

OPINI MASYARAKAT KOTA YOGYAKARTA TERHADAP TANGGAPAN
PADA KELUHAN DI WEBSITE UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN
KELUHAN (UPIK) TAHUN 2017-2018

Amelia Rosfiana Ningsih

Konsentrasi Publik Relations, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Ameliarosfianan12@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisis bagaimana opini masyarakat Kota Yogyakarta terhadap keluhan dan tanggapan di *website* UPIK tahu 2017-2018 periode juni. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memaparkan opini dari masing-masing masyarakat kota Yogyakarta terhadap keluhan dan tanggapan. Kemudian, mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi opini tersebut. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini berupa teori opini yang meliputi pengertian, jenis, proses serta faktor-faktor yang mempengaruhi opini ditambah teori mengenai opini dalam media baru. Hasil dari penelitian ini secara keseluruhan memaparkan tindakan informan dalam memberikan opini serta mendeskripsikan opini dari masing-masing informan dengan opini positif dan negatif. Opini positif ditunjukkan pada keseluruhan tanggapan dan keluhan mengenai bahasa, isi, dan media yang digunakan. Kemudian opini negatif ditunjukkan pada waktu balasan yang tidak sesuai SOP yaitu 2x24 jam. Faktor pembentuk opini setiap informan yang berakar dari persepsi yaitu latar belakang, serta nilai yang dianut. Dalam mewujudkan *Good Government*, pemerintah Kota Yogyakarta sudah memenuhi prinsipnya yaitu: prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas.

Kata Kunci : Opini, Website, UPIK, Pengalaman Informan, Nilai.

Abstract

This study analyzed how the opinion of the people of Yogyakarta city towards complaints and responds on the *website* UPIK 201702018 on the periods of June. This study aims to find out and describe the opinion each of the peoples of Yogyakarta city towards complaints and responses. Then, describe the factors that influenced the pinion. The theories used in this study are opinion theory which included the understanding, types, processes and factors that influence opinions plus theories about the opinion in new media. Overall, the result of this research is explaining the informants' action in giving their opinion and describing each informant's opinion. Those opinions are positive and negative. Positive opinions point to the overall response and complaints about replies, content, and the media used. Then the opinion indicated in return than is not in accordance with SOP is a 2x24 hour. The opinion of every informant rooted in the perception of the background, as well as the value held. In actualizing Good Government, Pemkot Yogya has been fulfilling the 3 principle which are: participation principle, transparency and accountability

Keywords: Opinion, Website, UPIK, The experience of informants, Grades.

PENDAHULUAN

Searah dengan perkembangan di era globaliasi khususnya di bidang informasi dan komunikasi dewasa ini, maka peran hubungan masyarakat bukannya semakin berkurang, justru semakin memiliki kecenderungan untuk semakin bertambah intensitasnya dengan tuntutan kualitas yang semakin tinggi. Apalagi sudah adanya UU yang mengatur terkait dengan keterbukaan informasi publik.

Keberadaan Undang-Undang 14/2018 tentang keterbukaan informasi publik dan Undang-Undang 25/2009 tentang pelayanan publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan :

1. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi
2. Kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, biaya porsional dan sederhana

3. Pengecualian informasi bersifat ketat dan terbatas.
4. Kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi

(Sumber: <http://ppid.jogjakota.go.id/index.php/page/tentang-kami> diakses pada 2 Oktober 2018 pukul 18.05)

