

BAB III

SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan memaparkan data-data yang dihasilkan dari wawancara secara mendalam bersama para informan yang merupakan pengeluh atau pelapor melalui *Website* Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi (UPIK) Selanjutnya, data-data diolah peneliti kemudian di deskripsikan dan dijelaskan secara mendalam untuk mengetahui opini dari masing-masing Pengeluh dan pelapor melalui *Website* Unit Pelayanan Informasi Dan Komunikasi (UPIK).

A. Sajian Data

Berdasarkan hasil pengumpulan data oleh peneliti didapatkan informasi berupa profil informan serta opini informan terhadap pesan balasan tanggapan keluhan di *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (upik) kota yogyakarta tahun 2017-2018 periode juni yang berjumlah 27 jenis keluhan. Selanjutnya, peneliti akan memaparkan profil informan serta opini dari masing-masing Pengeluh atau pelapor terhadap 27 jenis keluhan atau laporan melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).

1. Profil Informan

a. MA

Seorang bapak kelahiran Yogyakarta 13 Juli 1966 dengan keseharian sebagai pemilik optik. Pria lulusan Universitas muhammadiya Yogyakarta S1 Ekonomi merupakan aktivis semasa masih menjadi mahasiswa. Pada tahun 1996 bapak MA mulai membuka wirausaha yaitu menjual kaca mata. Optik MA bernama

OPTIK PUAS , sebelum ia membuka optik beliau pernah menjadi seorang guru dari guru SD hingga SMA. MA merupakan seorang yang peduli dengan lingkungannya sehingga sudah sangat sering ia melapor akan keadaan lingkungannya. (Sumber: Hasil wawancara, pada 11 Januari 2019)

b. SY

SY seorang berkelahiran Yogyakarta, 4 September 1960 yang merupakan seorang juru parkir di PKU Kota Yogyakarta, sebelumnya beliau seorang pekerja pabrik di Bandung. Selain menjadi juru parkir bapak SY aktif di beberapa komunitas seperti, sepeda dan linmas. Pendidikan bapak S adalah SMP. SY yang merupakan masyarakat asli kota Yogyakarta merasa sangat berperan terhadap masalah-masalah lingkungan sekitar ia tinggal. Sehingga beliau merasa wajib melaporkan masalah-masalah yang terjadi di lingkungan sekitar. Sudah cukup sering beliau melapor apa saja yang menjadi keresahan masyarakat. (Sumber: Hasil wawancara, pada 11 Januari 2019)

c. ZH

Pria dengan kecintaannya dengan bola ini merupakan karyawan swasta yang berkelahirak Yogyakarta 17 Maret. ZH yang merupakan sarjana ini memiliki keseharaian pada masa kuliah adalah mengikuti organisasi internal kampus. Adanya ZH ini melapor dikarenakan adanya kebutuhan data mengenai beberapa hal yang beliau laporkan. (Sumber: Hasil wawancara, pada 15 Januari 2019)

d. YM

YM yang merupakan kariaan swasta kelahiran 09 juni 1993 merupakan sarjana B.inggris ini semasa kuliahnya aktif dalam forum kajian pengembangan dan wawasan islam FBS UNP. Beberapa laporan YM merupakan laporan yang dikarenakn adanya kepentingan informasi yang ingin didapat. (Sumber: Hasil wawancara, pada 15 Januari 2019)

e. VT

VT yang merupakan lulusan S1 berkelahiran Yogyakarta 21 Mei 1994 adalah seorang aktifis. Masa kuliahnya dihabiskan dengan mengikuti organisasi eksternal dan internal kampus. VT melapor dikarenakan adanya kebutuhan kuliah dan juga beberapa laporan mengenai keterlaambatan jawaban atau konfirmasi. (Sumber: Hasil wawancara, pada 12 Januari 2019)

2. Pernyataan untuk opini

1. Pernyataan secara keseluruhan mengenai balasan dari pesan yang informan laporkan ke UPIK.

a. MA

Secara keseluruhan MA menganggap bahwa balasan dari pesan UPIK cenderung sedikit lama dan masih banyak yang kurang ditindak lanjuti. Hal ini MA katakan karena terdapat

beberapa laporanya tidak ditindak lanjuti dan juga tidak dibalas dengan cerita yang ada. Seperti yang dikatakan MA berikut ini:

Secara keseluruhan berdasarkan beberapa laporan yang saya laporkan mengenai kerusakan jalan, usulan tentang batas jalan untuk sepeda dan mengenai trotoar. Balasannya masih kurang cepat dan beberapa laporan yang saya ajukan masih ada yang belum ditindaklanjuti.

MA yang beberapa kali melapor ke UPIK, memang balasnya rata-rata 5-7 hari, sehingga MA merasa masih kurang cepat.

Bahkan beberapa laporanya terkadang ada yang tidak dibales.

Beberapa pesan yang saya laporkan ada yang dibales dan ditindak lanjuti, misal 5 yang saya laporkan tetapi 2 yang ditindak lanjut. Bahkan terkadang dua kali saya laporkan masalah yang sama dan baru ditindak lanjuti. Contoh saya saya pernah lapor tentang trotoar yang rusak tetapi tidak dibalas dan tidak didandani dan dianggap itu milik warga padahal tidak. Seperti itu yang saya rasakan.

Pesannya							Media	Tanggal Masuk
As.w terima kasih atas respon cepat dan penjelasan yg komprehensif dari puskesmas gedongtengan dan dinas kesehatan Kota YK atas permohonan informasi Japel dari kami. Bravo Dinkes Kota YK (a							WEBSITE	02/10/2017
KESEHATAN								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
02/10/2017 12:56	03/10/2017 08:09	06/10/2017 15:03	Dinas Kesehatan	admin1	BIASA	upik@jogjakota.go.id		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini								

Tabel 3. 1 Contoh bukti dari salah satu laporanya yang dibalas sekitar 5 hari.

b. SY

Secara keseluruhan UPIK sudah bagus karena memang untuk tindak lanjut sudah semakin cepat sekitar 2-3 harian, walau masih ada beberapa yang belum ditindak lanjut. Seperti yang dikatakan S berikut ini:

Secara keseluruhan sudah baik karena penangannya sudah sesuai adanya tindak lanjut dan balasan yang cepat 2-3 hari dan memang lebih memudahkan. Walau pun memang ada pesan saya yang masih belum ditindak lanjut.

SY menyatakan masih adanya beberapa pesanya yang diabaikan dan tidak ditindak lanjut sampai sekarang. Sehingga SY beranggapan seperti berikut:

Beberapa pesan yang saya laporkan atau informasi yang saya inginkan dibales dengan baik. Namunm, memang dari beberapa pesan itu ada yang masih belum ditindak lanjut seperti masalh PKL (Pedagang Kaki Lima).

Pesan mengenai PKL yang masih dalam proses dan sampai sekarang tidak ada tindak lanjutnya:

Pesannya							Media	Tanggal Masuk
Mohon maaf sebelumnya, untuk penertiban jadwal jualan siang malam pedagang kaki lima depan pasar beringharjo mulai kapan di terapkan ya pak , buk , terimakasih							SMS	07/10/2017
KETERTIBAN								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
07/10/2017 18:46	10/10/2017 12:28	19/10/2017 12:17	UPT Malioboro	admin1	SEGERA	malioboro_upik		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Masih dalam proses) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
<u>Tambah / ralat penerima untuk pesan ini</u>								

Tabel 3.2 Contoh bukti dari salah satu laporanya.

c. ZH

Secara keseluruhan ZH merasa sudah bagus karena sudah menjawab pertanyaan yang ia ajukan. Akan tetapi ZH masih kurang puas karena balasan yang diberikan tidak lengkap. Seperti yang dikatakan S berikut ini:

Saya mengajukan beberapa pertanyaan atau meminta informasi memang beberapa jawabannya masih kurang memuaskan saya. Karena memang balasnya tidak sesuai atau tidak selengkap yang saya inginkan. Karena hanya dibalas jumlahnya saja.

Tebel pertentayaan dan jawaban dari UPIK ke ZH.

Assalamualaikum. Bpk/ibu, saya ingin tau jumlahserta lokasinya pasar tradisional dan pasar modern (supermarket) Kota Yogyakarta lima tahun terakhir (2012-2016). Terima kasih.								WEBSITE	16/02/2017
PENGELOLAAN PASAR									
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon	
16/02/2017 15:05	16/02/2017 16:36	20/02/2017 17:59	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	admin1	BIAS A	upik@jogjakota.go.id		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>	
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini									

Tabel 3.3 Contoh bukti dari salah satu laporannya Jawaban atas pertanyaan diatas.

wa`alaikum salam wrwb.

Jumlah pasar tradisional :31 pasar tersebar. Sedang pasar modern silahkan hub Dinas Perijinan. Terimakasih (Pemkot-UPIK) (Pemkot-UPIK)

d. YM

Secara keseluruhan YM menganggap bahwa UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan komunikasi) sudah tepat dan responsif. Seperti yang dikatakan YM berikut ini:

Dari beberapa pertanyaan dan laporan yang saya ajukan sudah tepat jawabannya dan memang UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) sudah responsive beberapa kali lapor balasanya 3-4 hari. Sehingga menurut saya bagus adanya UPIK (Unit Pelayanan informasi dan Komunikasi) ini.

e. VT

Secara keseluruhan VT menganggap bahwa balasan dari pesan yang dari UPIK masih kurang sesuai sistem, karena masih harus menunggu beberapa hari untuk mendapat jawaban atau balasan dari pesan yang dikirimkan. Seperti yang dikatakan VT berikut ini:

Secara keseluruhan masih ada yang kurang sesuai dari beberapa balasan dan waktu balasan yang kurang cepat. Lalu ada juga pesan yang saya ajukan beberapa masih ada yg tidak dibalas.

Dibuktikan dengan data berikut ini:

Pesan

Media

**Tanggal
Masuk**

Sy saat ini sedang menempuh skripsi dan mengambil data wawancara di dinkes,seluruh prosedur perijinan sudah saya selesaikan ,ketika wawancara Kasi dari bidang kesda tidak ada terus dikantor,sy minta dibuatkan janji tp staff bilang hari ini dtg saja pagi jam 8,sy sudh dtg,kasi ada ,tp beliau menolak untuk diwawancara. Ini sangat menyebalkan dn tidk menghargai warga yg sudah brusaha.							WEBSITE	22/02/2017
KESEHATAN								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
22/02/2017 10:24	23/02/2017 11:41	28/02/2017 14:40	Dinas Kesehatan	admin1	BIASA	upik@jogjakota.go.id		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini								

Tabel 3.4 Contoh bukti dari salah satu laporanya

VT merasa bahwa kurang cepatnya penanganan membuat ia merasa kurang puas.

Pesan saya mengenai informasi wawancara tindak lanjutnya kurang cepat dan beberapa pesan ada yang tidak ditindak lanjut. Pernah sampai dua kali lapor. Sehingga masih kurang. Seperti table diatas yang menunjukkan rincian terkait laporan dan balasan dari pesan yang diajukan.

