek etika yang baik. Hal ini dilakukan karena mereka merepresentasikan pemerintah Kota Yogyakarta bukan atas nama individu atau perorangan (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017).

Pengguna layanan UPIK pun menyampaikan pendapat mengenai pengalaman yang diperoleh saat mengirimkan keluhan kepada UPIK, yang berkaitan dengan respon yang diberikan oleh operator. Pendapat tersebut sebagai berikut:

“Selama ini tanggapan yang saya terima saat memberikan aduan kepada UPIK tanggapannya baik. Pada intinya mengucapkan terimakasih atas partisipasi yang dilakukan dan mengharapkan saran atau informasi pada kesempatan mendatang. Tindakan yang dilakukan juga cepat, saya lapor misalnya mati lampu beberapa jam kemudian langsung nyala” (Hanang, pengguna UPIK, hasil wawancara pada 17 November 2017)

Pengelolaan terhadap pesan merupakan hal yang sangat penting dalam mekanisme menjalankan pekerjaan dalam mengelola media pelayanan publik. Untuk itu, agar lebih dapat memberikan gambaran secara jelas mengenai bagaimana kerja humas yang berperan sebagai admin di dalam UPIK dalam mengelola pesan dari masyarakat melalui berbagai media akan ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 0.3 Alur Layanan UPIK Berdasarkan Media

	SMS/Website	Surat/Faks/ Email	Telepon	Datang Langsung
Langkah 1	<i>Login</i> sebagai admin	Menerima, menelaah, dan mengidentifikasi apakah pesan merupakan kompetensi Pemkot Yogyakarta	Menerima, menelaah, dan mengidentifikasi apakah pesan merupakan kompetensi Pemkot Yogyakarta	Menerima, menelaah, dan mengidentifikasi apakah pesan merupakan kompetensi Pemkot Yogyakarta
Langkah 2	Menerima, menelaah, dan mengidentifikasi pesan merupakan kompetensi Pemkot Yogyakarta	<i>Login</i> sebagai admin, memasukkan identitas dan substansi pesan dari masyarakat ke <i>database</i> UPIK	<i>Login</i> sebagai admin, memasukkan identitas dan substansi pesan dari masyarakat ke	<i>Login</i> sebagai admin, memasukkan identitas dan substansi pesan dari masyarakat ke

			kat ke <i>database</i> UPIK	<i>database</i> UPIK
Langkah 3	Memverifikasi pesan sesuai kelompok topik			
Langkah 4	Mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi kepada OPD			
Langkah 5	<i>Logout</i> dari sistem	<i>Logout</i> dari sistem	<i>Logout</i> dari sistem	<i>Logout</i> dari sistem

*Sumber: Survei IKM UPIK, PSKK UGM, 2015*

Pada tabel di atas memberikan gambaran mengenai bagaimana tahapan kerja yang dilakukan oleh admin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan melalui berbagai media yang telah disediakan. Selain itu juga memberikan penjelasan bahwa tidak terdapat banyak perbedaan mengenai bagaimana tindakan yang dilakukan.

#### **d) Media Promosi UPIK**

Pelaksanaan promosi dengan menggunakan media dilakukan dengan memanfaatkan semua jenis media. Media yang dimaksud dalam hal ini bukan hanya berhubungan dengan alat ataupun benda-benda melainkan semua perantara yang bersifat informatif kepada

siapa saja yang mendapatkannya. Hal ini dilakukan agar masyarakat sebagai target atau sasaran dari UPIK dapat tercapai. Harapannya melalui media promosi yang dilakukan, masyarakat banyak yang mengetahui UPIK dan dapat menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah Kota Yogyakarta melalui UPIK. Hal ini tentu sangat dibutuhkan, mengingat tanpa adanya media promosi dengan jangkauan yang luas maka target akan lebih sulit untuk dicapai. Terlebih untuk lokasi yang bukan berada pada Kota Yogyakarta. Hal ini tentu menjadi salah satu tugas humas yang harus diperhatikan dengan serius untuk memperkenalkan UPIK kepada masyarakat secara luas, seperti halnya target yang telah ditetapkan yaitu tidak ada batas target untuk pengirim pesan kepada UPIK. Bahkan pemerintah akan sangat berterimakasih apabila pesan yang diberikan dapat memberikan kemanfaatan untuk Kota Yogyakarta dengan melalui perbaikan-perbaikan berdasarkan saran dari masyarakat. Terlebih Yogyakarta adalah kota yang memiliki ciri khas sendiri dengan kentalnya budaya serta adat yang dimiliki. Selain itu juga merupakan kota dengan jumlah wisatawan yang cukup tinggi maka sangat memerlukan saran dan masukan agar terus dapat berinovasi sesuai dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan penjelasan dari Bapak Hageng Nugroho selaku admin UPIK yang memberikan penjelasan secara eksplisit mengenai upaya promosi UPIK yang dilakukan sebagai berikut:

### - *Stand Banner*

Humas membuat media *stand banner* yang selanjutnya dipasang di 14 kantor kecamatan, yaitu semua kecamatan yang berada pada Kota Yogyakarta. Dengan pembuatan media ini, humas berharap agar masyarakat lebih mudah mengetahui UPIK apabila berkunjung ke kantor kecamatan. Pemilihan untuk pemasangan di kantor kecamatan adalah seringkali masyarakat berkunjung untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang sedang dibutuhkan oleh warga masyarakat yang berada di kecamatan terkait.

Dalam hal pemasangan tidak terikat dengan waktu, yaitu selama masih layak dalam segi estetika akan terus dipajang agar masyarakat dapat melihat dan mengetahui. Akan tetapi berupaya diletakkan di tempat yang apabila ada yang berkunjung langsung dapat melihat *banner* tersebut. Hal ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk menciptakan *awareness* dari masyarakat Kota Yogyakarta. Akan tetapi, humas juga memperhatikan bagaimana aspek keindahan dari *banner* tersebut, maka apabila perlu adanya pergantian, akan diganti dengan yang baru agar tetap dapat dilihat dengan bagus.

Untuk lebih jelasnya bagaimana contoh *stand banner* yang digunakan sebagai salah satu media promosi UPIK disajikan dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 0.4 Promosi UPIK dalam Bentuk X-Banner



*Sumber: Dokumentasi Humas*

#### - Pembuatan Stiker

Pembuatan stiker bertujuan untuk lebih memudahkan dalam pembagian kepada rumah-rumah warga Kota Yogyakarta. Selain itu stiker juga dibagikan kepada para pengunjung atau peserta kunjungan yang berkunjung ke kantor Pemerintah Kota

Yogyakarta. Sebagai sebuah contoh, berikut ini adalah sajian gambar mengenai stiker yang digunakan sebagai media promosi.

*Gambar 0.5 Promosi UPIK dalam Bentuk Stiker Versi Lama*



*Sumber: Dokumentasi Humas*

Humas aktif dalam memperbarui stiker yang akan dibagikan kepada masyarakat. Seperti halnya ketika bertepatan dengan Hari Ulang Tahun (HUT) Kota Yogyakarta atau pun *event* lainnya. Berikut ini adalah stiker terbaru yang dicetak setelah pelaksanaan HUT Kota Yogyakarta yang ke 261 pada tanggal 7 Oktober 2017.

*Gambar 0.6 Promosi UPIK dalam Bentuk Stiker Versi Terbaru*



*Sumber: Dokumentasi Humas*

#### **- Spanduk Rentang**

Pembuatan media promosi melalui spanduk rentang juga dilakukan oleh humas. Tujuannya adalah semakin mudah terlihat

oleh masyarakat dengan cara memasang di tempat-tempat yang strategis. Pemasangan dilakukan di 14 kecamatan, 45 kelurahan, serta di malioboro. Hal ini dilakukan agar masyarakat semakin banyak yang tahu.

