

## BAB IV

### DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

#### A. Deskripsi Wilayah DIY

1. **Letak Geografis dan Luas Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta**  
DIY adalah Provinsi terkecil Nomor 2 setelah provinsi DKI

Jakarta, yang di hempit oleh Provinsi Jawa Tengah ketiga sisinya yaitu sebelah timur, utara, dan barat. Sementara sebelah selatannya berhadapan langsung dengan samudra Hindia.

Gambar 4.1.

Wilayah Administrasi Daerah Istimewa Yogyakarta

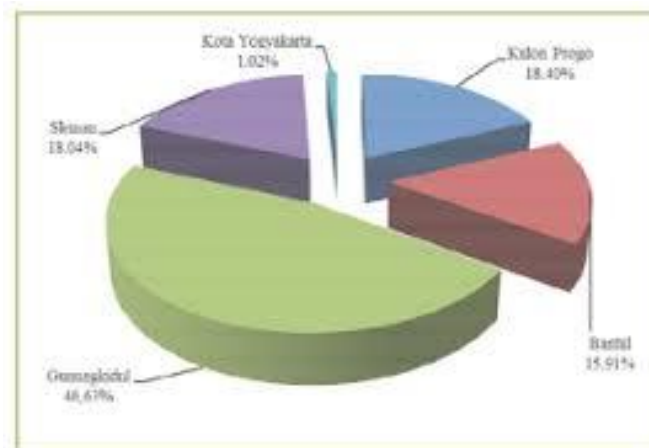


Sumber: DIY dalam Angka 2018

Dari gambar peta diatas luas wilayah yang dimiliki oleh pemerintah DIY tidak begitu besar dibandingkan dengan daerah lainya. Provinsi DIY memiliki 5 Kabupaten/ Kota yaitu Kabupaten Gunung Kidul, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul dan Kota Yogyakarta. Daerah Istimewa Yogyakarta posisinya geografis wilayahnya terletak diantara 7.33-8.12 Lintang Selatan dan 110.00- 110.50 Bujur Timur, tercatat memiliki luas 3.185,80 km atau 0,17% dari luas Indonesia (1.860.359,67 km). DIY merupakan provinsi terkecil setelah Provinsi DKI Jakarta. Maka untuk lebih jelasnya luas wilayah dari DIY dapat dililat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 4.2

Luas Wilayah



Sumber: DIY dalam Angka 2018

Dari data diagram diatas, maka dapat diketahui bahwa luas wilayah dari 5 kabupaten dan kota yang berada di DIY begitu luas dengan luas wilayah 3.185,80 km atau sama dengan 0,17% dari luas wilayah indonesia, Kabupaten Gunung Kidul salah satu daerah di DIY yang memiliki luas wilayah paling luas dengan 46,63% setelah Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul sementara Kota Yogyakarta adalah daerah yang paling kecil di DIY dengan luas wilayah 1,02% dari jumlah wilayah yang ada di DIY.

## 2. Kondisi Demografis

Berdasarkan hasil Proyeksi Penduduk Kabupaten/Kota Provinsi D.I. Yogyakarta 2010-2020, jumlah penduduk DIY tahun 2017 tercatat 3.762.167 jiwa, dengan persentase jumlah penduduk laki-laki 49,46 persen dan penduduk perempuan 50,54 persen. Pertumbuhan penduduk pada tahun 2017 terhadap tahun 2010 mencapai 1,17 persen, meningkat dibandingkan dengan pertumbuhan tahun sebelumnya, yang mencapai 1,18 persen.

Tabel 4.1

### Jumlah Penduduk di DIY

Kabupaten/Kota Regency/City	Jenis Kelamin (ribu)		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
Kota Yogyakarta	206.421	216.311	422.732
Kabupaten Sleman	602.063	591.449	1.193.512
Kabupaten Bantul	493.087	502.177	995.264
Kabupaten Kulon Progo	207.245	214.050	421.295
Kabupaten Gunungkidul	352.053	377.311	729.364
Jumlah	1.860.869	1.901.298	3.762.167

Sumber: DIY dalam Angka 2018

### **3. Kondisi Sosial**

#### **a. Pendidikan**

Kualitas pendidikan yang memadai diperlukan penduduk untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Tingginya permintaan jasa pendidikan menuntut tersedianya penyelenggara pendidikan yang makin bermutu. Secara nasional, pendidikan diselenggarakan baik oleh pemerintah maupun swast.