Berdasarkan balasan dari pesan MA, SY, ZH, YM, dan VT dapat dirangkum sebagai berikut dalam table dibawah ini:

Tebel 3.5

Balasan dari pesan yang di laporkan informan ke UPIK

No	Informan	Keseluruhan Opini
1.	MA	Cenderung kurang cepat karena masih menunggu 4-5 hari dalam membalas dan masih ada beberapa hal yang belum ditindak lanjut.
2.	SY	Bagus karna tindak lanjut cepat 2-3 hari,

		walau masih ada beberapa yang tidak ditindak lanjut.
3.	ZH	Sudah bagus karena pesannya dibalas walau pun kurang lengkap.
4.	YM	Tepat dan Responsif beberapa laporan dibalas 3-4 hari.
5.	VT	Masih kurang cepat karena masih harus menunggu sampai kurang lebih 5 hari.

(Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, pada 10 Februari 2019)

2. Pernyataan dorongan mengenai berpendapat melalui *website* UPIK.

a. MA

Dorongan yang membuat MA berpendapat melalui *website* dikarenakan memang adanya kemudahan dalam menggunakan *website* dengan cerita yang ada. Seperti yang dikatakan MA berikut ini:

Bagi saya melalui apapun sebenarnya sama saja, walau awalnya saya memang menggunakan SMS, tetapi beberapa kali pernah menggunakan *website*. Namun, memang kalau *website* memudahkan. Akan tetapi karena balsannya tetep menggunakan SMS sehingga saya berfikir lebih baik menggunakan SMS. Jadi ya memang tidak ada dorongan apa-apa untuk dimana saya melapor. Paling penting, saya melapor apa yang terjadi di masyarakat.

b. SY

SY beranggapan bahwa lebih mudah karena dapat respon yang cepat. Beberapa pesan yang dilaporkan dibalas dan ditanggapi dengan cepat. Serta dorongan lingkunganlah yang akhirnya SY melapor ke UPIK. Seperti yang dikatakan S berikut ini:

Lebih ke peduli lingkungan yang mengakibatkan saya akhirnya terdorong untuk melapor. Beberapa kali saya lapor

itu, balasnya cepat dan lebih mudah. Tapi saya sudah jarang lapor untuk sekarang-sekarang ini. Memang membantu dalam memudahkan saya melapor. Sehingga saya sering melapor.

c. ZH

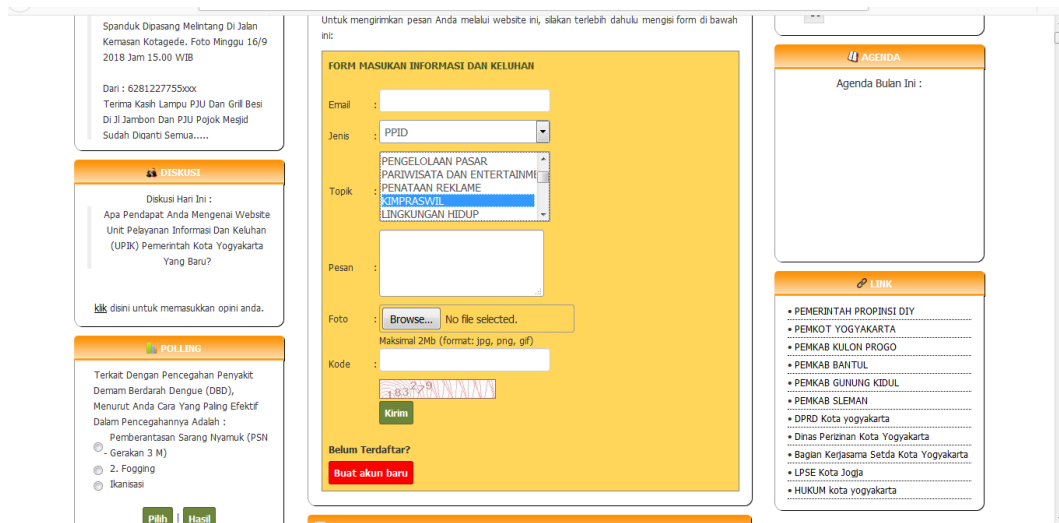
ZH merasa terdorong dikarenakan adanya kebutuhan informasi yang ia inginkan. Sehingga ia melapor melalui UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) Seperti yang dikatakan ZH berikut ini:

Laporan yang sering saya laporkan bisanya tentang keperluan pribadi, untuk doronganya memang adanya kepentingan-kepentingan yang harus saya dapatkan dari saya melapor melalui UPIK. Awalnya juga saya diberitahu teman saya mengenai UPIK dan saya akhirnya mencoba melapor melauai upik.

d. YM

YM merasa bahwa dengan melapor melauai UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) lebih mudah dan gampang. Sehingga ia melapor melalui UPIK. Seperti yang dikatakan YM berikut ini:

Melapor melalui UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) ini sangat membantu saya dalam membutuhkan informasi yang memang sedang saya butuhkan secepatnya. Apalagi dengan kemudahan yang ada, membuat saya akhirnya melapor melalui UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) ini.dorongannya itu lebih ke karena mudah saja sh, tidak perlu repot datang kekantor. Melapor ke UPIK tinggal buka *website* nya aja.



Gambar 3.1 Contoh melapor melalui *website*

e. VT

VT beranggapan bahwa adanya kebutuhan pribadi yang mana menurutnya dengan melapor ke UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) dapat membantu. Seperti yang dikatakan VT berikut ini:

Bahwasanya saya melapor karena memang merasa lebih mudah dan memang merupakan adahnya. Sealin itu memang permasalahan mengenai pengajuan surat yang saya ajukan belum adanya respon sehingga saya melapor ke UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) walau respon tidak begitu cepat namun bantuannya membantu saya untuk wawancaranya. Secara keseluruhan untuk dorongan lebih ke kepentingan pribadi karna saya fikir melapor ke UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) sangat membantu.

Berdasarkan dorongan berpendapat dari MA, SY, ZH, YM, dan VT dapat dirangkum sebagai berikut dalam table dibawah ini:

Tabel 3.6

Dorongan Informan Mengenai Berpendapat Melalui Website UPIK

No	Informan	Dorongan mengenai pesan balasan
1.	MA	Adanya Kemudahan
2.	SY	Respon yang cepat
3.	ZH	Adanya kebutuhan informasi
4.	YM	Lebih memudahkan
5.	VT	Adanya kebutuhan pribadi.

(Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, pada 10 Februari 2019)

3. Pendapat mengenai pesan balasan dari UPIK.

a. MA

Secara keseluruhan MA menganggap bahwa pesan yang dibalas dari UPIK, menggunakan mesin dan memang balasanya sama saja untuk isinya hanya ucapan terimakasih. Seperti yang dikatakan MA berikut ini:

Balasan pesanya masih kurang, dan saya rasa laporan atau informasi yang saya ajukan balasnya megggunakan mesin. Jadi untuk balasan saya biasa saja, yang penting dibalas dan ditindak lanjut. Belum lagi ada beberapa pesan saya yang tidak dibalas dan saya mahlumi juga karna memang pesan kan masuk ke upik lalu upik mungkin banyak yang harus diurusin sehingga pesan saya tidak terbalaskan. Berikut contoh laporan dan balasnya:

Masukan buat pemkot,penataan bengkel sepeda d jokteng kulon ,merusak keindahan salah satu ikon jogja yaitu pojok beteng kulon itu sendiri,dimana tumpukan besi tua beserta tulisannya,sangat tidak enak dipandang,terimakasih atas responnya,demi keindahan kota kita.							WEBSITE	04/01/2017
KETERTIBAN								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
04/01/2017 13:23	05/01/2017 08:07	05/01/2017 08:51	Kecamatan Mantrijeron	admin1	BIASA	upik@jogjakota.go.id		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai)

dilengkapi. Beberapa yang saya laporkan masih saja seperti itu. Jadi, saya rasa harus lebih lengkap lagi agar lebih puas untuk informasi yang dibutuhkan. Contohnya laporan mengenai pertanyaan tentang pasar dijogja.

Pertanyaan yang diajukan oleh ZH yaitu, berapa banyak pasar tradisional dan modern di Kota Yogyakarta beserta namanya. Namun balasan untuk pertanyaan tersebut hanyalah seperti berikut ini:

Balasan dari UPIK mengenai pesan yang dikirim oleh ZH
wa`alaikum salam wrwb.

jumlah pasar tradisional :31 pasar tersebar. Sedang pasar modern silahkan hub Dinas Perijinan.

terimakasih (Pemkot-UPIK) (Pemkot-UPIK)

ZH menganggap bahwa balasan diatas masih kurang lengkap karena masih harus menghubungi Dinas Perijinan. Balasan yang tidak menyebutkan jumlah pasar modern dan namanya. ZH merasa harus dua kali kerja karena tidak lengkapnya jawaban dari UPIK. Seharusnya UPIK membalas secara lengkap untuk pertanyaan diatas.

d. YM

YM merasa sudah sesuai dengan apa yang ia butuhkan, jadi secara keseluruhan sudah bagus dengan adanya UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi). Seperti yang dikatakan YM berikut ini:

Saya rasa UPIK sudah bagus dan sudah tepat dalam membalas pesan saya. Beberapa saya ajukan pun jawabnya sudah memuaskan. Mengenai laporan e-ktp saya yang dijawab berikut ini:

Berdasarkan surat edaran dari Mendagri tanggal 29 Januari 2016 disebutkan bahwa KTP el yang diterbitkan sejak

tahun 2011 berlaku seumur hidup, dan tidak perlu diperpanjang walaupun telah habis masa berlakunya.

e. VT

VT beranggapan bahwa pesan balasnya bagus namun memang masih kurang untuk waktu balasannya. Seperti yang dikatakan VT berikut ini:

Balasan yang telah UPIK beberapa kali sudah sesuai lengkap juga dan memang bagus. Namun, waktunya saja yang kurang cepat. Ada beberapa balasan yang memang waktu balasannya bisa sampai semingguan padahal saya butuh informasi yang lebih cepat. Mungkin, ini yang masih jadi masalah sh. Jadi, pada saat saya melapor yang awalnya beranggapan akan cepat dibalas paling tidak 2-3 hari ternyata malah dibalesnya sekitar 1 mingguan. Padahal saya sudah menunggu karena memang butuh cepat informasinya.

Berdasarkan pendapat mengenai pesan balasan dari MA, SY, ZH, YM, dan VT dapat dirangkum sebagai berikut dalam table dibawah ini:

Tabel 3.8

Pendapat Informan Mengenai Pesan Balasan Dari UPIK

No	Informan	Pendapat dari pesan balasan
1.	MA	Balasan sama saja dan menggunakan mesin dalam membalas
2.	SY	Bagus karena laporan direspon
3.	ZH	Masih kurang jelas karen balasannya tidak lengkap
4.	YM	Sudah bagus karena balasan sesuai kebutuhan
5.	VT	Sudah bagus namun waktu balasan kurang cepat masih menunggu 5 hari.

(Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, pada 10 Februari 2019)

4. Pernyataan mengenai bahasa dalam pesan balasan dari UPIK sudah sesuai, mengapa .

a. MA

MA mengatakan bahwa bahasa dalam pesan balasan dari upik sudah cukup baik. Karena MA menganggap yang membalas adalah mesin. Seperti yang dikatakan MA berikut ini:

Bahasa yang digunakan sudah cukup bagus dan bahasa yang digunakan juga santai. Karena memang beberapa pesan saya dibalas menggunakan bahasa keseharian. Walau saya pikir yang balas itu mesin dan sudah dioperasikan seperti itu untuk balasanaya. Saya rasa untuk bahasa sudah cukup bagus. Berikut contoh beberapa balasan yang diterima MA pada saat melapor:

Terima kasih atas masukan Bapak/ Ibu. Akan segera kami tindak lanjuti. (Pemkot-UPIK)

b. SY

SY menganggap bahwa bahasanya sudah bagus karena memang dari pesan yang dilaporkan dibalas dengan bahasa yang baik dan sopan. Seperti yang dikatakan SY berikut ini:

Penting dalam penggunaan bahasa, sehingga memang bahasa untuk membalas pesan harus sesuai. Balasan dari UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) sudah bagus karena memang beberapa kali saya lapor dibalas dengan bahasa yang baik dan sopan. Sudah cukup saya rasa untuk bahasa balasanya. Seperti laporan saya menagai keadaan kota jogja yang semakin ramai dan saya meminta adanya tambahan angkutan umum. Berikut laporan dan balasanya:

Pesan

Media

Tanggal
Masuk

<p>entah mengapa semakin kesini perkembangan jogja semakin mengkhawatirkan, saya lahir dan besar di jogja dan melihat kota jogja sekarang sudah semakin semrawut, macet dimana-mana. Saya usul mohon untuk layanan transportasi umum semakin diperbanyak yang sekiranya dapat menjangkau keseluruhan di kota jogja. Saya merasa untuk transportasi publik di jogja sangat kurang dan belum lagi karena jalan di jogja banyak jalan2 kecil, belum bila ada parkir di pinggir jalan, mohon untuk ditata mengenai transportasi publik dan jalan di sekitaran kota jogja. terima kasih</p>						WEBSITE	14/03/2017	
PERHUBUNGAN								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
14/03/2017 23:58	15/03/2017 11:31	16/03/2017 08:41	Dinas Perhubungan	admin2	BIASA	upik@jogjakota.go.id		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini								

Tabel 3.9 Contoh melapor melalui *website*

Terima kasih masukannya. Akan kami perhatikan.

Saat ini transjogja baru melayani 4 koridor bolak-balik/ Pulang pergi 8 rute. pada awal bula depan akan segera beroperasi beberapa koridor lagi dan ditargetkan pada akhir tahun 2017 sudah beroperasi menjadi 17 lajur, atau lebih dua kali lipat dari jalur yg sekarang. Termasuk juga jumlah kendaraanya/ busnya. PEMKOT YK (Pemkot-UPIK)

c. ZH

Menurut ZH bahasa balasanya sudah sesuai karena memang balsanya dan bahansya sesuai konteksnya dan tidak bertele-tele.

Seperti yang dikatakan ZH berikut ini:

Pesan yang saya sampaikan dan dibalas sudah sesuai karena memang balasnya tidak keluar kontek dan tidak tertele-tele. Contohnya saya pernah menanyakan mengenai jumlah pasar yang ada di Kota Yogyakarta. UPIK menjawab dengan tidak bertele-tele. Walau jawabnya

kurang lengkap namun UPIK sudah tepat dalam penggunaan bahasanya, berikut balasannya:

wa`alaikum salam wrwb.

jumlah pasar tradisional :31 pasar tersebar.

sedang pasar modern silahkan hub Dinas Perijinan.

terimakasih (Pemkot-UPIK) (Pemkot-UPIK).

d. YM

YM menganggap bahwa bahasanya sudah bagus karena memang yang dipakai sudah sesuai. Seperti yang dikatakan YM berikut ini:

Jadi, pesan saya dibalas menggunakan bahasa yang bagus sesuai dengan kedinasan dalam penyampaian balasnya. Sehingga saya rasa ini bagus ya. Pemerintah tetapi berusaha tidak begitu formal namun informasinya tersampaikan dengan baik. Tanpa adanya bahasan-bahasan yang berlebihan, namun pesanya tetap tersampaikan dengan baik. Laporan mengenai pertanyaan mengenai persyaratan cara pengajuan keringanan pajak PBB karena wajib pajak dibalas sudah sesuai, berikut balasnya:

Yth. Bpk/ibu/sdr terima kasih atas pertanyaannya melalui UPIK, mengenai keringanan PBB yang ditanyakan Bp/Ibu/Sdr kami persilakan datang ke Loker Pelayanan PBB di Gedung Dinas Penanaman Modal dan Peizinan lantai satu dengan cara mengisi blanko permohonan pengurangan untuk pensiunan PNS, janda/dudanya yang telah disediakan dengan melampirkan :

1. FC KTP pemohon
2. FC SK Pensiun pemohon
3. FC SK Pengurangan tahun sebelumnya (jika ada)
4. FC SPPT PBB tahun 2017

demikian yang dapat kami sampaikan dan terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya. mohon maaf atas keterlambatan respon. (Pemkot-UPIK)

e. VT

VT menganggap bahasa yang digunakan sudah tepat walau sedikit kaku dan masih ada balasan yang hanya singkat saja.

Seperti yang dikatakan VT berikut ini:

Bahanya udah pas dan lengkap untuk jawabanya, tapi memang bahasa yang digunakan masih ada yang kaku dan ada juga yang dibalas singkat sekali. Tapi untuk keseluruhab bahanya sudah bagus. Seperti dibawah ini contoh balasan dari UPIK:

Permasalahan wawancara saudara dengan Kepala Seksi Kesga sudah bisa diselesaikan. Maaf atas kesalahan komunikasi, terima kasih. (Pemkot-UPIK)

Berdasarkan bahasa dalam pesan balasan dari MA, SY, ZH, YM, dan VT dapat dirangkum sebagai berikut dalam table dibawah ini:

Tabel 3.10

Bahasa Dalam Pesan Balasan yang di Terima oleh Informan dari UPIK

No	Informan	Pesan Balasan UPIK
1.	MA	Bahasanya cukup santun
2.	SY	Baik dan sopan
3.	ZH	Sudah sesuai konteks dan tidak bertele-tele.
4.	YM	Sudah bagus, tidak begitu formal namun informasinya tersampaikan dengan baik
5.	VT	Sudah tepat walau sedikit kaku dan masih ada balasan yang hanya singkat saja.

(Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, pada 10 Februari 2019)

5. Pernyataan mengenai pedapat anda mengenai waktu balasan pesan dari UPIK, Mengapa .

a. MA

Menurut MA bahwa waktu balasan pesan dari UPIK memang masih kurang cepat, dengan cerita yang ada. Seperti yang dikatakan MA berikut ini:

Pesan yang saya laporkan beberapa tidak ditindak lanjut atau dibalas. Ada juga dibalas dan ditindaklanjut tetapi tidak dibalas. Namun, balasannya pun masih kurang cepat kalau menurut saya karena balasannya masih sekitar 5-6 harian.

Jadi, kadang pesan yang saya laporkan tidak ada balsan, tetapi memang sudah ditindak lanjuti. Walau masih ada juga yang memang berbulan-bulan tidak dibalas dan bahkan dua kali lapor baru ditindaklanjut.banyak juga yang memang pesan-pesan saya masih diabaikan juga banyak. Tetapi yang jelas saya sudah melapor. Berikut pesan yang tanpa adanya respon dari pihak UPIK:

Pesanan								Media	Tanggal Masuk
tahap pembangunan hotel di ledok ratmakan dan jalan penggantinya meresahkan warga krn debu masuk rumah, akses keluar masuk kampung susah. krn disaat yg bersamaan juga terjadi pembangunan ipal , jadi akses keluar masuk kampung susah.								WEBSITE	03/10/2017
KETERTIBAN									
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon	
03/10/2017 11:21	04/10/2017 12:39		Kecamatan Gondomanan	admin1	SEGERA			<u>Respon</u> (Belum Direspon) <u>Tindak Lanjut</u> (Belum Ditindaklanjut) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>	
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini									

Tabel 3.11 Contoh melapor melalui *website*

b. SY

SY menganggap bahwa waktunya sudah pas. Beberapa laporan yang dilaporkan dibalas lumayan cepat dan penagannya pun lumayan cepat. Seperti yang dikatakan S berikut ini:

Cepat karena memang pesan yang saya laporkan dibalas sekitar 3-4 hari dan penagannya pun tidak lama, walau ada laporan yang belum ditangani terkait PKL yang mengganggu jalan para wisatawan yang sedan berwisata. Akan tetapi kebanyakan pesan yang saya ajukan ditindak lanjut dengan cepat. Berikut laporan mengenai pindah nama bererta balasanya 4 hari proses dan responya:

Pesan		Media	Tanggal Masuk					
Maaf, saya mau menanyakan prosedur permohonan surat keterangan beda nama di wilayah kelurahan Naglian. Apakah saya tinggal membawa syarat syarat dan blangkonya sudah ada di kelurahan. Terima kasih atas jawaban dan bantuannya.		WEBSITE	13/04/2017					
PELAYANAN KEPENDUDUKAN								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
13/04/2017 22:07	17/04/2017 09:28	17/04/2017 09:46	Kecamatan Umbulharjo	admin1	BIASA	upik@jogjakota.go.id		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini								

Tabel 3.12 Contoh melapor melalui *website*

Terima kasih atas informasinya. Bahwa prosedur Surat Keterangan beda nama yang membuat adalah yang bersangkutan. kemudian di ketahui oleh Ketua RT, RW, Lurah Camat dengan dilampiri data pendukung misal : akta kelahiran, akta nikah, KTP dll. (Pemkot-UPIK).

c. ZH

Bahwa ZH merasa balasnya terlalu lama dari ia bertanya ke UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi). Seperti yang dikatakan ZH berikut ini:

Pesan yang saya ajukan masih tergolong terlalu lama 1 minggu lebih, karena sampai saya lupa kalau saya pernah melapor atau menanyakan ke UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi). Mungkin ini yang seharusnya diperbaiki karena memang kita melapor atau bertanya itu membutuhkan jawaban yang tidak terlalu lama. Akan tetapi justru saya mendapatkan yang memang jawabannya masih terlalu lama.

d. YM

YM sudah meras cukup untuk waktunya, karena memang yang ia rasakan beberapapesanya dibalas dengan cepat. Seperti yang dikatakan YM berikut ini:

Beberapa pesan saya dibalas dengan cepat hanya menunggu 3-4 hari lalu ditindak lanjut, jadi menurut ku sudah bagus sistem kerja UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi). Saya juga pernah bertanya dan memang dijawab keesokan harinya. Sehingga sudah cukup sh. Kalau dari saya.

e. VT

VT merasa waktunya masih kurang cepat. Seperti yang dikatakan VT berikut ini:

Beberapa kali pesan saya dibales kurang cepat karena masih menunggu 1 minggu dan ada juga pesan yang saya sampaikan itu sama dan balasnya tetap masih kurang cepat. Namun, beberapa pesan saya bahkan ada yang tidak dibalas sampai saya dua kali lapor baru dibalas. Laporan yang tindak lanjutnya lama sebagai berikut:

Pesan

Media

**Tanggal
Masuk**

ktp saya foto sudah luntur .. apa bisa di perbaiki...						WEBSITE	07/10/2017	
PELAYANAN KEPENDUDUKAN								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
07/10/2017 01:24	09/10/2017 11:59	15/10/2017 08:43	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	admin1	SEGERA	upik@jogjakota.go.id		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini								

Tabel 3.13 Contoh melapor melalui *website*

Berdasarkan pendapat mengenai waktu balasan dari MA, SY, ZH, YM, dan VT dapat dirangkum sebagai berikut dalam table dibawah ini:

Tabel 3.14
Pendapat Informan Mengenai Waktu Balasan Pesan Dari UPIK

No	Informan	Waktu Balasan
1.	MA	Kurang cepat karena masih menunggu 5-6 hari
2.	SY	Sudah pas karena balasnya sekitar 3-4 hari
3.	ZH	Terlalu lama karena menunggu sampai 1 mingguan
4.	YM	Cukup, menunggu 3-4 harian
5.	VT	Kurang cepat karena hampir 1 mingguan menunggu

(Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, pada 10 Februari 2019)

6. Pernyataan mengenai faktor apa yang membuat beropini pada pesan balasan UPIK.

a. MA

MA merasa peduli terhadap lingkungan sehingga membuat MA melapor ke UPIK. Lingkungan yang kurang nyaman membuat MA banyak melapor mengenai permasalahan-permasalahan lingkungan, dengan cerita yang ada. Seperti yang dikatakan MA berikut ini:

Pada dasarnya sebagai warga kita turut andil untuk bisa membangun jogja, sehingga saya melaporkan apa yang perlu dilaporkan. Karena memang saya rasa wajib bersama-sama bertanggung jawab atas permasalahan-permasalahan yang ada dilingkungan sekitar kita.

Seperti saya waktu itu membaca Koran dan mengenai maraknya pengemis. Katanya sudah ditindak lanjuti tetapi masih banyak. Nah, saya kebetulan tahu mereka setiap berkumpul. Saya laporkan. Jum'at Jam 7 di alun-alun mereka kumpul. Ada juga jalan aspalan yang rusak depan hotel, saya laporkan juga. Karena itu mengganggu masyarakat. Lalu ada juga pohon yang berbahaya ya harus dipotong. Laporan semacam itu yang biasanya saya laporkan.

b. SY

SY merasa peduli terhadap lingkungan sehingga SY Melapor apa yang membuat ia mersa mengganggu masyarakat atau pin pribadi, dengan cerita yang ada. Seperti yang dikatakan SY berikut ini:

Karna kan memang kita harus peduli terhadap lingkungan, apalagi lingkungan umum yang memang pemakaiannya bersama-sama maka kita juga wajib bersama-sama menjaga.

Masa iya ada lampu mati dibiarkan saja kasian. Biasanya seperti itu laporan-laporan yang dilaporkan. Hal seperti ini yang memang mengganggu saya, langsung laporkan ke UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi). Jadi beberapa kali laporan-laporan mengenai lingkungan yang banyak mengganggu masyarakat saya laporkan.

c. ZH

ZH melapor dikarenakan adanya faktor pengalaman yang memang ia dapat dari pengalaman melapor keluhan ke instansi terkait. Ia mendapat info terkait UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) dikarenakan pengalaman ia dalam mencaari informasi-infomasi yang ia inginkan. Seperti yang dikatakan ZH berikut ini:

Saya melapor karena faktor pengalaman. Mencoba mencari informasi-informasi tentang Kota Yogyakarta. Soalnya memang saya terkadang butuh informasi yang cepat dan akurat jadi itu yang akhirnya saya melapor ke UPIK. Saya biasa melapor karena saya sering melapor keinstansi terkait ketika sedang ada masalah baik lingkungan ataupun pribadi. Sehingga pesan-pesan yang saya laporka melalui UPIK saya tunggu dan memang lagi-lagi waktu yang sedikit kurang cepat karena saya harus menunggu sampai 4-5 hari. Contoh saya pernah melapor terkait pertanyaan mengenai pasar yang ada dijogja. Berikut laporannya:

Assalamualaikum. Bpk/ibu, saya ingin tau jumlahserta lokasinya pasar tradisional dan pasar modern (supermarket) Kota Yogyakarta lima tahun terakhir (2012-2016). Terima kasih. WEBSITE 16/02/2017

PENGELOLAAN PASAR								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
16/02/2017 15:05	16/02/2017 16:36	20/02/2017 17:59	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	admin1	BIAS A	upik@jogjakota.go.id		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email)

									Tindak Lanjut (Selesai) Daftar Tindak Lanjut
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini									

Tabel 3.15 Contoh melapor melalui *website*

d. YM

Pengalaman menjadi faktor utama yang YM rasakan. Jadi YM melapor karena adanya faktor pengalaman yang menggerakkan ia untuk melapor bertanya atau pun memberikan saran dan usulan dikarenakan ketika menggunakan *website* itu lebih mudah. Seperti yang dikatakan YM berikut ini:

Lebih berpengalaman ya kalau saya, jadi memang bukan apa-apa karena saya juga membutuhkan informasi-informasi yang saya butuhkan untuk beberapa hal. Seperti pertanyaan mengenai persyaratan keringanan pajak. Saya melapor ke UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) dikarenakan memang membutuhkan informasi yang cepat dan mudah, saya rasa *website* UPIK mudah dan cepat. lapora berikut ini:

Pesanan							Media	Tanggal Masuk
Mohon informasi ttg cara pengajuan keringanan pajak PBB karena wajib pajak adalah janda pensiunan PNS. Lokasi di Danurejan. Terima kasih. (setiawan.y@gmail.com)							WEBSITE	01/03/2017
PERPAJAKAN								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
01/03/2017 19:38	02/03/2017 14:04	07/03/2017 16:18	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	admin1	BIASA	upik@jogjakota.go.id		Respon (Kirim via SMS / Email) Tindak Lanjut (Selesai)

								Daftar Tindak Lanjut
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini								

Tabel 3.16 Contoh melapor melalui *website*

e. VT

VT melapor dikarenakan adanya kebutuhan pribadi yang memang repon yang lama dari dinas terkait. Seperti yang dikatakan

VT berikut ini:

Laporan yang saya ajukan memang kebanyakan kepentingan pribadi bahkan sepertinya memang hanya kepentingan pribadi saja. Lainnya belum pernah. Laporan yang biasa saya ajukan berupa keluhan lamanya proses wawancara, pertanyaan mengenai urusan kartu keluarga arau mengenai urusan KTP. Karena saya fikir dengan lapor ke UPIK dapat membantu apa yang sedang saya butuhkan. Berikut laporan mengenai wawancara yang saya tanyakan karena lama menunggu konformasi pihak yang diwawancara:

Pesanan		Media	Tanggal Masuk					
Sy saat ini sedang menempuh skripsi dan mengambil data wawancara di dinkes,seluruh prosedur perijinan sudah saya selesaikan ,ketika wawancara Kasi dari bidang kesda tidak ada terus dikantor,sy minta dibuatkan janji tp staff bilang hari ini dtg saja pagi jam 8,sy sudh dtg,kasi ada ,tp beliau menolak untuk diwawancara. Ini sangat menyebalkan dn tidk menghargai warga yg sudah brusaha.		WEBSITE	22/02/2017					
KESEHATAN								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
22/02/2017 10:24	23/02/2017 11:41	28/02/2017 14:40	Dinas Kesehatan	admin1	BIASA	upik@jogjakota.go.id		Respon (Kirim via SMS / Email) Tindak Lanjut (Selesai) Daftar Tindak Lanjut
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini								

Tabel 3.17 Contoh melapor melalui *website*

Berdasarkan faktor beropini dari MA, SY, ZH, YM, dan VT dapat dirangkum sebagai berikut dalam table dibawah ini:

Tabel 3. 18

**Faktor yang Membuat Informan Beropini Pada Pesan Balasan
UPIK**

No	Informan	Faktor yang mempengaruhi beropini pada pesan balasan
1.	MA	Lingkungan yang kurang nyaman
2.	SY	Peduli terhadap lingkungan
3.	ZH	Berdasarkan pengalam menyampaikan keluhan diinstansi
4.	YM	Pengalam melapor melalui media online
5.	VT	Kebutuhan pribadi, seperti tugas akhir

(Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, pada 10 Februari 2019)

7. Pernyataan yang informan pikirkan setelah pesan anda dibalas oleh UPIK.

a. MA

MA berfikir bahwa tindakan Dinas Kominfo sudah cukup baik dalam keterbukaan informasi atau pun mengenai infomasi yang harus didapat oleh masyarakat melalui UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi). Seperti yang dikatakan MA berikut ini:

Berusaha memahai bahwasanya pesan yang masuk bukan hanya dari saya. Sehingga, saya maklumi mengenai beberapa pesan yang saya sampaikan tetapi tidak balas. Walau memang masih ada pikiran mengapa pesansaya tidak ada respon.

Setelah pesan saya dibalas ya saya berfikir bahwa pesan yang saya ajukan sedang diproses, tetapi pada kenyatannya masih ada yang belum diproses. Saya tahu kalau memang yang diurusin tidak hanya punya saya. Sehingga saya pun berusaha memahami saja. Beberapa laporan yang tidak diproses seperti lampu mati, trotoar dan lainnya, sebagai contoh berikut ini yang belum adanya tindak lanjut:

Pesanan							Media	Tanggal Masuk
Pemberitahuan lampu jalan di depan rumah dalam keadaan mati . Trims							SMS	02/12/2017
KIMPRASWIL								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
02/12/2017 23:34	04/12/2017 08:48	14/12/2017 13:02	Dinas PU Perkim	admin1	SEGERA	dinkimpraswil_upik		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Belum Ditindaklanjuti) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini								

Tabel 3.19 Contoh melapor melalui *website*

b. SY

SY merasa senang karena beberapa laporannya ditanggapi

dan juga ada aksinya. Seperti yang dikatakan S berikut ini:

Seneng rasanya ada kebanggaan sendiri karena laporan saya beberap ditindak lanjut dengan baik. Sehingga masyarakat juga tidak terganggu dengan akses yang bermasalah. Contoh laporan mengenai penebangan pohon, sebagai berikut:

Pesanan	Media	Tanggal Masuk
Mohon dipertimbangkan pemangkasan pohon di perempatan dekat RS PKU Kota yg mengganggu kendaraan yg lewat terutama bis. Terimakasih	SMS	04/12/2017
LINGKUNGAN HIDUP		

Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
04/12/2017 16:02	05/12/2017 08:34	05/12/2017 16:26	Dinas Lingkungan Hidup	admin1	SEGERA	dlh_upik		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
<u>Tambah / ralat penerima untuk pesan ini</u>								

Tabel 3.20 Contoh melapor melalui *website*

Terima kasih atas Laporan yang saudara sampaikan, merupakan masukan bagi kami untuk segera bertindak lanjut. Akan kami klarifikasi laporan saudara ke Dinas Lingsungan Hidup, karena Pustu Pakuncen wilayah kerja dari DLH WB. (Pekot-UPIK)

c. ZH

Secara keseluruhan ZH brfikir bahwa dengan melapor atau bertanya melaui UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) jawabanya sedikit membantu. Seperti yang dikatakan ZH berikut ini:

Pertnyaan yang saya ajukan memang terjawab. Akan tetapi, jawaban hanya sedikit menjawab. Karena memang jawaban yang diberikan masih kurang lengkap. Sehingga saya rasa masih kurang untuk jawabnya sendiri. Seperti pertanyaan saya mengenai pasar dijawab sebagai berikut:

wa`alaikum salam wrwb.

jumlah pasar tradisional :31 pasar tersebar.

sedang pasar modern silahkan hub Dinas Perijinan.

terimakasih (Pekot-UPIK) (Pekot-UPIK)

d. YM

YM merasa senang karena memang pesan yang ia laporkan ke UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) dibalas.