#### - Promosi Melalui Pameran

Media promosi yang digunakan juga termasuk di dalamnya adalah pameran yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi. Beberapa kali melakukan pameran dalam *event* penting, seperti misalnya yang dilakukan di Jakarta dalam acara forum nasional replikasi pelayanan publik tahun 2016. Dalam acara tersebut humas menyampaikan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan UPIK, agar semakin diketahui oleh masyarakat secara luas. Berikut ini adalah salah satu kegiatan pameran yang dilakukan pada tahun 2016 di Jakarta.

Gambar 0.7 Promosi UPIK dalam Bentuk Pameran



*Sumber: Dokumentasi Humas*

### **- Promosi Melalui Sosialisasi Tatap Muka**

Promosi melalui sosialisasi dilakukan humas agar proses transfer pengetahuan dan informasi kepada masyarakat berlangsung secara lebih interaktif. Masyarakat dapat menanyakan langsung kepada sumbernya apabila terdapat hal-hal yang ingin diketahui. Pelaksanaan sosialisasi dilaksanakan secara bergantian pada kecamatan yang mendapatkan giliran. Tujuan lain dari kegiatan sosialisasi adalah sebagai salah satu media yang menciptakan kedekatan antara pemerintah dengan masyarakat dan menghilangkan rasa kecanggungan yang biasanya muncul.

### **- Pembuatan Poster**

Media lain yang digunakan sebagai bahan pengenalan UPIK adalah poster. Poster tersebut didistribusikan seluruh OPD dan tempat-tempat pelayanan publik seperti RSUD, PDAM Tirtamarta, juga kepada seluruh RW se-kota Yogyakarta, kantor kelurahan dan juga kantor kecamatan. Dalam pemasangannya diberikan intruksi untuk dipasang di tempat yang mudah terlihat oleh masyarakat. Desain poster dengan memberikan tulisan “Berkaitan Layanan Publik Pemerintah Kota Yogyakarta, Anda Dimintai Pungutan Liar? Laporkan Langsung ke Walikota Yogyakarta Melalui SMS ke Nomor 081 2278 0001. Untuk lebih jelasnya desain poster yang di buat disajikan pada gambar sebagai berikut:

Gambar 0.8 Promosi UPIK dalam Bentuk Poster



*Sumber: Dokumentasi Humas*

Berbicara mengenai media promosi, diperlukan sebuah temuan dari masyarakat mengenai melalui media apa mereka dapat mengetahui UPIK. Berikut pendapat Hanang selaku pengguna UPIK.

“Saya mengetahui UPIK dari stiker yang tertempel di pos ronda. Sepertinya ditempelkan di banyak tempat *sih* agar banyak masyarakat yang tahu dan menggunakannya”  
[Hanang, pengguna UPIK, hasil wawancara pada 17 November 2017]

#### **- Surat Kabar Harian**

Penggunaan surat kabar harian juga dilakukan oleh humas dengan cara menitipkan nomor-nomor telepon penting. Seperti misalnya nomor telepon RSUD, dinas-dinas yang sering dijangkau oleh masyarakat dan salah satunya nomor telepon UPIK. Tentu tujuan dari hal ini adalah agar masyarakat mengetahui nomor telepon UPIK yang dapat digunakan ketika dibutuhkan.

#### **- Media Sosial**

Humas juga memanfaatkan media sosial sebagai media promosi UPIK. Tujuan dari penggunaan media sosial ini adalah untuk mereka tidak dapat terjangkau oleh media cetak maupun media luar ruang yang telah di pasang pada beberapa tempat strategis. Humas menggunakan *facebook* sebagai media sosial yang dipilih untuk melakukan promosi.

#### **- Media Elektronik**

Media elektronik yang digunakan untuk promosi UPIK dalam hal ini adalah radio. Hal ini karena pemerintah Kota Yogyakarta memiliki program walikota menyapa yang dilaksanakan setiap Senin dan Kamis. Acara tersebut disiarkan langsung oleh radio, salah satu diantaranya yaitu RRI (Radio Republik Indonesia). Pada pelaksanaannya terjadi dialog secara interaktif antara pemerintah Kota Yogyakarta dengan masyarakat. Berdasarkan hal ini seringkali menyinggung UPIK sebagai media untuk menyampaikan informasi dan keluhan.

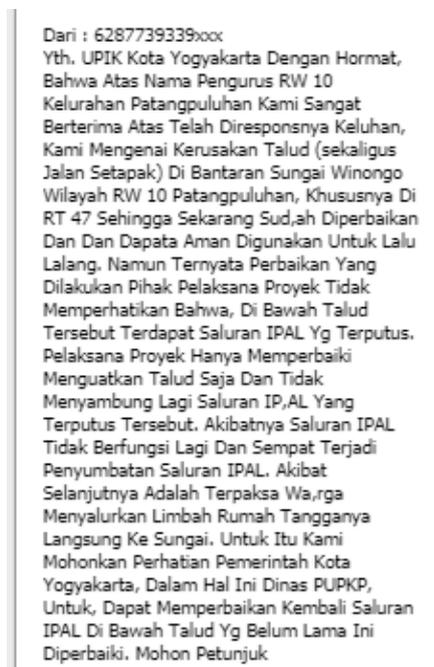
#### **e) Media pengaduan UPIK**

Media pengaduan UPIK yang disediakan akan berpengaruh terhadap kemauan masyarakat untuk menggunakan layanan UPIK. Hal ini karena berkaitan dengan kemudahan akses yang dilakukan. Selama terbentuknya UPIK pada tahun 2003 akses yang dapat digunakan oleh masyarakat terhadap UPIK yaitu melalui SMS, *email*, telepon, *website*, dan tatap muka secara langsung dengan cara

berkunjung ke sekretariat UPIK. Apabila masyarakat berkunjung dan menyampaikan keluhan maka akan berhadapan langsung dengan admin UPIK.

Berdasarkan media yang disediakan ini, masyarakat lebih banyak menggunakan SMS dengan kisaran sekitar 95 persen. Penyampaian jenis pesan dengan melalui SMS pun beragam, diantara keluhan, saran, informasi, dan pertanyaan. Berikut ini adalah salah satu contoh pesan yang dikirimkan oleh masyarakat yang berkaitan dengan pengaduan kepada Pemerintah Kota Yogyakarta melalui UPIK.

Gambar 0.9 Contoh Penyampaian Keluhan Melalui SMS



Dari : 6287739339xxxx  
Yth. UPIK Kota Yogyakarta Dengan Hormat,  
Bahwa Atas Nama Pengurus RW 10  
Kelurahan Patangpuluhan Kami Sangat  
Berterima Atas Telah Diresponsnya Keluhan,  
Kami Mengenai Kerusakan Talud (sekaligus  
Jalan Setapak) Di Bantaran Sungai Winongo  
Wilayah RW 10 Patangpuluhan, Khususnya Di  
RT 47 Sehingga Sekarang Sudah Diperbaiki  
Dan Dan Dapat Aman Digunakan Untuk Lalu  
Lalang. Namun Ternyata Perbaikan Yang  
Dilakukan Pihak Pelaksana Proyek Tidak  
Memperhatikan Bahwa, Di Bawah Talud  
Tersebut Terdapat Saluran IPAL Yg Terputus.  
Pelaksana Proyek Hanya Memperbaiki  
Menguatkan Talud Saja Dan Tidak  
Menyambung Lagi Saluran IP,AL Yang  
Terputus Tersebut. Akibatnya Saluran IPAL  
Tidak Berfungsi Lagi Dan Sempat Terjadi  
Penyumbatan Saluran IPAL. Akibat  
Selanjutnya Adalah Terpaksa Warga  
Menyalurkan Limbah Rumah Tangganya  
Langsung Ke Sungai. Untuk Itu Kami  
Mohonkan Perhatian Pemerintah Kota  
Yogyakarta, Dalam Hal Ini Dinas PUPKP,  
Untuk, Dapat Memperbaiki Kembali Saluran  
IPAL Di Bawah Talud Yg Belum Lama Ini  
Diperbaiki. Mohon Petunjuk

*Sumber: Dokumentasi Penulis Tahun 2017*

Selain menggunakan SMS, juga memanfaatkan media yang lain seperti *email*, *website*, datang langsung, dan juga telepon dengan

jumlah sekitar 5 persen. Beberapa diantaranya juga memanfaatkan *website* dengan mengisi form masukan yang telah disediakan (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017). Berikut ini adalah form yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan informasi maupun keluhan.