Pada jenjang Sekolah Dasar dan MI baik negeri maupun swasta pada tahun 2017 di Provinsi D.I. Yogyakarta terdapat 2.014 sekolah dengan jumlah murid sebanyak 313.852 anak dan diasuh oleh 21.543 guru. Untuk jenjang pendidikan SMP dan MTs baik negeri dan swasta tercatat sebanyak 540 sekolah dengan 156.093 murid yang diasuh oleh 12.158 orang guru.

Pada jenjang SMA dan MA baik negeri maupun swasta, tercatat sebanyak 216 sekolah dengan 6.894 orang guru yang mengajar 72.087 siswa. Adapun untuk tingkat Sekolah Menengah Kejuruan terdapat 218 unit sekolah dengan 87.436 siswa yang diasuh oleh 8.374 orang guru.

Pada jenjang perguruan tinggi negeri, D.I. Yogyakarta memiliki 11 perguruan tinggi, dengan jumlah mahasiswa keseluruhan sebanyak 127.183 orang, diantaranya 38,79 persen adalah mahasiswa UGM, dan 21,77 persen mahasiswa UNY. Adapun perguruan tinggi swasta (PTS) tercatat sebanyak 107, dengan rincian sebanyak 21 universitas, 35

sekolah tinggi, 5 institut, 39 akademi dan 6 politeknik. Didalamnya tergabung mahasiswa sebanyak 42.284 orang yang diasuh oleh 6.198 orang dosen tetap.

b. Agama

Dari 3.757.476 orang pemeluk agama di DIY, 92,63 persen pemeluk agama Islam, sebanyak 4,70 persen pemeluk agama Katholik, Pemeluk agama Kristen 2,46 persen, Hindu 0.10 persen, dan Budha 0,09 persen. Sejalan dengan komposisi di atas, jumlah tempat peribadatan yang tersebar di D.I. Yogyakarta juga didominasi oleh tempat ibadah umat Islam berupa masjid, mushola dan langgar yang tercatat sebanyak 97,05 persen. Kemudian, jumlah rumah ibadah Kristen dan Katholik masing-masing sebesar 2,27 persen dan 0,31 persen, sementara jumlah tempat ibadat umat Hindu dan Budha masing-masing 0,20 persen dan 0,17 persen.

**B. Media Aduan Masyarakat Berbasis Online di kabupaten dan kota di Daerah Istimewa Yogyakarta Yogyakarta**

**1. Kota Yogyakarta**

Media aduan masyarakat berbasis Online Kota Yogyakarta merupakan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan Keluhan, Pertanyaan, Informasi, maupun Usul/Saran guna pengembangan pelayanan Pemerintah Kota Yogyakarta dan pembangunan Kota Yogyakarta.

Media aduan masyarakat di Kota Yogyakarta dapat dilakukan melalui SMS ke 08122780001 atau hubungi kami melalui nomor telepon/fax (0274)561270. Anda juga dapat mengirimkan e-mail ke [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id). Selain itu masyarakat dapat menggunakan website <http://upik.jogjakota.go.id/> sebagai berikut

Gambar 4.3

### Website UPIK Kota Yogyakarta

The screenshot displays the website [upik.jogjakota.go.id](http://upik.jogjakota.go.id) in a browser window. The main content area features a yellow background with the heading "FORM MASUKAN INFORMASI DAN KELUHAN". Below this heading, there is a form with the following fields: "Email" (text input), "Jenis" (dropdown menu set to "KELUHAN"), "Topik" (dropdown menu with options: PERJINAN, PERPAJAKAN, INDUSTRI, PERDAGANGAN, PENGELOLAAN PASAR), "Pesan" (text area), "Foto" (file upload button labeled "Choose File" with "No file chosen" below it, and a note "Maksimal 2Mb (format: jpg, png, gif)"), and "Kode" (text input). A CAPTCHA image with the numbers "9 0367 3" is visible below the "Kode" field. A green "Kirim" button is positioned below the CAPTCHA. At the bottom left of the form, there is a link "Belum Terdaftar? Buat akun baru". To the right of the form, there are two orange-bordered sections: "AGENDA" with the text "Agenda Bulan Ini :" and "LINK" with a list of links including "PEMERINTAH PROPINSI DIY", "PEMKOT YOGYAKARTA", "PEMKAB KULON PROGO", "PEMKAB BANTUL", "PEMKAB GUNUNG KIDUL", "PEMKAB SLEMAN", "DPRD Kota Yogyakarta", "Dinas Perizinan Kota Yogyakarta", "Bagian Kerjasama Setda Kota Yogyakarta", "LPSE Kota Jogja", and "HUKUM kota Yogyakarta".