Seperti yang dikatakan YM berikut ini:

Dengan tanggapan yang cepat karena memang pesan yang saya ajukan dibalas sekitar 3 harian, bagi saya itu sudah membuat saya senang dengan adanya balasan tersebut. Sehingga menurut saya dengan dibalas dan ditindak lanjut sudah sangat cukup membuat saya dan juga arga yang terkena dampak merasa senang. Maka dari itu bagi saya sudah cukup bagus UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) dalam sistemnya yang memudahkan dalam mencari informasi atau dan sebagai wadah aspirasi masyarakat.

e. VT

VT merasa biasa saja karena memang apa yang dibutuhkan sudah dibalas sehingga sedikit membantu VT dalam mencari informasi atau meminta bantuan. Walau dengan waktu yang lama.

Seperti yang dikatakan VT berikut ini:

Biasa saja, tetapi memang bermanfaat sekali ya dengan adanya UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) ini. Jadi ketika saya atau lingkungan saya terkena masalah tidak harus melapor langsung ke kantor.

Sudah bagus, karena memang pesan saya dibalas dan sesuai kebutuhan saya. Walau memang kurang cepat tetapi untuk beropini ya sudah biasa saja.

Berdasarkan Pikiran dari MA, SY, ZH, YM, dan VT dapat dirangkum sebagai berikut dalam table dibawah ini:

Tabel 3.21

Pikiran Informan Setelah Pesan Dibalas Oleh UPIK

No	Informan	Pikiran setelah pesan dibalas
1.	MA	Lembaga terbuka
2.	SY	Responsif
3.	ZH	Informatif
4.	YM	Rseponsif
5.	VT	Cuku informative

(Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, pada 10 Februari 2019).

8. Pernyataan media apa yang sering digunakan dalam membalas pesan balasan dari UPIK, SMS atau EMAIL.

Tabel 3.22

Media yang digunakan dalam membalas pesan dari UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi)

No	Informan	Media
1.	MA	SMS.
2.	SY	SMS
3.	ZH	EMAIL
4.	YM	SMS
5.	VT	EMAIL

(Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2019)

9. Ketepatan isi dalam balasan melalui emai atau SMS.

a. MA

MA yang sering melapor ke UPIK merasa bahwa UPIK masih kurang tepat dalam membalas pesan yang MA laporkan. Karena masih

ada pesan-pesan yang memang tidak ada balasan sama sekali. Seperti yang dikatakan MA berikut ini:

Kalau tepat sh kurang, karena memang ada beberapa pesan saya yang dibales ketika saya mengirimkan dua kali. Ada juga yang memang tidak dibalas pun sering, sekitar 20 an laporan hampir 10 yang tidak ada respon. Seperti laporan mengenai jalur sepeda, Memang pada laporan saya beberapa kali tidak dibalas teteapi dibeberap tempat saya melihat sudah mulai diperbaiki.

b. SY

SY yang memang beberapa kali melapor merasa bahwa isi balasnya sudah tepat dan bagus. Seperti yang dikatakan SY berikut ini:

Isinya pas karna memang beberapa yang saya laporkan balasnya berisi apa yang saya inginkan. Seperti yang saya laporkan mengenai parkir hotel yang memang mengganggu dan saya minta untuk ditertibkan. Karena kalau dari saya yaan ngomong langsung terhadap pihak hotel belum tentu mereka mau.

Laporan dan balasan dari pesan SY:

Pagi ini, trotoar depan hotel mutiara dijadikan sebagai lahan parkir mobil buat tamu hotel. Mohon ditertibkan							WEBSITE	29/01/2017
KETERTIBAN								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
29/01/2017 12:48	30/01/2017 10:41	31/01/2017 08:44	UPT Malioboro	admin1	BIASA	upik@jogjakota.go.id		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
<u>Tambah / ralat penerima untuk pesan ini</u>								

Tabel 3.23 Contoh melapor melalui *website*

Terimakasih atas perhatiannya, kami telah menegur pihak keamanan dari Hotel tersebut untuk tidak memarkirkan kendaraan di kawasan pedestrian malioboro (Pemkot-UPIK)

c. ZH

ZH merasa sudah tepat untuk jawabannya. Karena UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) sudah menjawab pesan yang ia ajukan. Seperti yang dikatakan S berikut ini:

Tepat, karena memang balasnya yang tidak bertele-tele. Saya rasa dengan dijawab sudah tepat. Hanya memang terlalu lamanya yang membuat saya kurang begitu suka.

Jawaban UPIK terhadap laporan ZH:

Assalamualaikum. Bpk/ibu, saya ingin tau jumlah pasar tradisional dan pasar modern (supermarket) Kota Yogyakarta lima tahun terakhir (2012-2016). Terima kasih.							WEBSITE	16/02/2017
PENGLOLAAN PASAR								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
16/02/2017 15:05	16/02/2017 16:36	18/02/2017 7 17:59	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	admin1	BIAS A	upik@jogjakota.go.id		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini								

Tabel 3.24 Contoh melapor melalui *website*

wa`alaikum salam wrwb.

jumlah pasar tradisional :31 pasar tersebar.

sedang pasar modern silahkan hub Dinas Perijinan.

terimakasih (Pekot-UPIK) (Pekot-UPIK).

d. YM

Merasa sesuai YM beranggapan bahwa UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi) sudah bagus dan tepat dalam pelayanannya. Seperti yang dikatakan YM berikut ini:

Sudah tepat isinya sesuai tidak bertele-tele dengan apa yang saya butuhkan. Jadi beberapa yang saya laporkan dan saya tanyakan dijawab dengan baik. Seperti laporan mengenai fasilitas umum seperti pelayanan rumah sakit yang sedikit menganjal dan meresahkan beberapa masyarakat. Seperti berikut ini:

Pesanan		Media	Tanggal Masuk					
Siang pak. Sy td datang ke puskesmas pembantu pakuncen jm 10.20. untuk berobat. Dan petugas puskesmas katanya sudah tutup. Apa benar jm segitu sudah tutup .. Hanya kasian aja klo nantinya ada warga yg kesana untuk berobat ahirnya kecewa. Mhon untuk di perhatikan. Trmksh.		WEBSITE	21/02/2017					
KESEHATAN								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
21/02/2017 12:14	22/02/2017 09:21	23/02/2017 09:17	Dinas Kesehatan	admin1	BIASA	upik@jogjakota.go.id		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini								

Tabel 3.25 Contoh melapor melalui *website*

Terima kasih atas Laporan yang saudara sampaikan, merupakan masukan bagi kami untuk memperbaiki pelayanan khususnya pelayanan di Puskesmas. Akan kami klarifikasi laporan saudara ke Puskesmas Wirobrajan, karena Pustu Pakuncen wilayah kerja dari Pusk WB (Pemkot-UPIK).

e. VT

Menurut VT isi tepat mengenai topiknya, beberapa yang VT kirimkan untuk balasnya lama dan singkat. Seperti yang dikatakan VT berikut ini:

Isi sudah sesuai keperluan saya, yang pada saat itu memang melapor mengenai wawancara yang ingin saya ajukan. Walau pada balasnya sangat singkat tetapi yang saya butuhkan infonya sehingga tidak ada masalah untuk isi dari balanya. Berikut ini balasan dari pesan VT:

Permasalahan wawancara saudara dengan Kepala Seksi Kesga sudah bisa diselesaikan. Maaf atas kesalahan komunikasi, terima kasih. (Pemkot-UPIK)

Berdasarkan ketepatan waktu dari MA, SY, ZH, YM, dan VT dapat dirangkum sebagai berikut dalam table dibawah ini:

Tabel 3.26

Ketepatan isi balasan melalui Email atau SMS

No	Informan	Ketepatan isi balasan
1.	MA	Masih kurang tepat karena masih ada beberapa laporan yang tidak dibalas. Dari 20 laporan hampir 8 sampai 10 yang tidak ada respon.
2.	SY	Tepat dan bagus isinya sopan sesuai apa yang diinginkan.

3.	ZH	Sudah tepat karena balasannya tidak bertele-tele.
4.	YM	Bagus dan tepat karena laporannya direspon sesuai dengan kebutuhan tanpa bertele-tele.
5.	VT	Isinya tepat, walaupun lama balasan lama dan cuman singkat.

(Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, pada 10 Februari 2019).

10. Laporan yang sering Informan laporkan pada *website* UPIK.

a. MA

MA banyak melaporkan mengenai masalah-masalah infrastruktur. Seperti, jalan berlobang, lampu mati, dan trotoar yang rusak. Seperti yang dikatakan MA berikut ini:

Ya, biasanya kalau saya pas lagi pergi melihat ada jalan yang sudah lama rusak tapi ko tidak dibenahi. Nanti saya biasanya melapor. Seperti yang didepan hotel horison itu sudah berapa kali saya lihat ko tidak ada yang membenahi. Akhirnya saya melapor lalu tidak lama itu sudah diperbaiki. Walau memang pesannya tidak dibalas, tetapi pada saat saya lewat jalan disitu ternyata sudah dibenahi.

Bukti laporan yang diselesaikan

Pesanan							Media	Tanggal Masuk
Selamat sore, Jalan berlubang di daerah hotel horisoberlubang mohon untuk seegerah diperbaiki dikarenakan mengganggu masyarakat yang memang sedang melintas. Terimakasih							SMS	26/10/2017
KIMPRASWIL								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
26/10/2017 20:43	27/10/2017 08:45	30/10/2017 10:18	Dinas PU Perkim	admin1	BIASA	dinkimpraswil_upik		<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
Tambah / ralat penerima untuk pesan ini								

Tabel 3.27 Contoh melapor melalui *website*

b. SY

Paling banyak dilaporkan SY adalah tentang fasilitas jalan dan juga mengenai masalah lingkungan sekitar yang mengganggu akses masyarakat. Seperti yang dikatakan SY berikut ini:

Permasalah-permasalah lingkungan yang biasanya saya laporkan. Prasarana juga yang memang mengganggu atau kurang sesuai da nada yang rusak biasanya saya laporkan. Saya sering melapor mengenai akses pejalan kaki yang memang beberapa masyarakat bilang kesaya, lalu saya laporkan melalui UPIK (Unit pelayanan Informasi dan Komunikasi). Lebih cepat dan tidak perlu ke kantor yang memang terkadang justru prosesnya lama.

c. ZH

Kebanyakan yang ZH ajukan berupa pertanyaan-pertanyaan seputar Kota Yogyakarta dan juga tentang informasi mengenai kepentingan pribadi. Seperti yang dikatakan ZH berikut ini.