Gambar 0.10 Form Masukan Informasi dan Keluhan Pada Website UPIK

The image shows a web form titled "FORM MASUKAN INFORMASI DAN KELUHAN" on a yellow background. The form contains the following elements:

- Email**: A text input field.
- Jenis**: A dropdown menu with "KELUHAN" selected.
- Topik**: A dropdown menu with options: PERIJINAN, PERPAJAKAN, INDUSTRI, PERDAGANGAN, and PENGELOLAAN PASAR.
- Pesan**: A large text area for the message.
- Foto**: A file upload section with a "Pilih File" button and the text "Tidak ada file yang dipilih". Below it, it says "Maksimal 2Mb (format: jpg, png, gif)".
- Kode**: A text input field for a security code.
- Security**: A CAPTCHA image showing the number "449107".
- Buttons**: A green "Kirim" button and a red "Buat akun baru" button.
- Text**: "Belum Terdaftar?" is written above the "Buat akun baru" button.

*Sumber: Dokumentasi Penulis Tahun 2017*

Selain dapat mengirimkan keluhan dan informasi dengan melalui *website*, pada saat mereka mengakses *website* UPIK masyarakat juga dapat mengetahui mengenai data-data pesan yang telah diterima oleh UPIK, bahkan pada beberapa tahun silam. Selain itu juga dapat membaca keluhan dari masyarakat apabila admin menampilkan pesan tersebut pada *website*. Hal ini karena ada beberapa pesan yang dikecualikan atau bersifat rahasia sehingga



yang terjadi tersebut bukan merupakan kewenangan dari UPIK atau pemerintah kota, masalah tanah tersebut penyelesaiannya berada BPN (Badan Pertahanan Nasional). Sebagai humas mengklarifikasi bahwa itu bukan kewenangan UPIK. Antisipasi terhadap hal ini dilakukan untuk lebih memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa tidak semua tugas dan peran dilakukan oleh UPIK. Penanganan yang dilakukan saat berada di kantor *ombudsman* adalah memberikan klarifikasi bahwa kasus yang dilaporkan tersebut bukan merupakan tanggung jawab UPIK. Hanya dengan memberikan klarifikasi dengan cara tersebut, permasalahan dapat diselesaikan (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017)

Selain itu, beberapa pesan yang dikirimkan kepada UPIK berupa keluhan bahwa kurang puas terhadap kinerja UPIK dalam menjalankan mekanisme pelayanan yang dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan admin UPIK, bahwa terkadang hal itu disebabkan oleh aspek-aspek di dalam pemerintah yang pelaksanaannya terdapat mekanisme yang memerlukan waktu. Adakalanya masyarakat meminta suatu hal yang harapannya keinginannya tersebut segera dipenuhi. Dalam hal ini pemerintah tidak dapat memenuhi dengan cepat karena diperlukan tahap-tahap sebelum memutuskan suatu keputusan atau kebijakan. Selain itu juga banyak pesan yang dikirimkan oleh masyarakat tapi

penanganannya bukan kewenangan Pemkot Jogja, melainkan misalnya pemerintah kabupaten Bantul, Sleman, atau yang lain. Menanggapi hal itu humas memiliki sebuah cara dengan memberikan pengertian kepada masyarakat meskipun penerimaan dari masyarakat berbeda-beda antara satu dengan lainnya (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017).

## **2) Pelaksanaan dalam upaya mencapai tujuan dan target khusus pada UPIK**

Pelaksanaan untuk sosialisasi kepada ibu-ibu dilakukan di empat kecamatan. Kecamatan tersebut diantaranya adalah Kecamatan Mantrijeron, Umbulharjo, Tegalrejo, dan Gondokusuman. Masing-masing peserta dalam acara tersebut sejumlah kurang lebih 40 orang. Empat kecamatan yang dipilih itu dilaksanakan secara bergantian, pembagiannya berdasarkan tahun pelaksanaan. Pemilihan empat kecamatan karena berdasarkan urutan atau yang mendapatkan giliran pada tahun 2016. Masing-masing pelaksanaannya berjalan lancar, tidak ada kendala yang sifatnya serius, peserta cenderung memperhatikan apa yang disampaikan. Komunikasi yang dilakukan dapat berjalan dua arah yang artinya ibu-ibu memberikan *feedback* yang dapat berupa pertanyaan maupun penyampaian keluhan secara langsung karena merasa menyampaikan keluhan kepada yang berpihak. Pada saat acara berlangsung tanya jawab berlangsung dengan cukup interaktif (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 17 November 2017).

Berikut ini salah satu contoh gambar pelaksanaan sosialisasi tatap muka kepada ibu-ibu yang dilaksanakan pada tahun 2016 di salah satu kecamatan Kota Yogyakarta.

Gambar 0.12 Pelaksanaan Sosialisasi Tatap Muka Tahun 2016



*Sumber: Dokumentasi Humas*

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa ibu-ibu menghadiri acara sosialisasi yang dilakukan oleh UPIK dengan tujuan agar mereka dapat mengetahui UPIK serta pada tahap selanjutnya dapat mengirimkan pesan kepada UPIK.

#### **d. Evaluasi**

##### **1) Pelaksanaan Evaluasi**

Evaluasi dilaksanakan setiap tiga bulan sekali. Humas bertanggung jawab atas pelaksanaan dan berjalannya rapat evaluasi. Dalam pelaksanaan rapat tersebut dihadiri oleh semua operator dan terkadang juga dihadiri oleh pimpinan dari OPD. Rapat tersebut

dilaksanakan pada ruangan yang cukup luas demi kenyamanan dan juga efektifitas dari pelaksanaan evaluasi. Humas menggunakan media sebagai tolok ukur pencapaian yang dilakukan dengan menggunakan *powerpoint*, rujukannya adalah menu dalam sistem *website* yang secara otomatis mendeteksi jumlah pesan diterima, direspon, dan yang tidak direspon. Serta *top ten* yang belum dan yang sudah responsif dari masing-masing operator tersebut. (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017). Berikut adalah salah satu konten dalam *powerpoint* yang disampaikan oleh admin pada saat evaluasi yang berkaitan dengan pencapaian *top ten* yang sudah responsif berdasarkan rujukan dari sistem menu *website*.

Gambar 0.13 *Top Ten* Sudah Responsif

No	Kategori	Jumlah	Waktu
31.	Kecamatan Unbuharjo	4	18:33:09
32.	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan	5	17:42:09
33.	Rumah Sakit JOGJA	12	15:40:50
34.	Dinas Perencanaan Modal dan Perorangan	17	15:25:05
35.	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	129	10:36:23
36.	Kecamatan Jetis	3	09:39:12
37.	PDAM Tirtamarta	7	08:44:24
38.	Kecamatan Mergangsan	1	07:05:04
39.	Kecamatan Tegayrejo	1	05:04:36
40.	Kecamatan Wilobojan	1	02:36:20

*Sumber: Dokumentasi Humas*

Secara teknis, evaluasi hanya digunakan sebagai media untuk mengukur kinerja serta pencapaian dari UPIK itu sendiri yang

diwujudkan dengan responsivitas operator dan ketepatan waktu dalam memberikan jawaban terhadap pesan masyarakat. Bukan untuk merumuskan secara bersama tindakan-tindakan apa yang akan dilaksanakan dalam menunjang keberhasilan UPIK (wawancara dengan Andar Rustanto, pada 17 November 2017).