Selain website <http://upik.jogjakota.go.id/> Kota Yogyakarta juga mengintegrasikan pelayanan aduan online melalui aplikasi *Jogja Smart Service* sebagaimana dalam gambar berikut:

Gambar 4.4

Aplikasi Jogja Smart Service



Hadirnya Aduan masyarakat berbasis online di Kota Yogyakarta di latarbelakangi oleh aturan-aturan sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

- b. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 80 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c. Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta Nomor. 59a/Kep/Kominfo/V/2017 Tentang Standar Operasional Prosedur Kegiatan Unit Pengelolaan Informasi Dan Keluhan
- d. Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 86 Tahun 2003 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta
- e. Peraturan Walikota Yogyakarta nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta

## **2. Kabupaten Sleman**

Kabupaten Sleman sudah memiliki beberapa pelayanan pengaduan. Pelayanan pengaduan Sleman tersebut antara lain melalui e-mail ke LAPOR@slemankab.go.id, akses pada website [www.slemankab.go.id/surat-warga](http://www.slemankab.go.id/surat-warga), sms aduan ke 0811295000, telepon ke nomor 0274-868045 dengan ekstensi 7124, kanal twitter dengan twit ke @LAPORSleman, mendatangi langsung atau membuat surat ke Dinas Komunikasi dan Informatika Bidang Informasi dan Komunikasi Publik,



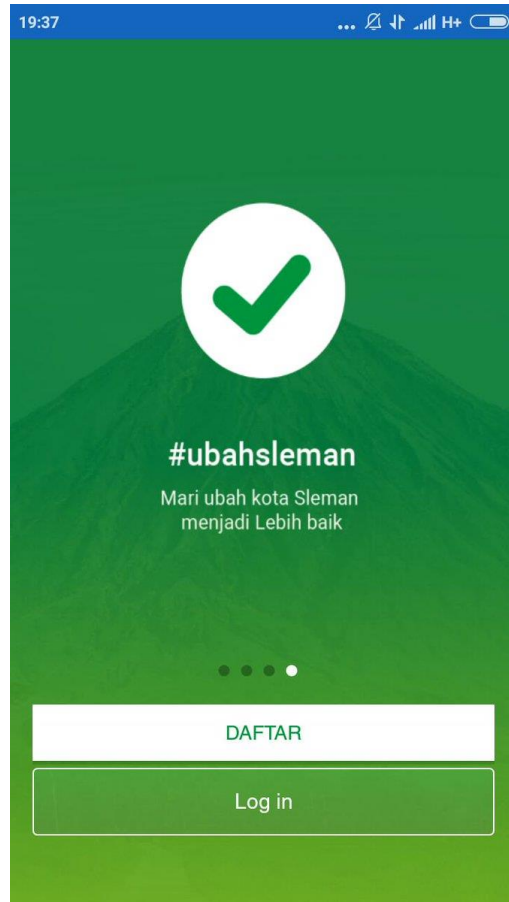
dan smartphone android dengan mendownload di Google Play aplikasi Lapor Sleman.

Kanal aduan ini tidak terbentuk pada tahun yang sama. Kanal terbaru yang dimiliki Kabupaten Sleman adalah kanal aplikasi Android Lapor Sleman. Lapor Sleman juga dapat diakses pada website [www.lapor.slemankab.go.id](http://www.lapor.slemankab.go.id). Pada website Lapor Sleman tercantum tujuan Lapor Sleman agar terdapat kolaborasi pemerintah dengan masyarakat untuk pembangunan di Kabupaten Sleman sebagai inisiatif Sleman Smart Regency. Hal tersebut berarti aplikasi Lapor Sleman dibangun untuk mendukung visi-misi Pemerintah Kabupaten Sleman tahun 2016- 2021. Aplikasi Lapor Sleman masuk kedalam program Smart Digital Public Connectivity. Dengan adanya aplikasi Lapor Sleman menjadi sarana penghubung antara masyarakat dengan pemerintah.