Lebih pada pertanyaan yang urusan pribadi kalau saya. Jadi bukan melapor yang tentang masalah masyarakat. Contohnya mengenai KTP saya.

Bukti mengenai laporan dari ZH tentang Ktp.

Pesan							Media	Tanggal Masuk
Mhn informasi. Apakah sudah tersedia blangko ktp.el . Terima kasih. (62*****551)							SMS	10/10/2017
ADMINISTRASI UMUM								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
10/10/2017 09:40	10/10/2017 12:29	11/10/2017 16:36	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	admin1	SEGERA			<u>Respon</u> (Kirim via SMS / Email) <u>Tindak Lanjut</u> (Selesai) <u>Daftar Tindak Lanjut</u>
<u>Tambah / ralat penerima untuk pesan ini</u>								

Tabel 3.28 Contoh melapor melalui *website*

d. YM

YM lebih sering melapor mengenai keluhan fasilitas yang memang itu meresahkan diri sendiri dan beberapa orang. Seperti yang dikatakan YM berikut ini:

Lebih ke keluhan, karena memang ada beberapa yang sedikit mengganggu saya. Seperti jalan rusak dan beberapa hal mengenai fasilitas yang lain. Itu yang memang sering saya laporkan di UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi).

e. VT

Sebagian besar laporan yang VT laporkan berupa kepentingan pribadi yang memang VT perlukan. Seperti yang dikatakan VT berikut ini:

Kebanyakan memang laporan yang saya ajukan dalam bentuk meminta informasi. Beberapa kali yang saya lapor itu juga memang kepentingan pribadi, seperti izin yang tidak di acc-acc dan juga wawancara yang belum ada kepastiannya.

Berdasarkan laporan dari MA, SY, ZH, YM, dan VT dapat dirangkum sebagai berikut dalam table dibawah ini:

Tabel 3.29
Laporan Informan pada *Website* UPIK

No	Informan	Laporan pada <i>website</i>
1.	MA	Infrastruktur trotoar, pohon tumbang, pertumpulan pengemis, jalan

		berlubang.
2.	SY	Fasilitas jalan dan lingkungan sekitar rumah. Lampu jalan, parkir, trotoar, PKL
3.	ZH	Pertanyaan mengenai pelayanan seperti pajak, KTP.
4.	YM	Keluhan fasilitas pejalan kaki, fasilitas lingkungan dan pelayanan public seperti puskesmas
5.	VT	Kepentingan Pribadi seperti, KTP, KK, Tugas Akhir

(Sumber: Data yang diolah oleh peneliti, pada 10 Februari 2019)

11. Pemahaman informan mengenai Undang-Undang keterbukaan publik.

Tabel 3.30

Pemahaman informan mengenai Undang-undang keterbukaan informasi publik

No	Informan	Pemahaman UU keterbukaan informasi publik
1.	MA	Tahu
2.	SY	Tidak tahu
3.	ZH	Tidak tahu
4.	YM	Tahu
5.	VT	Tahu

(Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2019)

Table 1.11 menghasilkan 2 diantara lima tidak mengetahui undang-undang keterbukaan informasi publik. Namun, diantaranya tahu. Walau memang mereka hanya mengetahui sekilas dari isinya.

B. PEMBAHASAN

Pada tahap ini, peneliti melakukan langkah untuk menganalisis opini masyarakat Kota Yogyakarta terhadap keluhan dan tanggapan di *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) tahun 2017-2018 periode juni dengan mengolah hasil dari sajian data para pelapor di *website* tersebut yang berjumlah lima orang informan. Dalam bagian analisis data, peneliti akan membahas mengenai hasil data yang telah diperoleh dan disajikan kemudian akan dikaitkan dengan tinjauan pustaka yang terdapat pada Bab I.

Opini ialah tindakan mengungkapkan apa yang dipercayai, dinilai, dan diharapkan seseorang dari objek-objek dan situasi tertentu. Tindakan itu bisa merupakan pemberian suara, pernyataan verbal, dokumen tertulis atau bahkan diam, singkatnya, tindakan apapun yang bermakna adalah ungkapan opini. Dengan kata lain seseorang yang mengungkapkan opininya menunjukkan makna yang diberikan oleh orang itu kepada hal-hal yang bersangkutan (Nimmo, 1993:12)

1. Analisis Opini Masyarakat Kota Yogyakarta Terhadap Keluhan dan Tanggapan di *Website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Tahun 2017-2018 Periode Juni.

Tabel 4.1
Deskripsi tindakan opini Masyarakat Kota Yogyakarta Terhadap tanggapan dan keluhan di *Website* UPIK
Sumber: Data primer yang diolah tahun 2019

No	Informan	Opini Umum	Kepercayaan	Penilaian	Harapan
1.	MA	Cenderung kurang cepat karena masih menunggu 4-5 hari dalam membalas dan masih ada beberapa hal yang belum ditindak lanjut.	-	√	√
2.	SY	Bagus karna tindak lanjut cepat 2-3 hari, walau masih ada beberapa yang tidak ditindak lanjut.	-	√	-
3.	ZH	Sudah bagus karena pesannya dibalas walau pun kurang lengkap.	-	√	-
4.	YM	Tepat dan Responsif beberapa laporan	-	√	-

		dibalas 3-4 hari.			
5.	VT	Masih kurang cepat karena masih harus menunggu sampai kurang lebih 5 hari.	-	√	√

Dalam opini masyarakat kota jogja, dari hasil pengamatan peneliti melalui tabel 4.1 didapatkan bahwa informan MA dan VT memberikan opini berupa harapan dan penilaian mengenai waktu yang mana mereka menginginkan waktu balasan yang cepat namun pada kenyataannya tidak sesuai dengan harapan MA dan VT. Pada opini tersebut MA dan VT mengharapkan pesan-pesan yang dilaporkan ditanggapi, bukan hanya dibiarkan atau tidak dibalas. Berbeda dengan SY dan ZH yang memang cenderung memberikan tindakan berupa penilaian, mereka menganggap bahwa tanggapannya sudah bagus, responsif dan tepat, walau memang masih ada beberapa yang harus diperbaiki. Sedangkan tiga informan lainnya menilai bahwa UPIK sudah berperan bagus karen UPIK membalas pesan-pesan yang dilaporkan. Hal ini merupakan bentuk keterbukaan pemerintah melalui *website* UPIK yang sudah menjadi wadah masyarakat dalam melaporkan masalah-masalah yang terjadi.

Istilah *opinion* yang diterjemahkan menjadi “opini” didefinisikan oleh Cutlip dan Center diartikan sebagai pengekspresian suatu sikap mengenai persoalan yang mengandung pertentangan. Opini

yang juga diartikan sebagai pendapat atau pandangan mengenai suatu persoalan. Contoh ketika seseorang beropini terhadap suatu yang dilihat atau suatu permasalahan yang sama maka beberapa penilaian menimbulkan hal yang berbeda, semua itu dikarenakan pandangan setiap orang itu bersifat subjektif yang artinya memiliki pandangan sendiri-sendiri (Syahputra Isandi, 2018:6).

Seperti pada jurnal komunikasi, Vol. VIII, No. 3 September 2017 dengan judul “Pemanfaatan Media Baru dalam Pembentukan Opini Analisis Wacana Twitter SBY” oleh Fauzi Fzy. Dalam hasil penelitiannya berikut diuraikan tentang bagaimana opini terbentuk dengan memanfaatkan media baru. Seperti kita ketahui seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi maka informasi apapun akan sangat mudah menjangkau semua khalayak. Para komunikator pun memanfaatkan keberadaan media baru ini sebagai alat untuk menyampaikan berbagai hal informasi kepada khalayak. Karena dengan memanfaatkan media baru maka informasi yang disampaikan pun akan sampai kepada khalayak secara serentak dan dalam waktu yang bersamaan.

Dalam penelitian ini informan MA, SY, ZH, YM, dan VT telah memberikan pandangan yang bersifat objektif yang mana tiga diantara lima merasa sudah puas dalam keseluruhan mengenai UPIK sedangkan dua diantaranya masih menganggap kurang puas. Semua ini telah dibuktikan dengan teori opini yang terjadi dikarenakan sebuah

opini yang merupakan tanggapan atau jawaban terhadap sesuatu pandangan atau persoalan yang memang dinyatakan berdasarkan kata-kata, selain itu bisa juga berupa perilaku, sikap, tindakan, pandangan, dan tanggapan. Pendapat lain mengatakan opini yang mendukung makan ekspresi sikap menjawab positif, sedangkan jawaban netral dan negatif untuk jawaban yang tanggapan tidak mendukung, artinya apabila mendukung maka jawabanya akan positif dan apabila seseorang beropini negatif artinya orang tersebut menolak.(Abdullah, 2001:14)

Teori ini dapat dibuktikan melalui sajian data, dimana pendapat dari lima informan yaitu MA, SY, ZH, YM, dan VT secara keseluruhan mengenai balasan dari pesan yang di laporkan ke UPIK. tidak ada satupun dari informan yang beropini sama. Kendati faktanya sama entah setuju ataupun tidak setuju namun antara informan memiliki alasan yang berbeda terkait opini dasar mereka. Sebagai contoh, opini SY, ZH dan YM dalam menanggapi keseluruhan pesan balasan yang mereka laporkan, dimana keduanya berpendapat bahwa mereka merasa sudah pas terkait balasan dan tindak lanjut yang memang responsive dan juga ditindaklanjuti kurang lebih dengan waktu 3-4 hari.

Namun, seperti teori yang disampaikan, mereka berupa perilaku, sikap, tindakan, pandangan, dan tanggapan. Pendapat lain mengatakan opini yang mendukung makan ekspresi sikap menjawab

positif, sedangkan jawaban netral dan negatif untuk jawaban yang tanggapan tidak mendukung, artinya apabila mendukung maka jawabannya akan positif dan apabila seseorang beropini negatif artinya orang tersebut menolak. SY memiliki alasan bahwa tindak lanjut cepat 2-3 hari, walau masih ada beberapa yang tidak ditindak lanjut. Sedangkan ZH, merasa sudah bagus karena pesannya dibalas walau pun kurang lengkap. Berbeda lagi dengan YM, yang merasa balasnya tepat dan responsif beberapa laporan dibalas 3-4 hari. Adanya pendapat puas dan tidak puas sama halnya dengan teori diatas yang mengenai netral, positif dan negatif.