Berkaitan dengan hal tersebut, PSKK UGM (2015) berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Indeks Kepuasan Layanan Masyarakat (IKM), mengungkapkan:

“Terkait dengan rapat pelaksanaan evaluasi, ada saran dari operator yaitu rapat evaluasi diharapkan dapat menjadi media untuk mendiskusikan operasional UPIK, baik permasalahannya maupun pemecahannya”

## **2) Aspek-aspek yang dievaluasi:**

### **a) Operator**

Kendala pada pelaksanaan berupa tidak responsifnya operator disebabkan tidak setiap hari OPD yang terkait tersebut menerima pesan dari masyarakat. Akibatnya apabila beberapa hari tidak memperoleh pesan, mereka terkadang tidak membuka *website* UPIK. Dalam hal ini responsivitas dan rasa tanggung jawab perlu ditingkatkan dalam memberikan respon terhadap pesan yang dikirimkan masyarakat. Selain itu harus menggunakan media yang disediakan berupa *website* UPIK. Beberapa kasus, memberikan jawaban melalui telepon milik pribadi operator. Hal ini tidak dapat terdeteksi dan terverifikasi

oleh mesin atau sistem *website*, akibatnya akan berdampak pada tidak dapatnya dilakukan monitoring oleh humas terhadap kejelasan respon yang diberikan oleh operator (wawancara dengan Hageng Nugroho, Admin UPIK, pada 9 November 2017).

#### **b) Pengelolaan pesan**

Dalam melakukan pengelolaan pesan, Admin UPIK sering melakukan salah kirim. Misalnya pesan yang berkaitan dengan suatu OPD, dikirimkan kepada OPD yang lain. Hal ini berdampak pada lamanya respon yang diberikan. Karena apabila pesan telah dikirimkan kepada operator dan pesan tersebut salah kirim, harus dikembalikan kepada admin, selanjutnya admin mengirimkan kepada OPD yang terkait (wawancara dengan Andar Rustanto, pada 9 November 2017).

Sementara itu, berdasarkan hasil penelitian, sejumlah 24,3 persen responden yang dalam hal ini adalah operator, menilai bahwa Admin UPIK kurang tepat dalam mengirimkan pesan kepada OPD yang terkait yaitu yang berwenang sesuai isi pesan yang dikirimkan oleh masyarakat. Sementara ketepatan pesan sebesar 71,6 persen (PSKK UGM, 2015)

Menurut Admin UPIK, sebab salah kirim tersebut adalah adakalanya lupa terhadap tupoksi dari OPD, dan terkadang ada peralihan tupoksi dari satu OPD ke OPD yang lain yang belum terinformasikan ke bagian humas dan informasi, terutama kepada

Admin UPIK (wawancara dengan Hageng Nugroho, pada 9 November 2017).

### **3) Indikator keberhasilan**

Dalam melaksanakan sebuah pengelolaan di dalam UPIK, humas memiliki beberapa indikator keberhasilan. Indikator keberhasilan pada UPIK diantaranya yaitu ketepatan waktu dalam memberikan respon atas pesan masyarakat atau tingginya responsivitas operator, jaringan atau *wifi* yang lancar, fitur aplikasi pada *website* yang dapat digunakan dengan baik oleh semua operator, ketepatan pengelolaan pesan, rapat evaluasi, dan respon komplain serta kepuasan layanan oleh masyarakat (wawancara dengan Hageng Nugroho, 17 November 2017).

## **B. Pembahasan**

Setelah penyajian data dilakukan, maka pada bagian pembahasan ini peneliti akan melakukan analisis terhadap data yang telah terkumpul. Pembahasan dilakukan dengan menyesuaikan dengan teori yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya. Selain itu juga memberikan analisis terhadap apa yang sudah dilakukan demi perbaikan-perbaikan mengenai apa yang sebaiknya dilakukan. Adapun analisis tersebut sebagai berikut:

### **1. Ketersediaan Aspek 6-M (*Men, Material, Machine, Money, Market, Method*)**

Analisis terhadap aspek ini adalah untuk mengetahui sejauh mana ketersediaan aspek-aspek penunjang yang akan mempengaruhi stabilitas manajemen pada UPIK. Selain itu untuk meninjau seberapa besar dukungan yang diberikan oleh pemerintah terhadap salah satu unit pelayanan publik.

**a. *Men***

Mengenai aspek sumber daya manusia yang berhubungan dengan kompetensi yang dimiliki sudah cukup memenuhi berdasarkan kebutuhan pada UPIK. Pada intinya masing-masing sudah memahami dan dapat melakukan perannya dengan cukup baik meskipun dalam melaksanakan pekerjaan masih perlu peningkatan kinerja. Peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan memaksimalkan kompetensi yang seharusnya dimiliki oleh admin maupun operator.

Pada admin untuk lebih cermat dalam memahami konteks pesan yang dikirimkan oleh masyarakat, sebaiknya pesan lebih dicermati untuk mengetahui secara detail konteks yang ada didalamnya. Selain itu juga untuk lebih memahami tupoksi dari masing-masing OPD yang bersangkutan agar pesan yang telah dipahami secara detail tersebut tidak salah dalam pengiriman atau alokasi.

Pada operator untuk lebih memanfaatkan media penunjang yang telah disediakan berdasarkan kompetensi yang sudah dimiliki dalam penggunaannya. Hal ini berkaitan untuk lebih bijak dalam menggunakan media penunjang meskipun juga memanfaatkan media yang dimiliki

secara pribadi. Mengingat media yang telah disediakan telah dilengkapi dengan sistem yang berfungsi sebagai monitoring.

Dalam hal ketersediaan pegawai, masih diperlukan penambahan karyawan untuk memaksimalkan kinerja UPIK. Mengingat admin pun memiliki keterbatasan dalam mengelola pesan yang dikirimkan oleh masyarakat dengan jumlah yang fluktuatif dan tidak dapat diprediksi.

**b. *Material***

*Material* berupa pesan yang dikirimkan oleh masyarakat, telah diatur oleh Walikota Yogyakarta dalam mekanisme pengelolaan yang berkaitan dengan waktu, yaitu admin harus mengirimkan kepada operator 1 kali 24 jam. Sedangkan operator menjawab pesan kepada masyarakat dengan batas waktu 2 kali 24 jam sejak pesan diterima. Dalam hal ini pemerintah telah memiliki mekanisme pengaturan waktu dalam memberikan pelayanan yang berarti sangat memperhatikan aspek ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan hal tersebut menjadi tanggung jawab admin, salah satunya untuk menghindari kesalahan alokasi pesan yang akan berdampak pada lamanya respon yang diberikan oleh operator terhadap masyarakat. Selain itu juga tepat waktu dalam meneruskan pesan kepada operator. Oleh karena itu sudah seharusnya admin melakukan manajemen waktu dengan baik sesuai dengan yang telah ditetapkan agar tidak terjadi dampak-dampak yang tidak diharapkan pada tahap selanjutnya.

**c. *Machine***

Pemerintah telah menyediakan mesin atau media penunjang untuk pegawai UPIK dengan jumlah yang sudah cukup memenuhi berdasarkan kebutuhan. Dalam hal ini adalah komputer dengan kondisi yang baik dan dapat berfungsi normal. Disamping itu juga jaringan atau *wifi* yang telah dimanajemen oleh Bidang Teknologi Informasi dan Telematika (TIT) sebagai pendukung yang telah ada dan dapat berjalan dengan dengan baik meskipun beberapa saat mengalami *trouble*. Maka menjadi tanggung jawab humas apabila terjadi kendala dalam jaringan untuk menghubungi bidang (TIT) agar mendapatkan tindakan perbaikan dengan sesegera mungkin. Maka dengan ini UPIK telah mendapatkan dukungan berupa media penunjang dengan kondisi baik yang selanjutnya hal yang diperlukan adalah melakukan manajemen dengan baik pula terhadapnya.