Berikut adalah jenis media aduan online di Kabupaten Sleman

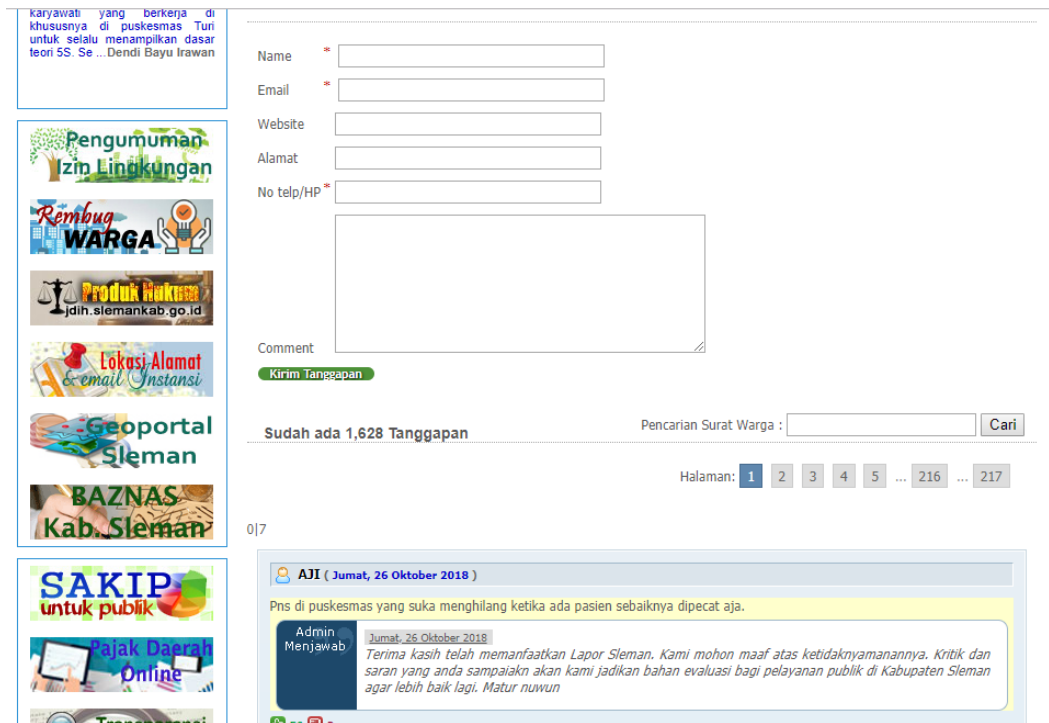
Gambar 4.5

Aplikasi LAPOR SLEMAN



Gambar 4.6

### Kanal Aduan Online di Website Kabupaten Sleman



### 3. Kabupaten Bantul

Pada tahun 2006, pemerintah Kabupaten Bantul bersama-sama untuk membuat salah satu fasilitas yang bernama SMS Center Bupati yang bertujuan untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam menyampaikan sebuah aspirasi, saran, kritik atau permasalahan lainnya yang dirasakan oleh masyarakat. Pada tahun tersebut, memang SMS Center ini menjadi salah satu fasilitas unggulan di Pemerintah Kabupaten Bantul

karena hal tersebut sangat mudah dijangkau oleh masyarakat Bantul khususnya (Admin Dinas Kominfo Bantul, 2012).

Pada bulan Agustus tahun 2018, kabupaten Bantul kembali mengeluarkan layanan pengaduan dengan berbasis aplikasi mobile. Layanan pengaduan berbasis aplikasi mobile ini yaitu Lapor Bantul. Lapor Bantul merupakan sebuah wadah untuk manampung segala aspirasi yang ada di masyarakat agar lebih tepat sasaran lagi.

Adapaun SOP penyelenggaraan media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Bantul yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- c. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- d. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyusunan Standar Operasi Prosedur Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul
- e. Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 tahun 2018 tentang Pengelolaan layanan Pengaduan Terintegrasi
- f. Keputusan Bupati Bantul Nomor 310 Tahun 2018 tentang Tim Pengelola Layanan Pengaduan Terintegrasi Kabupaten Bantul

Adapun media aduan masyarakat berbasis online di Kabupaten Bantul yaitu sebagai berikut

a) Lapor Bantul

Gambar 4.7

Aplikasi LAPOR BANTUL



b) SMS Center

SMS Center Bupati dibangun Tahun 2006 dengan maksud dan tujuan untuk memfasilitasi masyarakat

menyampaikan aspirasi, saran, kritik ataupun permasalahan-permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Pada tahun tersebut SMS Center Bupati merupakan salah satu sarana komunikasi Pemerintah Kabupaten Bantul yang mudah dijangkau oleh masyarakat Bantul.