Contoh selanjutnya adalah opini MA dan VT terkait dengan opini keseluruhan mengenai balasan UPIK. Keduanya memiliki opini dasar yang sama yaitu kecepatan dalam membalas yang tidak sesuai dengan harapannya. MA beranggapan bahwa cenderung kurang cepat karena masih menunggu 4-5 hari dalam membalas dan masih ada beberapa hal yang belum ditindak lanjut. VT yang juga mengharapkan balasan yang cepat justru VT harus menunggu sampai kurang lebih 5 hari. MA dan VT yang buka hanya mengharapkan sebuah balasan yang cepat karena beberapa laporannya tidak dibalas dan ditindaklanjuti. MA dan VT juga menilai bagaimana tanggapan UPIK mengenai pesan balasanya. MA dan VT yang menilai UPIK masih kurang baik karena masih ada beberapa tanggapan yang tidak dibalas.

Sesuai dengan sajian data diatas makna dari istilah yang dikandungnya, Secara umum, opini adalah penilaian, sudut pandang, atau pernyataan yang sifatnya tidak memiliki landasan kepastian. Memang tidak memiliki landasan kepastian, opini bersifat subjektif dan kadang, Berdasarkan faktor-faktor emosional dan hal-hal lain, terlihat tidak logis atau tidak masuk akal. Sebuah opini bisa saja didukung oleh fakta-fakta dan sejumlah prinsip, dalam hal ini menjadi argument atau alasan melandasinya (Syahputra Isandi, 2018:2).

Berbagai macam tanggapan dan keluhan yang terjadi disampaikan oleh MA, SY, ZH, YM, dan VT yang pada umumnya membahas bahwasanya permasalahan-permasalahan yang terjadi dimasyarakat kerap kali menimbulkan dampak khususnya pada lingkungan masyarakat itu sendiri, sehingga masyarakat Kota Yogyakarta tidak merasa nyaman kalau hanya diam saja dengan masalah-masalah atau keluhan yang terjadi dilingkungannya. Masalah-masalah yang dilaporkan oleh MA, SY, ZH, YM, dan VT ini berupa Infrastruktur, trotoar, pohon tumbang, pertumpukan pengemis, jalan berlubang. Fasilitas jalan dan lingkungan sekitar rumah. Lampu jalan, parkiran, trotoar, PKL , Kepentingan Pribadi seperti, KTP, KK, Tugas Akhir dan juga Pajak, Isu yang muncul ini dilatarbelakangi oleh harapan masyarakat kepada pemerintah yang mana didasari oleh undang-undang mengenai keterbukaan informasi. Undang-Undang 14/2018 tentang keterbukaan informasi publik dan Undang-Undang

25/2009 tentang pelayanan publik. Sehingga MA, SY, ZH, YM, dan VT pun berpikir kerap kali menyampaikan tanggapan dan keluhanya melalui *website* yang dibuat Dinas Komunikasi dan Informasi merupakan hal yang tepat.

Tabel 4.2

Isi dan waktu mengenai tanggapan

No	Informan	Isi	Waktu
1.	MA	Masih kurang tepat karena masih ada beberapa laporan yang tidak dibalas. Dari 20 laporan hampir 8 sampai 10 yang tidak ada respon.	Kurang cepat karena masih menunggu 5-6 hari
2.	SY	Tepat dan bagus isinya sesuai apa yang diinginkan isinya sopan.	Sudah pas karena balasnya sekitar 3-4 hari
3.	ZH	Sudah tepat karena balasanya tidak bertele-tele.	Terlalu lama karena menunggu sampai 1 mingguan
4.	YM	Bagus dan tepat karena laporannya direspon sesuai dengan kebutuhan tanpa bertele-tele.	Cukup, menunggu 3-4 harian
5.	VT	Isinya tepat, walaupun lama balasan lama dan cuman singkat.	Kurang cepat karena hampir 1 mingguan menunggu

Dalam menanggapi isi dan waktu balasan yang dibalas oleh UPIK. berdasarkan pengamatan peneliti melalui table 4.2 didapat bahwa keseluruhan balasannya masih adanya kekurangan dalam hal

waktu membalas, MA, ZH dan VT merasa bahwa waktu balasan kurang cepat karena harus menunggu kurang lebih 1 minggu. Berbeda dengan SY dan YM yang menganggap bahwa waktu balasan sudah cukup pas, karena pesan-pesan yang dilaporkan dibalas 3-4 hari. Isi dalam balasan sudah tepat dan tidak bertele-tele anggapan lima informan, dalam hal isi hanya informan MA yang menganggap kurang tepat karena memang pesannya beberapa banyak diabaikan atau tidak ditindak lanjut. Sehingga MA merasa bahwa isi pesan yang dibalas pun masih kurang tepat.

Berdasarkan data berupa secara keseluruhan opini mengenai, waktu, isi, bahasa memiliki dorongan respon positif untuk bahasa dan isi dari tanggapan yang diberikan. Berbeda dengan waktu balasan yang memang mendapatkan respon negatif. Namun, jika dilihat dari unsur keseluruhan UPIK sudah menjadi wadah aspirasi masyarakat yang lebih mempermudah. Masyarakat untuk melaporkan masalah-masalah lingkungan, tanpa harus datang langsung ke kantor.

Pembuktian mengenai waktu yang menjadikan rujukan sebuah opini yaitu dari prinsip ini, Kretch dan Crutchfield menyebutkan dalil persepsi keempat: Bahwa objek atau peristiwa yang berdekatan dengan ruang dan waktu atau menyerupai satu sama lain, cenderung ditanggapi sebagai bagian dari struktur yang sama.

Dalil ini umumnya betul-betul bersifat structural dalam mengelompokan objek-objek fisik, seperti titik, garis atau balok. Kita segera menganggap bentuk-bentuk segitiga sebagai suatu kelompok, dan titik-titik sebagai kelompok yang lain. Kita dapat meramalkan dengan cermat, dengan mengukur jarak diantara objek atau melihat kesamaan bentuk, benda-benda mana yang akan dikelompokan (Jalaluddin, 2012:59).

2. Analisis Faktor Opini

Tabel 4.3

Faktor Pengaruh Opini Berdasarkan Persepsi

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2019

No	Informan	Faktor Pengaruh Opini Berdasarkan Persepsi				
		Latar belakang budaya	Pengalaman masa lalu seseorang/kelompok	Nilai-nilai yang dianut	Berita-berita, dan pendapat-pendapat yang berkembang	Keterangan
1.	MA		√			Lingkungan yang kurang nyaman, serta pengetahuan mengenai UU tentang keterbukaan informasi publik dan UU tentang pelayanan publik
2.	SY		√			Peduli terhadap lingkungan
3.	ZH		√			Berdasarkan pengalaman menyampaikan keluhan di instansi
4.	YM		√			Pengalaman melapor melalui media online, tahu mengenai UU tentang keterbukaan informasi publik dan UU

						tentang pelayanan publik
5.	VT			√		Kebutuhan pribadi, seperti tugas akhir, tahu mengenai UU tentang keterbukaan informasi publik dan UU tentang pelayanan publik

Faktor diatas yang juga merupakan pengalaman masa lalu yang dalam hal ini mempengaruhi informan ZH, dan YM. Pengalaman ZH bahwa adanya ia melapor dikarenakan pengalaman ia yang memang sering melapor di instansi terkait permasalahan-permasalahan lingkungan. Sehingga ia mencoba untuk melapor ke UPIK yang memang setelah melapor ia merasa lebih mudah karena UPIK merupakan wadah keluhan berbasis online. Pada akhirnya ia memutuskan sering melapor dikarenakan kemudahannya. Hal ini mempengaruhi opini ZH bahwa UPIK sudah bagus dalam hal pelayanan. YM yang paham mengenai Undang-Undang 14/2018 tentang keterbukaan informasi publik dan Undang-Undang 25/2009 tentang pelayanan publik. Apalagi dewasa ini bahwa perkembangan digital yang sudah semakin pesat menjadikan masyarakat banyak memilih menggunakan online. Seperti yang dilakukan YM pengelam ia yang sering melapor melalui online membuat ia secara langsung beropini bahwa UPIK sudah responsif dalam membalas laporan yang ia laporkan. Terbuktinya teori yang memang menyajikan bahwa pengalaman yang terjadi dapat diberikan kepada siapa saja untuk digunakan dan menjadi pedoman serta pembelajaran manusia. Ini

terbukti pada sajian data bahwa faktor pengalaman memiliki pengaruh besar bagaimana infoman dapat beropini seperti itu.

Teori ini merupakan bukti bahwa pengalaman masa lalu yang merupakan faktor dari opini memang memiliki hubungan personal yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimulus, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimulus itu (Jalaluddin, 2012:54).

Seperti pada jurnal ITB J. Vis. Art & Des, Vol. 4, No. 2, 2013, 95-102, dengan judul “Pengalaman, *Usability*, dan Antarmuka Grafis: Sebuah Penelusuran Teoritis” oleh Ruly Darmawan. Bahwasanya Pengalaman merupakan salah satu hasil yang diperoleh manusia dari interaksinya dengan lingkungan. Pengalaman ini memuat beragam hal yang dapat dipelajari, salah satunya adalah dalam mengetahui lebih jauh mengenai pemahaman mengenai manusia itu sendiri. Dari pemahaman ini dapat diuraikan beberapa pemahaman lanjutan, khususnya mengenai keperluan dasar manusia dalam menjalani aktifitas kesehariannya. Dalam konteks *usability*, faktor pengalaman ini memiliki andil dalam menentukan efektifitas dan efisiensi kerja sebuah sistem, produk teknologi, atau lingkungan.

Pengalaman manusia merupakan modal utama manusia dalam menjalani kehidupannya. Dalam konteks mengembangkan sebuah produk atau sistem, penelusuran atas pengalaman manusia bermanfaat untuk membuka pemikiran-pemikiran kritis mengenai *usability* sebuah

produk atau sistem. Manusia akan selalu berangkat dari pengalaman dalam memahami setiap situasi yang terjadi dalam kehidupannya. Dari penelusuran sebelumnya ditemukan bahwa *affordances* merupakan sebuah bentuk dari pengejawantahan atas sebuah konstelasi antara pengalaman, ekspektasi, dan visualisasi antarmuka grafis. Dari sini manusia akan mencoba memahami apa yang dilihatnya.

Kemudian, VT yang memang memiliki pengalaman balasan terlalu lama mengakibatkan ia beropini bahwa UPIK kurang cepat dalam hal balasan. Ia yang melapor mengenai urusan pribadi membuat ia merasa bahwa UPIK masih kurang dalam hal waktu balasan. Berikut adalah opini dari VT yang mana opini tersebut berdasarkan nilai yang VT anut. Sesuai dengan makna dari istilah yang dikandungnya, bahwa nilai adalah komponen evaluatif dari kepercayaan kita, mencakup: kegunaan, kebaikan, estetika, dan kepuasan. Jadi nilai bersifat normatif, memberitahu suatu anggota budaya mengenai apa yang baik dan buruk, benar dan salah, siapa yang harus dibela, apa yang harus diperjuangkan, apa yang mesti kita takuti, dan sebagainya (Mulyana, 2010: 215).