**d. Money**

Berkaitan dengan aspek keuangan, UPIK memiliki anggaran tersendiri yang diajukan oleh humas dengan estimasi pengeluaran yang sudah dibuat secara detail untuk pelaksanaan selama satu tahun periode yang terhitung dari Bulan Januari sampai dengan Desember. Alokasi keuangan tersebut untuk kebutuhan promosi, honor operator dan juga rapat evaluasi yang dilaksanakan secara rutin selama empat kali dalam satu tahun periode. Dalam hal ini humas telah mencoba membuat estimasi dengan berdasarkan kebutuhan pokok dan kebutuhan pendukung. Kebutuhan pokok berkaitan dengan perencanaan umum yang dilakukan secara terus-menerus dengan berdasarkan Peraturan Walikota yang

dilakukan. Di samping itu juga estimasi terhadap perencanaan khusus yang mendukung berjalannya UPIK menjadi unit pelayanan publik yang dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pihak-pihak yang seharusnya menggunakan. Dalam memenuhi kebutuhan keuangan yang ada pada UPIK, pemerintah telah mencoba memenuhi berdasarkan estimasi yang telah diajukan oleh pihak humas.

**e. *Market***

Pemerintah telah menetapkan sasaran atau target dari UPIK tidak terbatas, dalam artian siapa saja bisa mengirimkan pesan kepada UPIK asalkan konten pesan berkaitan dengan Kota Yogyakarta. Dalam hal ini tidak memperhatikan aspek psikografis maupun demografis untuk mengirimkan pesan kepada UPIK. Berdasarkan hal tersebut penulis menganalisis bahwa tidak ada batasan khusus untuk dapat mengirimkan pesan kepada UPIK, akan tetapi masih berkaitan erat dengan orang yang terkena dampak, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penyimpangan-penyimpangan maupun hal-hal lain yang kurang tepat yang berkaitan dengan Kota Yogyakarta.

**f. *Method***

Dalam aspek *method* yang berkaitan dengan upaya humas untuk menjadikan kinerja operator dengan baik serta mengupayakan kemauan masyarakat untuk mengirimkan pesan kepada UPIK. Dalam menunjang upaya ini humas telah mengusahakan untuk menjalin komunikasi dengan memanfaatkan alat komunikasi selain itu juga memanfaatkan pertemuan

atau tatap muka secara langsung melalui forum evaluasi yang dihadiri langsung oleh operator. Dalam mengupayakan kemauan masyarakat dilakukan melalui upaya promosi dengan memanfaatkan media-media promosi secara komprehensif supaya banyak yang mengetahui UPIK dan harapannya mau mengirimkan aspirasi agar keberadaan UPIK menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat.

## **2. Manajemen Humas pada UPIK**

### **a. Perencanaan**

#### **1) Perencanaan yang Bersifat Umum**

Pada perencanaan yang bersifat umum, humas menyesuaikan UPIK dengan perencanaan pemerintah berdasarkan pembentukan UPIK yaitu sebagai media untuk menampung keluhan, usul, saran, maupun informasi dari masyarakat, yang pada pelaksanaannya mampu menjadi sebuah *public service* yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Harapan di sini adalah harapan kedua pihak yaitu masyarakat dan pemerintah dalam mencapai *mutual benefit relationship*. Pada perumusan perencanaan sudah cukup sesuai sebagaimana yang dilakukan humas dengan yang tertera pada Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta. Sebagaimana tertuang dalam peraturan tersebut dalam perencanaan, humas mengupayakan melaksanakan tugas sesuai dengan yang sudah ditetapkan yaitu melayani informasi

yang disampaikan masyarakat melalui media yang disediakan Pemerintah Kota Yogyakarta yang meliputi pernyataan atau berita, aduan atau komplain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan dan saran baik langsung maupun tidak langsung. Setelah itu berkewajiban mendistribusikan informasi yang masuk kepada Operator UPIK melalui media atau sarana yang tersedia. Operator berkewajiban menyampaikan tanggapan atau jawaban kepada masyarakat berdasarkan informasi yang masuk. 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 (Perwal, 2009).

Berdasarkan hal ini juga merujuk kepada kebijakan-kebijakan yang telah ada serta prosedur-prosedur pelaksanaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Nawawi (2000: 53) mengenai perencanaan yaitu:

“Perencanaan adalah penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijakan, program, metode, dan sistem yang digunakan untuk mencapai tujuan. Selain itu, perencanaan juga merupakan penetapan secara sistematis pengetahuan tepat guna untuk mengontrol dan mengarahkan kecenderungan perubahan menuju pada tujuan yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan pada definisi perencanaan menurut Nawawi tersebut, perencanaan yang dilakukan oleh humas telah sesuai karena merumuskan tujuan serta bagaimana strategi pelaksanaan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut yaitu melalui mekanisme pelaksanaan tugas yang telah disebutkan pada Peraturan Walikota Yogyakarta.

Maka dari itu perencanaan yang bersifat umum ini tidak bersifat periodik melainkan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan-ketentuan serta metode-metode kerja yang telah ditetapkan. Akan tetapi dalam mencapai perencanaan ini tentu diperlukan perencanaan-perencanaan yang sifatnya periodik atau yang dilaksanakan pada masa dan periode tertentu berdasarkan pada rasionalitas dan juga kebutuhan-kebutuhan yang sifatnya harus dipenuhi. Oleh karena itu meninjau dari perencanaan yang dilakukan selanjutnya yaitu dalam hal perencanaan yang bersifat khusus sebagai berikut:

## **2) Perencanaan yang Bersifat Khusus**

Perencanaan khusus yang dilakukan pada tahun 2016 yaitu sosialisasi kepada ibu-ibu berdasarkan evaluasi yang dilakukan bahwa data menunjukkan jumlah yang tidak seimbang antara laki-laki dan perempuan dalam memberikan pengaduan kepada UPIK. Berdasarkan hal itu sosialisasi dilakukan atas dasar perencanaan yang telah dianggap memenuhi aspek kebutuhan dari UPIK. Mekanisme perencanaan yang dilakukan pun sesuai dengan mekanisme yang harus dilakukan di dalam instansi pemerintah yaitu dengan persetujuan pendanaan dari pihak yang memiliki kewenangan diantaranya walikota dan DPRD. Oleh karena itu perencanaan tersebut telah dilakukan beberapa tahun sebelum data mengenai jumlah pengadu kepada UPIK diperoleh. Akan tetapi sebuah tindakan yang tepat yang dilakukan oleh humas dalam hal ini untuk melakukan sosialisasi kepada target yang dianggap tepat

berdasarkan evaluasi yang dilakukan. Dengan demikian perencanaan ini telah memenuhi beberapa aspek persyaratan perencanaan, sesuai dengan pendapat Erni Trisnawati (2015: 98) bahwa syarat perencanaan yang baik meliputi:

- a) Faktual atau realistis: apa yang direncanakan sesuai dengan kondisi instansi dan wajar untuk dicapai dalam suatu kondisi. Dalam hal ini jika dikaitkan dengan perencanaan UPIK sudah memenuhi aspek faktual karena perencanaan tersebut didasarkan pada penemuan data berdasarkan evaluasi bahwa ibu-ibu belum banyak terlibat di dalam proses melakukan pengaduan kepada pemerintah Kota Yogyakarta melalui UPIK.
- b) Logis dan rasional: perencanaan yang dirumuskan dapat diterima oleh akal dan perencanaan tersebut dapat dijalankan. Perencanaan sosialisasi kepada ibu-ibu yang dilakukan pada empat kecamatan tersebut juga dapat dikatakan rasional karena berdasarkan pertimbangan bahwa kecamatan tersebut belum mendapatkan sosialisasi pada tahun-tahun sebelumnya.
- c) Fleksibel: perencanaan dapat beradaptasi dengan perkembangan-perkembangan di masa yang akan datang. Dalam hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Admin UPIK, bahwa perencanaan sosialisasi dilakukan, mengingat di dalam UPIK diharapkan bukan hanya pengetahuan dari masyarakat akan tetapi benar-benar dimanfaatkan demi perbaikan pada Kota Yogyakarta.

d) Komitmen: seluruh anggota mampu bekerjasama dan berkomitmen untuk berupaya mewujudkan perencanaan tersebut. Dalam aspek komitmen memang tidak semua pihak di dalam UPIK dilibatkan. Akan tetapi pemilihan berdasarkan kompetensi yang mampu melaksanakan dengan baik di lapangan pada saat pelaksanaan sehingga hasil yang dicapai dapat sesuai dengan harapan. Hal ini sesuai dengan perolehan data di lapangan bahwa humas melakukan sosialisasi dan menyampaikan langsung kepada masyarakat, karena pada saat ini ia yang paling mengetahui UPIK karena ia merupakan bagian yang paling banyak dalam keterlibatan dalam pengelolaan UPIK.