Seiring waktu berjalan yang diikuti dengan perkembangan teknologi, SMS Center Bupati Bantul bukan merupakan satu-satunya sarana komunikasi Pemerintah Kabupaten Bantul dengan masyarakat. Perkembangan jejaring sosial di masyarakat mengakibatkan semakin marak dan meluas pemakaian sarana komunikasi melalui dunia internet.

Adapun format SMS Center di Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut

Nama(spasi)Kecamatan(spasi)Pesan kirim ke 081-328-848-000

c) Website

Gambar 4.8

Kanal Aduan Website Kabupaten Bantul

**Ahad Legi, 17 Maret 2019**  
41 user(s) online  
Hits : 14172297

**Pencarian**  
Database  
Berita

**PEMERINTAHAN**

- Sekilas
- Sejarah
- Proiotamansari
- Arti Lambang
- Misi & Visi
- Profil Bupati
- Profil Wakil Bupati
- Muspida
- Instansi Daerah
- Legislatif
- Email SKPD
- Email Desa

**LAMAN FACEBOOK**  
Pemka...  
Sukai Halan

**RAGAM**

- Bukutamu
- Ide Warga
- Arsip Berita
- Album Foto

**Buku Tamu**  
Terdapat 2505 data, ditampilkan dalam 501 halaman.

Bukutamu/ide warga diharapkan berisi tidak mengarah ke finah atau merugikan orang lain, jangan sampai menimbulkan opini yang tidak dapat dipertanggungjawabkan. Mengenai pertanyaan atau permasalahan yang segera mendapat jawaban harap langsung dikirim ke SMS Center Bupati Bantul.

[Mengisi Buku Tamu](#)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 » 501

▶ 2505. **Dewi Astika** — Potorono  
Kamis Legi, 18 Okt 2018 03:26 WIB

Dear Pemda Bantul

Mohon di tertibkan Baliho yang berada di perempatan ring-road Kota Gede yang menghadap keselatan karena tidak berizin, pemiliknya orang semarang dan tanpa ijin, dan terlalu berdekatan dengan bibir jalan dan traffic light

[Komentar](#)

▶ 2504. **Ikhsanudin** — Panggungharjo  
Kamis Wage, 11 Okt 2018 12:47 WIB

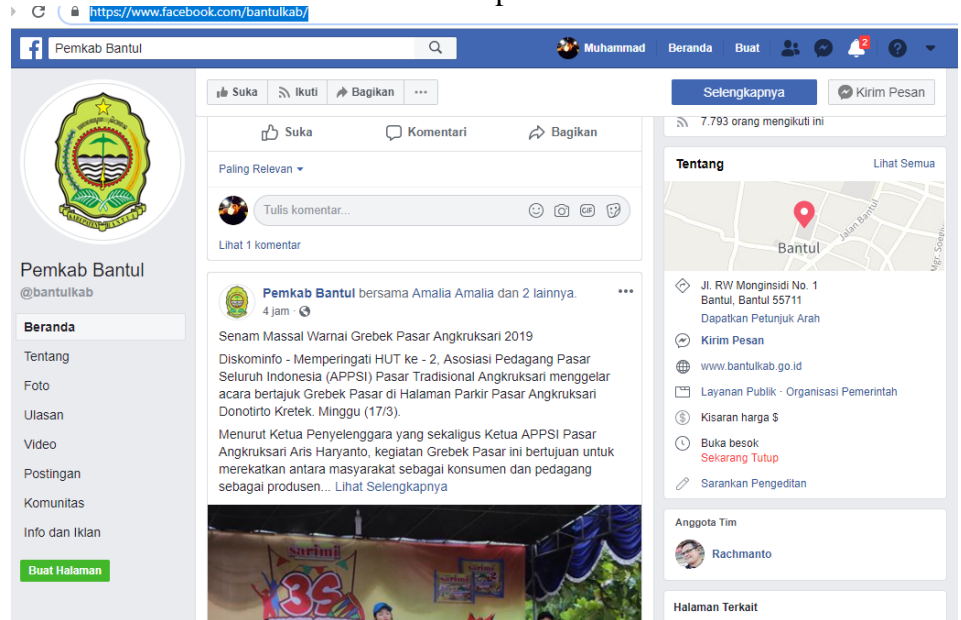
Dari Pengalaman saya mengurus sertifikat di kantor BPN kab. BANTUL, perlu adanya pembenahan sistem:

1. Saya melihat loket pelayannya kurang efektif.
2. Terlalu banyak urutan loket yang harus dilalui,
3. Urutan loket 1 dan lainnya tdk sederet, sehingga harus kesana kesini untuk ngurus 1 urusan saja,
4. Alangkah bijaknya kalau perugas 1 loket sedang ada keperluan atau urusan bisa diwakili petugas yg lainnya, sehingga warga yg membutuhkan pelayanan tidak menunggu terlalu lama dan tidak pasti..
5. Model layanan seperti samsat atau dinas perbinaan bisa buat acuan..cukup bagus.
6. Ruang tunggu kurang memadai..