Kota Yogyakarta yang merupakan pusat dari wisata yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) maka banyak masyarakat yang memang membutuhkan informasi dari mulai pelayanan pemerintah sampai komunikasi pemerintah terhadap masyarakat wilayah kota Yogyakarta itu sendiri. Apalagi sudah berkembangnya dunia digital yang hampir semua hal mudah diakses dan didapatkan. Di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang berjumlah 5 kabupaten yaitu: Bantul, Sleman, Gunungkidul, Kulon Progo, dan Kota Yogyakarta. Hanya dinas Komunikasi dan informasi Kota Yogyakarta lah yang memang memiliki <http://upik.jogjakota.go.id/> Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Kota Yogyakarta, yang memanfaatkan era digital dalam pelayanan informasi dan komunikasi. Jalur dari pelayanan itu masuk kedalam dinas komunikasi dan informasi, dimana dinas komunikasi dan informasi menyediakan layanan keluhan melalui telfon, Sms, dan datang langsung ke dinas terkait. Namun, dengan era digital yang sudah semakin maju maka pada tahun 2003 dinas Komunikasi dan Informasi Kota Yogyakarta sudah mulai memanfaatkan era tersebut dengan adanya *website* dengan nama Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) yang mana dalam *Website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) tersebut merupakan alat atau media dalam berkomunikasi dengan dinas komunikasi dan informasi untuk menyampaikan keluhan terhadap semua aspek yang mencakup wilayah kota Yogyakarta. (Sumber: Hasil wawancara dengan Pengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), pada 13 September 2018 Pukul 12.15 WIB)

Pesan	Media	Tanggal Masuk
Jl berlubang di jl parangtritis dekat cubeb hotel mohon di	SMS	01/12/2017

perbaiki terima kasih atas perhatiannya (62*****487)

KIMPRASWIL								
Tgl. Komplain	Tgl. Forward	Tgl. Respon	Unit Kerja	Diteruskan Dari	Status	Direspon Oleh	Tanggal Surat	Respon
01/12/2017 12:20	04/12/2017 08:47	14/12/2017 13:03	Dinas PU Perki m	admin1	SEGERA	dinkimpraswil _upik		Respon (Kirim via SMS / Email) Tindak Lanjut (Belum Ditindaklanjuti) Daftar Tindak Lanjut

Tabel 1.1

Pelaporan mengenai keluhan, informasi dan saran dari masyarakat.

(Sumber: Data dari pengelola UPIK pada 4 Oktober 2018, Pukul 20.49 WIB)

Table diatas yang merupakan sampel dari masyarakat menunjukkan menyampaikan Keluhan, Pertanyaan, Informasi, maupun Usul/Saran guna pengembangan pelayanan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam kurun waktu 2017- 2018 periode juni terdapat 3.821 pelapor. Dengan 2.587 terselesaikan, 17 selesai dengan catatan, 1.138 belum ditindak lanjut, 76 masih dalam proses dan 3 tidak adanya tindak lanjut. (Sumber: Arsip UPIK yang diolah peneliti, pada 5 Oktober 2018).

Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informasi melalui *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) bersifat satu arah melalui *website* tersebut, karena untuk merespon masyarakat yang melapor atau mengeluh mengenai permasalahan dimasyarakat dan lainnya dibalas melalui media lain seperti email dan nomer telfon yang disertakan pada saat pengisian informasi dan keluhan kepada *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Pesan dibalas dalam kurun waktu 2 X 24 jam. Adanya beberapa pesan yang diperlihatkan di dinding *website* pun terseleksi karena tidak semua keluhan berbentuk publik, ada juga yang memang hanya sekedar menyapa dan membicarakan orang secara personal. Pada tampilan beberapa keluhan tetap adanya penyaringan. (Sumber : Hasil wawancara dengan Pengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), pada 13 September 2018 Pukul 12.15 WIB)

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu data-data yang dihasilkan tidak diwujudkan dengan angka-angka, akan tetapi dideskripsikan dengan kata-kata berdasarkan data-data yang didapat di lapangan.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dengan cara mengamati dan mencatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 1986). Data ini didapat dari hasil wawancara dengan Pengelola *Website* UPIK dan Pelapor terkait opini isi pesan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, namun didapat dari buku-buku, *website*,

majalah, brosur dan dokumen-dokumen lainnya yang relevan dengan permasalahan yang akan dikaji (Marzuki, 1986).

3. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan suatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan suatu hal yang dapat menggambarkan atau mengindikasikan sesuatu (Herdiansyah, 2014).

a. Wawancara

Menurut Moleong wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong dalam Herdiansyah, 2014).

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek atau oleh orang lain tentang subjek.

4. Teknik Pemilihan Informan

Informan adalah orang-orang yang bermanfaat untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Pemilihan informan adalah yang dianggap sesuai dengan kerangka kerja penelitian sehingga penelitian ini bersifat purposive sampling (subjek bertujuan).

5. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya (Moleong, 2002).

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan kedamaian wawasan yang tinggi.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan, antara kategori dan sejenisnya.

c. *Verification* (Kesimpulan)

Tahap ketiga adalah dengan menarik kesimpulan yang menjadi pokok-pokok di rumusan masalah. Kesimpulan ini digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang didapatkan dari penyajian data.

6. Uji Validitas

Dijelaskan oleh Neuman (2000) dalam bukunya mendefinisikan validitas “Validity means truthful. *In refers to the bridge between a construct and the data*”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 karena 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.

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 jawabannya 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.

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 mengelompokkan 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 dikelompokkan (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 menenai

						UU tentang keterbukaan informasi publik dan UU tentang pelayanan publik
2.	SY		√			Peduli terhadap lingkungan
3.	ZH		√			Berdasarkan pengalaman menyampaikan keluhan diinstansi
4.	YM		√			Pengalam 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 diinstansi 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 responsife 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.

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 persepi.

Pada tanggapan diatas mengenai pengetahuan informan tentang UU keterbukaan informasi publik dan UU tentang pelayanan publik. Menunjukkan 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 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*.

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.

KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan informan yang telah memberikan opini, dapat disimpulkan bahwa opini masyarakat menunjukkan kecenderungan mengungkapkan penilaian. Beberapa laporan masih dalam proses tindak lanjut, namun ada juga yang tidak di tindaklanjut. Di sisi lain, mengenai waktu balasan semua informan menginginkan respon cepat dari UPIK. Terdapat berbagai macam opini informan mulai dari positif, negatif, dan netral. Dalam waktu balasan opini, sebagian besar opini informan negative yaitu balasanya tidak sesuai SOP (2x24 jam). Hal ini karena secara keseluruhan UPIK sudah menjadi wadah komunikasi antara masyarakat Kota Yogyakarta dengan pemerintah. UPIK juga sudah memenuhi prinsip good Government yaitu: prinsip partisipasi, transparansi, dan

akuntabilitas. Terdapat faktor yang mempengaruhi terbentuknya opini dari masing-masing informan, yaitu: pengalaman masa lalu seseorang/kelompok, Nilai-nilai yang dianut.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, berikut beberapa saran yang dapat peneliti berikan sebagai masukan terhadap beberapa pihak, yaitu:

1. Website Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan

- a. Menanggapi semua keluhan atau saran yang dilaporkan oleh masyarakat walau hanya membalas terimakasih atas laporannya.
- b. Lebih cepat dalam menanggapi laporan dari masyarakat.
- c. Tampilan *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) yang lebih menarik.

2. Masyarakat

- a. Sebaiknya masyarakat juga mengevaluasi kinerja UPIK melalui laporannya.
- b. Pertanyaan fokus pada kemajuan pemerintah Kota Yogyakarta.

3. Penelitian Selanjutnya

- a. Peneliti dapat melakukan penelitian selanjutnya mengenai desain *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).
- b. Peneliti dapat melakukan penelitian selanjutnya mengenai manajemen tangapan respon dan tindak lanjut pesan UPIK.
- c. Peneliti dapat melakukan penelitian selanjutnya mengenai evaluasi sosialisasi kemasyarakatan mengenai UPIK.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah. 2001, *Press Relation*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Anis, dkk, Junaedi, Ffajar (Ed). *Komunikasi 2.0: Teoritisasi dan*

Implikasi. ASPIKO. Yogyakarta. 2011.

- Dan, Nimmo. 2001. *Komunikasi Politik; khalayak dan efek*. Bandung: Rosdakarya.
- Herdiansyah, Haris. 2013. *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Husen, Harun M. 1995. *Lingkungan Hidup Masalah Pengelolaan Dan Penegakan Hukumnya*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Marzuki. 1986. *Metode Riset*. Jakarta: BPFC.
- McQuail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa McQuail, Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, J Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhtadi, Asep Saeful. 2008. *Komunikasi Politok Indonesia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka cipta.
- Rosady, Ruslan. 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

- Ruslan, Rosady.2005. Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sangadji mamang. Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Sugiyono.2015.*Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Syahputra Isandi. 2018, *Opini Publik*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.