Dalam melakukan perencanaan dalam target khusus ini, suatu hal yang menurut peneliti tidak dilakukan oleh humas dan seharusnya dilakukan adalah penyampaian perencanaan kepada operator. Bahkan operator pun tidak mengetahui atas pelaksanaan sosialisasi tersebut. Seharusnya operator menyampaikan kepada operator, setidaknya pada saat rapat evaluasi bahwa ada perencanaan-perencanaan yang ditujukan untuk eksternal. Bahkan atas penemuan data pada penelitian yang dilakukan oleh PSKK UGM, operator tidak memahami mengenai permasalahan apa yang sedang terjadi pada UPIK serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk memecahkannya. Oleh karenanya humas belum memanfaatkan secara menyeluruh mengenai potensi-potensi

yang sebenarnya dapat dimunculkan pada operator, salah satunya dalam merumuskan perencanaan khusus terhadap UPIK.

### **3) Tujuan Dan Sasaran Umum**

Dalam penetapan tujuan pada UPIK yang salah satunya adalah menjadi media komunikasi sebagai penghubung komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Mengenai upaya pengelolaan dalam hal ini, humas sudah menjalankan salah satu tugas sebagai humas pemerintah sebagaimana menurut pendapat Betty Wahyu Nilasari (2012:57) bahwa humas pemerintah menjadi jembatan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Secara lebih jelas, dalam hal ini yaitu humas melalui UPIK telah mengupayakan terjalinnya komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan bahasa serta tanggapan yang baik dan merepresentasikan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pandangan publiknya. Dalam hal ini yaitu humas telah mengupayakan untuk menciptakan citra yang baik dari pemerintah. Selain itu juga mengupayakan *mutual benefit relationship* yang dalam pelaksanaannya menguntungkan kedua pihak, baik masyarakat maupun pemerintah. Seperti yang sudah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, bahwa kerja UPIK adalah menguntungkan dua belah pihak, yaitu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan juga pemerintah yang dapat memberikan pelayanan yang baik sebagai sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Selain itu pemerintah

juga memperoleh saran-saran ataupun masukan yang bersifat korektif demi kemajuan Kota Yogyakarta.

Dalam menetapkan sasaran UPIK, terdapat sebuah ketimpangan antara sasaran yang ingin dicapai dengan media sosialisasinya. Humas berpendapat bahwa sasaran UPIK tidak terbatas, siapa saja boleh mengirimkan pesan kepada UPIK dengan tujuan untuk perbaikan dan kemajuan Kota Yogyakarta. Akan tetapi media promosi yang digunakan kurang menyorot kepada masyarakat secara luas. Meskipun telah menggunakan semua jenis media. Oleh karena itu seharusnya dimaksimalkan lagi dalam penggunaan media sosial. Hal ini karena dengan menggunakan media sosial akan memudahkan memberikan pengetahuan terhadap orang yang ingin memberikan saran ataupun informasi yang berkaitan dengan Kota Yogyakarta.

#### **4) Tujuan dan sasaran khusus**

Dalam sosialisasi tatap muka yang secara khusus diperuntukkan kepada ibu-ibu, humas telah melakukan tindakan yang benar sebagai bentuk upaya penyelesaian terhadap permasalahan yang ditemukan berdasarkan penelitian PSKK UGM. Akan tetapi jika berbicara tentang gender yang dalam hal ini perempuan, meskipun hasil yang direkomendasikan adalah ibu-ibu, seharusnya lebih memperluas target. Misalkan objeknya tetap perempuan, akan tetapi misalkan remaja, pemuda dan juga ibu-ibu. Setidaknya dari segi perspektif dalam level tiga tingkatan tersebut memiliki perbedaan yang selanjutnya akan

memperkaya saran ataupun usulan mengenai perbaikan-perbaikan kepada Pemerintah Kota Yogyakarta.

#### **b. Pengorganisasian**

Pengorganisasian yang dilakukan oleh humas dalam mencapai target secara umum dapat dikatakan cukup baik. Pemilihan sumber daya manusia yang memiliki keahlian untuk menjadi seorang operator telah diupayakan oleh humas dengan cara memberikan himbauan melalui surat kepada pimpinan OPD Pemerintah Kota Yogyakarta untuk menunjuk satu orang yang tepat. Berdasarkan hal ini humas telah mengupayakan *the right man in the right place* atau menempatkan seseorang pada posisi yang tepat. Hal ini karena setidaknya untuk menjadi seorang operator dibutuhkan *skill* berkomunikasi yang baik. Dalam upaya mempertahankan *the right man in the right place* humas melakukan koordinasi dengan pimpinan di dalam OPD apabila operator tidak memberikan kinerja yang baik, selanjutnya menjadi kewenangan pimpinan yang bersangkutan dalam menentukan tindakan selanjutnya.

Pembagian tugas berdasarkan keahlian atau telah diupayakan dengan baik ditunjukkan dengan mayoritas ketepatan pesan yang diberikan oleh humas kepada OPD yang memiliki kewenangan sesuai dengan isi pesan yang dikirimkan oleh masyarakat kepada UPIK. Hal ini karena humas telah cukup banyak memahami tupoksi dari masing-masing operator sehingga memudahkan dalam mengorganisasikan pesan kepada operator.

Selain itu pemberian fasilitas kepada operator juga dilakukan berupa penyediaan media komunikasi yang dapat menunjang proses komunikasi agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik.

### **c. Pelaksanaan**

#### **1) Mewujudkan kompetensi operator dan kinerja yang baik**

Dalam pelaksanaan, sebagai upaya dalam mencapai tujuan dan target UPIK, yang salah satu upayanya dengan mewujudkan kompetensi operator dalam rangka mewujudkan profesionalitas dalam melakukan suatu pekerjaan. Dalam pelaksanaan ini dapat dikatakan bahwa langkah-langkah yang dilakukan humas cukup baik. terbukti dengan upaya yang dilakukan dalam memberikan bimbingan bagi operator yang belum menguasai, baik dalam penggunaan media maupun tupoksi dari UPIK itu sendiri. Selain itu komunikasi yang efektif juga dilakukan dalam membina hubungan yang baik di dalam sebuah organisasi, untuk meminimalisir adanya *miss* komunikasi. Pemberian motivasi juga dilakukan sebagai upaya dalam meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Selain itu upaya untuk memenuhi kebutuhan secara psikologis bahwa manusia bekerja juga ingin dihargai dan mendapatkan penghargaan juga diupayakan oleh humas dalam menyampaikan operator yang paling responsif. Meskipun praktik di lapangan pemberian penghargaan atau *reward* hanya berupa *applause*. Akan tetapi jika hal tersebut dilakukan secara terus menerus dalam jangka waktu yang lama akan tidak

memberikan dampak apa-apa kepada yang bersangkutan, karena sudah merupakan hal yang biasa. Ada baiknya humas mencoba variasi yang lain dengan misalnya memberikan *gift* yang pendanaannya melalui penganggaran kerja tahunan. Mengenai nilai nominal di dalamnya dapat menyesuaikan dengan alokasi dana yang diberikan, pada intinya pembagian dalam empat kali dalam satu tahun. Lain halnya dengan pemberian *punishment*, humas mengupayakan agar merasa malu apabila kinerja yang dilakukan kurang baik. Hal ini dapat dikatakan cukup efektif untuk kemudian menjadi sebuah perilaku untuk menghindarinya, yaitu dengan mengupayakan pekerjaan dengan lebih baik lagi.