Hal ini yang pada akhirnya nilai dapat mempengaruhi opini atau pun persepsi seseorang. Dibuktikan dengan teori berikut ini. Mula-mula konsep ini berasal dari penelitian psikofisik yang berkaitan dengan persepsi objek. Dalam eksperimen psikofisik, Wever dan Zener menunjukkan bahwa penilaian terhadap objek dalam hal beratnya

bergantung pada rangkaian objek yang dinilainya. Dalam rangkaian objek-objek yang berat, objek seberat 92 gram dinilai “ringan”: sedangkan dalam rangka benda-benda ringan, objek yang sama dinilai “berat”(Jalaludin, 2012:56) Sehingga VT yang memang merasa bahwa nilai yang dianutnya mengakibatkan sebuah persepsi.

Pada tanggapan diatas mengenai pengetahuan informan tentang UU keterbukaan informasi publik dan UU tentang pelayanan publik. Menunjukan 3 diantara 5 tahu mengenai UU tersebut, ini membuktikan bahwa Kota Yogyakarta sudah memenuhi *Good Government* yang termasuk dalam element penting. Menurut Robert Charlick *good governance* diartikan sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang abash demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan. Dalam keterbukaan informasi publik terdapat beberapa prinsip yang dapat mewujudkan *good governance* yaitu prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Keterbukaan informasi menjadi penting karena dalam pemerintahan yang tertutup rawan akan terjadinya penyimpangan dan penyalahgunaan. Informasi publik yang seharusnya dipublikasikan kepada masyarakat luas hanya dikuasai segelintir elit dalam pemerintahan yang mendorong terjadinya penyalahgunaan seperti KKN, (Sumber: <http://www.fisip.undip.ac.id/> diakses pada, 18 Februari 2019).

Pada jurnal *Rechts Vinding* Volume 1 Nomer 1 Tahun 2012 dengan judul Keterbukaan Informasi Publik dalam Pemerintahan Terbuka Menuju Tata Pemerintahan yang Baik, oleh Nunuk Febriananingsih. Bahwasanya penelitian ia membuktikan mengenai keterbukaan informasi publik yang terdapat di UU KIP. Dengan isi jurnal sebagai berikut. UU KIP ini menghendaki tersediannya informasi yang dibutuhkan menjadi mudah diakses baik oleh pegawai pemerintah maupun masyarakat dan secara otomatis pun dapat menghemat biaya dan mengefisienkan aktu kerja yang diperlukan ketika menelusuri dan mencari informasi yang sebelumnya terserak atau tidak tertata dengan baik. Hal ini selaras dengan beberapa asas dalam UU KIP, yaitu; *Pertama*, setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. *Kedua*, informasi publik yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas. *Ketiga*, setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara yang sederhana. *Keempat*, informasi publik yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai undang-undang, kepatuhan dan kepentingan umum, didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat, serta setelah dipertimbangkan dengan seksama bahwa menutup informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya dan sebaliknya.

Seperti pada jurnal yang berjudul Kinerja Badan Publik dalam Implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, oleh Daru Nupikso. Terbukti bahwa Undang Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) berlaku sejak tahun 2010, dan badan publik di seluruh Indonesia wajib mengimplementasikannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat. Secara hakiki, UU KIP merupakan perwujudan hak asasi manusia dalam memperoleh informasi yang salah satu tujuannya adalah mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik. Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) menyebutkan, untuk mewujudkan partisipasi masyarakat tersebut diperlukan tiga tahapan, dan keterbukaan informasi merupakan tahap awal dan bagi Indonesia hal ini identik dengan implementasi UU KIP. Penelitian ini akan menjawab sejauhmana kinerja badan publik dalam mengimplementasikan UU KIP.

Pada jurnal konstitusi Vol. III, No. 1, juni 2010 tentang “Keterbukaan Informasi Publik Perangkat Baru Meenciptakan *Good Government* dalam Pemerintahan Lokal” oleh Luluk Saleh. Dalam penyelenggaraan pemerintahan di era otonomi daerah hanya sebagian kecil informasi dapat di akses oleh masyarakat melalui media cetak maupun media elektronik yang memang disediakan oleh pemerintah daerah. Namun sebagian besar informasi penting masih sangat sulit didapatkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat menilai bahwa

penyelenggaraan pemerintahan daerah masih belum sepenuhnya transparan dan belum berbasis *good governance*. Salah satu perangkat penting untuk mewujudkan *good governance* adalah adanya keterbukaan informasi publik. Momentum keterbukaan informasi publik menjadi semakin nyata dengan disahkannya Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) oleh DPR RI pada tanggal 3 April 2008. UU KIP secara komprehensif mengatur kewajiban badan/pejabat publik untuk memberikan akses informasi, dokumen, dan data diintegrasikan sebagai bagian inheren dari fungsi birokrasi pemerintahan, diperkuat dengan sanksi-sanksi yang tegas bagi pelanggarnya. Setelah perangkat hukum keterbukaan informasi public terbit maka pemerintah daerah, maka perlu melakukan reformasi birokrasi secara sistematis, berkesinambungan dan konsisten yang berbasis *reward and punishment* dalam rangka menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dan bertanggungjawab dan tentu saja kesediaan masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk tata pemerintahan yang baik.

Dalam juranl Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dalam Upaya Mewujudkan *Good Governance* (Kajian Tiga Badan Publik Bappeda, DPKAD dan Dinas Pendidikan Kota Semarang) oleh Rizki Dwi Prabowo. Dalam himpunan peraturan perundang-undangan keterbukaan informasi publik diatur mengenai

aspek atau kewajiban yang harus dipenuhi oleh badan publik guna mewujudkan keterbukaan informasi. Dari aspek kelembagaan setiap badan public diwajibkan membentuk dan menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis layanan informasi.

Sedangkan secara substantif terkait standar layanan informasi meliputi; *Pertama*, adanya Standar Prosedur Oprasiolan layanan informasi publik. *Kedua*, membangun sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien. *Ketiga*, menganggrakan pembiayaan layanan informasi publik secara memadai. *Keempat*, menyediakan sarana prasarana layanan informasi publik, termasuk papan pengumuman, meja informasi dan situs resmi (*website*) badan publik. *Kelima*, menetapkan standar biaya salinan informasi. *Keenam*, menetapkan dan memutakhirkan secara berkala daftar informasi publik yang dapat diakses masyarakat. *Ketujuh*, menyediakan dan memberikan informasi publik sesuai dengan UU KIP dan UU Pelaksana KIP. *Kedelapan*, memberikan tanggapan atas keberatan yang diajukan oleh pemohon informasi publik yang mengajukan keberatan. *Kesembilan*, mengumumkan laporan tentang layanan informasi publik sesuai UU KIP dan Dalam himpunan peraturan perundang-undangan keterbukaan informasi publik diatur mengenai aspek atau kewajiban yang harus dipenuhi oleh badan publik

guna mewujudkan keterbukaan informasi. (Sumber: <http://www.fisip.undip.ac.id/>).

Pada tanggapan dan keluhanya SY dan YM berfikir bahwa UPIK responsif dalam membalas pesan yang mereka sampaikan. Sedangkan MA berfikir bahwa dinas Kominfo sudah menjadi lembaga terbuka yang memang sudah sesuai dengan undang-undang yang ada. Berbeda dengan ZH dan VT yang berfikir bahwa UPIK sudah cukup informatif. Tanggapan informan menunjukkan bahwa UPIK dapat mewujudkan *good governance* karena sudah memenuhi prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Sesuai dengan temuan-tema jurnal diatas mengenai *good governance*.

Opini menurut R. P. Abelson dalam (Ruslan,2008:66), berkaitan erat dengan tiga hal yaitu kepercayaan, sikap, serta persepsi. Dalam hal ini persepsi yang merupakan akar dari opini terdiri dari beberapa faktor yang berpengaruh terhadap opini seseorang diantaranya meliputi latar belakang budaya serta kebiasaan seseorang, pengalaman masa lalu, nilai-nilai yang dianut oleh seseorang serta berita-berita dan pendapat yang berkembang di ruang lingkup seseorang yang ikut mempengaruhi sebuah opini.

Berkaitan dengan sajian data yang telah dipaparkan dalam hal ini opini dari informan 4 diantara 5 dipengaruhi oleh faktor Pengalaman masa lalu. Persepsi yang disampaikan oleh pelapor tidak luput dari pengalaman masing-masing individu mengenai suatu objek atau

peristiwa yang menyangkut berbagai macam aspek didalamnya, dengan begitu akan terdapat perbedaan sudut pandang dari orang yang menafsirkannya, seperti pada persepsi positif ataupun negatif yang nantinya akan mempengaruhi tindakan mereka. Dengan hal ini sama dengan apa yang dirasakan oleh pelapor terhadap kejadian apa yang terjadi dilingkungannya, bagaimana mereka akan memperhatikan lingkungan mereka mulai dari masa lalu hingga sekarang sehingga mereka dapat merasakan permasalahan yang terkait.

Seeperti pada tabel 4.3 yang mana MA, SY, ZH, dan YM berpendapat bahwasanya faktor pengalaman masa lalu yang akhirnya mereka melapor mengenai masalah yang berhubungan erat dengan apa yang sudah pernah dirasakan atau dialami dan menjadi sebuah memori. Hal ini yang akhirnya membuat merek merasa hal ini dilaporkan seperti pada table 4.3.

Pengalaman yang merupakan peristiwa yang tertangkap oleh panca indera dan tersimpan dalam memori. Pengalaman dapat diperoleh ataupun dirasakan saat peristiwa baru saja terjadi maupun sudah lama berlangsung. Pengalaman yang terjadi dapat diberikan kepada siapa saja untuk digunakan dan menjadi pedoman serta pembelajaran manusia, (Notoatmojo dalam Saparwati,2012).

Teori diatas dapat dicontohkan oleh empat informan yaitu MA, SY, ZH, dan YM yang mana empat informan tersebut berpendapat di UPIK karena adanya faktor pengalaman. MA, dan SY keduanya dipengaruhi oleh faktor pengalaman. MA yang merasa kurang nyaman

jika lingkungannya mendapati masalah terkait sarana prasarana atau pun fasilitas umum, menjadikan UPIK sebagai tempat ia melapor segala hal mengenai permasalahan-permasalahn yang ada dilingkungan sekitar. Seperti mengenai pohon tumbang, trotoar dan jalan berlubang. Ia beberapa kali melapor mengenai hal tersebut. Seringnya ia melapor mengenai permasalahan-permasalahn lingkungan yang akhirnya ia juga beropini mengenai tanggapan dari UPIK. Semua itu terjadi dikarenakan ada beberapa keluhan MA yang terkadang tidak dibalas dan tidak ditindak lanjut. Kemudian informan SY yang melapor dikarenakan adanya kepedulian mengenai masalah-masalah yan mengganggu masyarakat sekitar dan juga dirinya pribadi. Baginya tidak masalah beberapa pesan yang ia lapoorkan masih ada yang tidak dibalas atau ditindaka lanjut, yang terpenting adalah bahwa ia melapor karena memang peduli terhadap lingkungan sekitar.