## 2) Komunikasi Efektif

Komunikasi secara efektif yang dilakukan pada UPIK dengan memanfaatkan teknologi komunikasi. Jenis komunikasi yang digunakan oleh humas biasanya komunikasi persuasif berupa perintah atau bujukan untuk melakukan hal-hal yang berkaitan dengan tanggung jawab operator. Sebagai contoh, tolong pesan dari masyarakat ini dijawab. Seringkali juga bersifat informatif mengenai pemberitahuan-pemberitahuan. Sebagai contoh misalnya pelaksanaan rapat monev serta pemberitahuan mengenai menu-menu baru pada *website* yang harus diketahui oleh operator.

Operator pun sering melakukan komunikasi dengan admin. Dalam hal ini biasanya pertanyaan-pertanyaan yang bersifat mencari

informasi atau saran atas hal-hal yang terjadi. operator mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan jawaban yang konkret dan bisa mengatasi persoalan yang dialami oleh operator. Hal ini dapat dilihat secara lebih jelas pada contoh percakapan antara operator dengan admin pada gambar 3.3. Pada komunikasi horizontal di sini terjadi komunikasi antar operator yang dilaksanakan dengan melalui media *chatting* pada *website* UPIK. Komunikasi yang terjadi lebih sering menggunakan media atau teknologi komunikasi. Hal ini karena disebabkan oleh jarak yang masing-masing operator berbeda tempat kerja. Begitu pula dengan admin tidak bisa menjangkau kepada semua operator karena keterbatasan jarak dan juga waktu. Oleh karena itu dengan menggunakan media komunikasi dalam menunjang tercapainya komunikasi organisasi yang baik dan berjalan dengan lancar dalam hal ini cukup efektif.

Pemanfaatan teknologi komunikasi di dalam UPIK dapat menjadi sebuah sarana yang dapat menjadikan komunikasi antara orang-orang yang berada didalamnya terjadi secara efektif. Meskipun komunikasi tatap muka adalah yang paling efektif akan tetapi berdasarkan keterbatasan ruang dan waktu dari sebuah organisasi, penggunaan media komunikasi yang tepat dapat menjadi suatu pilihan untuk mencapai efektivitas dalam berkomunikasi dan itulah yang telah dilakukan di dalam organisasi UPIK.

### **3) Pengelolaan Pesan**

Dalam pelaksanaan pengelolaan pesan, humas telah mengupayakan penyaluran pesan sesuai dengan kategori yang telah ditetapkan oleh humas pada tahap sebelumnya untuk memudahkan pelaksanaan. Selain itu humas telah mengupayakan mengalokasikan pesan sesuai dengan batas waktu yang disediakan bahkan tidak pernah melebihi, sebagaimana hasil yang telah dilakukan oleh tim PSKK UGM. Bahkan untuk pesan yang bukan merupakan kewenangan dari UPIK telah diupayakan untuk memberikan respon yang baik, yaitu melalui cara dengan pemberian informasi untuk menghubungi pihak yang bersangkutan. Padahal dalam hal ini humas pun memiliki kewenangan untuk menghapus pesan tersebut apabila tidak ada kaitannya dengan Kota Yogyakarta sebagaimana peraturan yang ada di SOP. Akan tetapi sebagai wujud dalam memberikan pelayanan yang baik tanpa adanya diskriminasi, humas melakukannya dengan baik.

Selain pada pelaksanaan dalam pengorganisasian yang dilakukan humas dapat dikatakan cukup baik dengan indikator ketepatan sebesar 71,6 persen (PSKK UGM, 2015:49). Kesalahan yang sebaiknya lebih diminimalisir oleh humas adalah kesalahan dalam mengirimkan pesan kepada OPD dengan nilai sebesar 24,3 persen berdasarkan penelitian terhadap operator. Angka tersebut dapat dikatakan masih cukup besar. Hal ini menurut peneliti akan berdampak pada ketidaktepatan dalam memberikan respon sesuai dengan jam efektif yang ditentukan.

Disebabkan oleh humas harus mengkaji ulang setelah operator mengembalikan pesan tersebut kepada humas dengan catatan salah kirim dan setelahnya dikirimkan kepada OPD yang berwenang. Dengan demikian sebenarnya dapat pula tidak responsifnya operator karena disebabkan pengiriman pesan yang terlambat kepada operator yang berwenang yaitu yang sesuai dengan kewenangan berdasarkan isi pesan yang dikirimkan oleh masyarakat. Pengukuran 2 kali 24 jam sebagai patokan operator adalah sejak pesan tersebut diterima dari Admin UPIK. Apabila terjadi keterlambatan dalam pengiriman bahkan dalam kasus salah kirim tersebut, jam akan semakin berkurang untuk operator dalam memberikan respon dan berdampak pada penilaian responsivitas. Berdasarkan hal ini suatu hal yang sangat penting adalah Admin UPIK harus tepat waktu dalam *memforward* pesan yang diterima dari masyarakat kepada operator serta memiliki tingkat ketelitian yang tinggi agar tidak salah kirim. Selain itu tingkat pemahaman terhadap tupoksi OPD juga harus ditingkatkan agar pesan dikirimkan kepada pihak yang benar.

#### **4) Media Promosi UPIK**

Dalam melakukan promosi dengan melalui berbagai media, kinerja humas dapat dikatakan cukup baik dengan memanfaatkan semua jenis media. Baik itu cetak, elektronik, maupun dengan menggunakan media massa. Berdasarkan hal tersebut, upaya untuk mencapai target atau sasaran UPIK sudah cukup terpenuhi. Akan tetapi

salah satu harapan terbentuknya UPIK sebagaimana yang telah disampaikan humas pada saat wawancara, diharapkan adanya usul atau saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan kemajuan Kota Yogyakarta. Akan tetapi dalam hal ini berdasarkan statistik pesan berdasarkan jenis pesan pada tahun 2016 seperti tampilan pada tabel 3.1, yaitu persentase usul atau saran hanya sejumlah 14 persen, urutan tertinggi pada aspek informasi dengan jumlah 45 persen, selanjutnya pertanyaan sejumlah 31 persen dan keluhan 10 persen. Hal ini masih dapat dikatakan cukup rendah karena berada dalam tingkatan ke tiga dari total keseluruhan 4 jenis pesan.

Hal tersebutlah yang seharusnya menjadi sebuah landasan bagi humas untuk menyusun strategi selanjutnya dengan melalui pemanfaatan media promosi yang lebih gencar terutama dalam penggunaan media sosial karena selama ini masih menggunakan *facebook* saja. Pemakaian *facebook* bukanlah hal yang salah akan tetapi jika melihat fenomena pada saat ini, telah banyak media-media sosial lainnya yang digunakan oleh masyarakat misalnya *twitter*, *instagram*, *tumblr*, *path* dan juga media sosial yang lainnya. Hal ini karena berdasarkan riset yang dilakukan oleh Google dan Gfk sebagian besar masyarakat urban menggunakan *smartphone* untuk sosial media seperti *twitter*, *instagram*, dan media lainnya. Bahkan masyarakat urban lebih banyak menggunakan *twitter*, sedangkan masyarakat sub urban cenderung lebih memilih menggunakan *facebook*. Hal ini jika berkaitan

dengan kondisi Kota Yogyakarta adalah termasuk dalam kategori urban. Oleh karena itu diperlukan kecermatan yang lebih dari humas dalam penggunaan media sosial. Dengan demikian perlu adanya pemanfaatan media sosial yang lebih masif dengan segmen yang lebih jelas dari jangkauan media sosial yang digunakan agar lebih mudah untuk menjangkau masyarakat atau target yang diharapkan.

Selain itu, pada penggunaan media poster yang berkaitan dengan kalimat yang digunakan berupa “Berkaitan Layanan Publik Pemerintah Kota Yogyakarta, Anda Dimintai Pungutan Liar? Laporkan Langsung ke Walikota Yogyakarta Melalui SMS ke Nomor 081 2278 0001.” Kalimat tersebut menurut peneliti lebih cenderung mempersempit makna bahwa hanya kepada orang yang dikenakan pungutan liar saja yang dapat melaporkan kepada walikota. Padahal yang sebenarnya diharapkan bukanlah hanya itu, melainkan upaya persuasif kepada masyarakat agar mau melaporkan kepada pemerintah atas penyimpangan-penyimpangan maupun ketidakpuasan pada hal-hal yang berkaitan dengan tanggung jawab Pemerintah Kota Yogyakarta. Maka diperlukan penyusunan kalimat yang lebih persuasif dengan makna yang lebih luas. Misalnya, punya keluhan dengan kinerja Pemerintah Kota Jogja? laporkan dengan SMS ke nomor 081 2278 0001.

Selain itu, sebaiknya humas merumuskan strategi promosi tersebut bersama dengan operator, selain untuk lebih mendapatkan

masukannya yang lebih variatif, operator juga lebih merasa dilibatkan dalam pemecahan suatu persoalan. Jadi dengan demikian pada saat rapat evaluasi bukan hanya pembahasan mengenai responsivitas operator dan juga bagaimana pesan dikelola. Akan tetapi kepada pembahasan terhadap suatu persoalan yang hendak dipecahkan secara bersama.

#### **5) Media Pengaduan Masyarakat**

Berdasarkan temuan data, media yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan informasi adalah SMS, *email*, telepon, dan tatap muka secara langsung. Berdasarkan hal tersebut, masyarakat lebih banyak memilih SMS dengan persentase sejumlah 95 persen. Melihat realitas pada saat ini, bahwa masyarakat lebih banyak menyukai komunikasi dengan menggunakan aplikasi *chatting* secara *online* misalnya *whatsapp*, BBM, line, dan lain-lain yang sifatnya *online* serta sedikit yang menggunakan SMS. Oleh karena itu diperlukan inovasi dari media yang disediakan oleh UPIK kepada masyarakat agar dapat memudahkan akses dalam melakukan pengaduan. Dalam hal ini bukan berarti meniadakan SMS serta media lain yang telah ada, akan tetapi lebih kepada menambahkan media sebagai perantara pengaduan masyarakat seperti yang telah disebutkan di atas. Hal ini pun sesuai dengan pendapat salah satu pengguna layanan UPIK yang mengharapkan adanya media yang dapat dengan mudah di

akses dengan cara *online* seperti *whatsapp* dan *BBM* karena lebih sering memakai paket internet daripada membeli pulsa reguler.

#### **d. Evaluasi**

##### **1) Standar Evaluasi**

Dalam melakukan sebuah monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh humas sudah cukup baik meskipun masih terdapat kekurangan didalamnya. Dalam evaluasi diantaranya yaitu melakukan evaluasi terhadap kinerja yang dilakukan oleh operator dalam merespon pesan masyarakat. Selain itu juga memberikan saran-saran yang bersifat korektif agar pelaksanaan kedepannya lebih baik lagi. Dalam evaluasi tersebut humas telah berupaya mencapai dalam sebuah standar evaluasi sebagaimana pendapat Eko Widodo (2015: 362), bahwa standar evaluasi setidaknya memenuhi tiga hal sebagai berikut:

1) Manfaat: evaluasi hendaknya bermanfaat bagi manajemen untuk pengambilan keputusan atas program atau aktivitas yang sedang berjalan. Hal ini sebagai acuan dalam memperbaiki pelaksanaan yang akan datang. Jika dikaitkan dalam hal ini humas telah berupaya memberikan tindakan-tindakan korektif yang nantinya sebagai dasar perbaikan atas pelaksanaan selanjutnya. Akan tetapi dalam hal ini tidak berlaku pada aktivitas yang secara periodik dilakukan oleh humas seperti halnya sosialisasi. Evaluasi yang dilakukan atas kegiatan tersebut hanya dilakukan secara sepihak tidak melibatkan operator di dalam rapat *money*, bahkan seperti yang telah dijelaskan

pada poin perencanaan, humas tidak melibatkan mereka dalam menyusun perencanaan yang bersifat periodik.

- 2) Akurat: informasi atas hasil evaluasi hendaklah memiliki tingkat ketepatan yang tinggi. Hal ini harus dicapai dengan adanya sebuah pengukuran untuk mengetahui hasil yang dicapai pada evaluasi memiliki keakuratan. Dalam hal ini informasi atas pengukuran yang dilakukan oleh humas pada saat evaluasi dapat dikatakan akurat karena menggunakan menu pada *website* yang telah secara otomatis mendeteksi pesan yang telah terjawab atau belum serta dalam jangka waktu berapa lama.
- 3) Layak: proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan dengan layak. Maksudnya adalah proses evaluasi dilaksanakan melalui cara yang baik untuk memudahkan pencapaian evaluasi yang maksimal. Dalam hal ini evaluasi dilaksanakan pada tempat yang cukup luas dan suasana yang nyaman sehingga evaluasi berlangsung dengan kondusif.

## **2) Aspek-aspek yang dievaluasi**

Dalam melakukan evaluasi, humas mengevaluasi aspek-aspek yang berkaitan dengan pengelolaan UPIK diantaranya yaitu operator, dan juga terhadap pesan yang dikelola. Dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja operator humas telah memiliki sebuah rujukan yang dianggap akurat, yaitu menu pada *website* berupa *top ten* responsif yaitu yang paling cepat dalam memberikan jawaban atas pesan dari

masyarakat dan yang tidak responsif. Dalam hal ini peneliti melihat bahwa indikator yang dijadikan dasar tersebut kurang akurat tanpa adanya kroscek atas sebab tidak responsifnya seorang operator. Apabila hanya melihat dari segi batas waktu, maka hasil evaluasi kurang akurat. Sebaiknya humas menjadikan data tersebut sebagai bahan yang masih harus dilakukan peninjauan ulang. Bahkan bisa saja operator terkendala dengan jaringan yang bermasalah atau hal yang lainnya. Hal ini yang seharusnya lebih diperhatikan humas secara lebih detail mengenai sebab-sebab kurang responsifnya sebagaimana operator pada UPIK. Hal ini karena peneliti melihat bahwa permasalahan tersebut merupakan permasalahan klasik yang setiap periode evaluasi terjadi. Berdasarkan wawancara, hal tersebutlah yang belum dilakukan oleh humas. Dilatarbelakangi oleh kasus yang telah penulis paparkan pada pembahasan sebelumnya, bahwa adapula operator yang menggunakan telepon milik pribadinya untuk memberikan jawaban atas pengaduan yang diberikan. Meskipun hal tersebut adalah suatu kesalahan yang dilakukan operator karena tidak menggunakan media yang telah disediakan berupa *website*, hasil evaluasi yang diberikan oleh humas juga bukan merupakan hasil yang benar karena hanya menilai tidak responsif berdasarkan hasil yang diberikan oleh sistem kerja *website* yang tidak dapat mendeteksi sebab-sebab yang lain kecuali hanya estimasi waktu.