Demikian  
Atas perhatiannya diucapkan banyak terimakasih  
Ikhsan

d) Media Sosial

Gambar 4.9  
Kanal Media Masa Kabupaten Bantul





e) Email

Gambar 4.10

Kanal Aduan Email di Kabupaten Bantul

The image shows a web page for an email complaint channel in Kabupaten Bantul. The page is divided into a sidebar on the left and a main content area on the right.

**Sidebar (Left):**

- Ahad Legi, 17 Maret 2019**  
33 user(s) online  
Hits : 14172357
- Pencarian**  
Search bar  
Database: Berita (dropdown) [ok]
- PEMERINTAHAN**
  - Sekilas
  - Sejarah
  - Proklamasi
  - Arti Lambang
  - Misi & Visi
  - Profil Bupati
  - Profil Wakil Bupati
  - Muspida
  - Instansi Daerah
  - Legislatif
  - Email SKPD
  - Email Desa
- LAMAN FACEBOOK**  
Pemka...  
Sukai Halaman
- RAGAM**
  - Bukutamu
  - Ide Warga
  - Arsip Berita
  - Album Foto

**Main Content Area (Right):**

**Formulir Kontak E-mail**

Kontak kami, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul  
Jl. Robert Wolter Monginsidi No.1 Bantul, Yogyakarta, Indonesia 55711  
email: [diskominfo@bantulkab.go.id](mailto:diskominfo@bantulkab.go.id), [kpdt@bantulkab.go.id](mailto:kpdt@bantulkab.go.id)  
Telp. (0274) 368547, 367761

Dengan hormat, mohon mencantumkan alamat email yang valid sehingga balasan dari kami diterima.

**Nama**  
 *Harus diisi*

**E-mail**  
 *Harus diisi*

**Alamat**  
 *Harus diisi*

**Web Site**

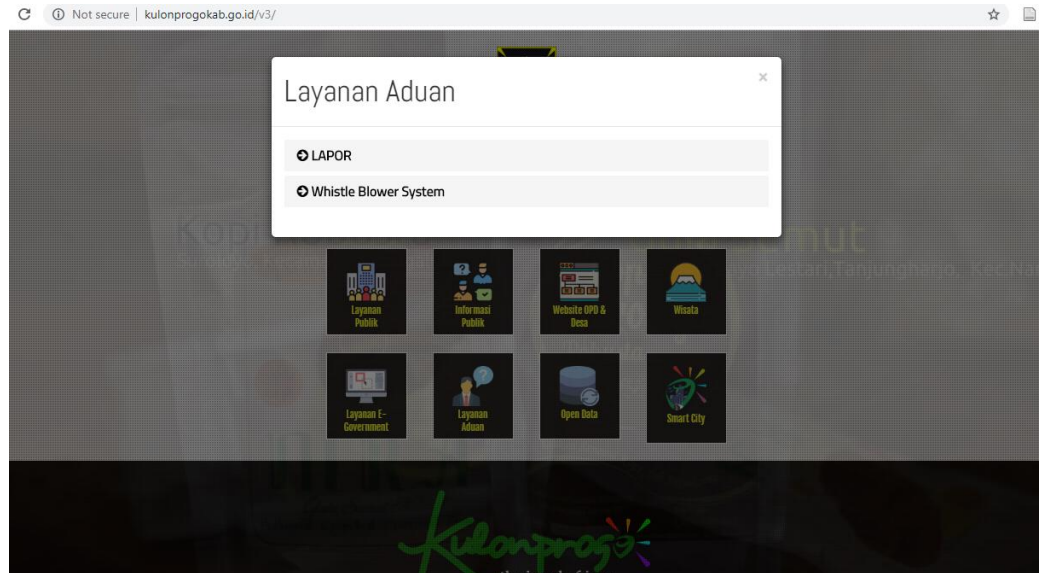
**Subyek**  
 *Harus diisi*

**Pesan**  
  
*Harus diisi.*

**4. Kabupaten Kulon Progo**  
a) Website LAPOR

Gambar 4.11

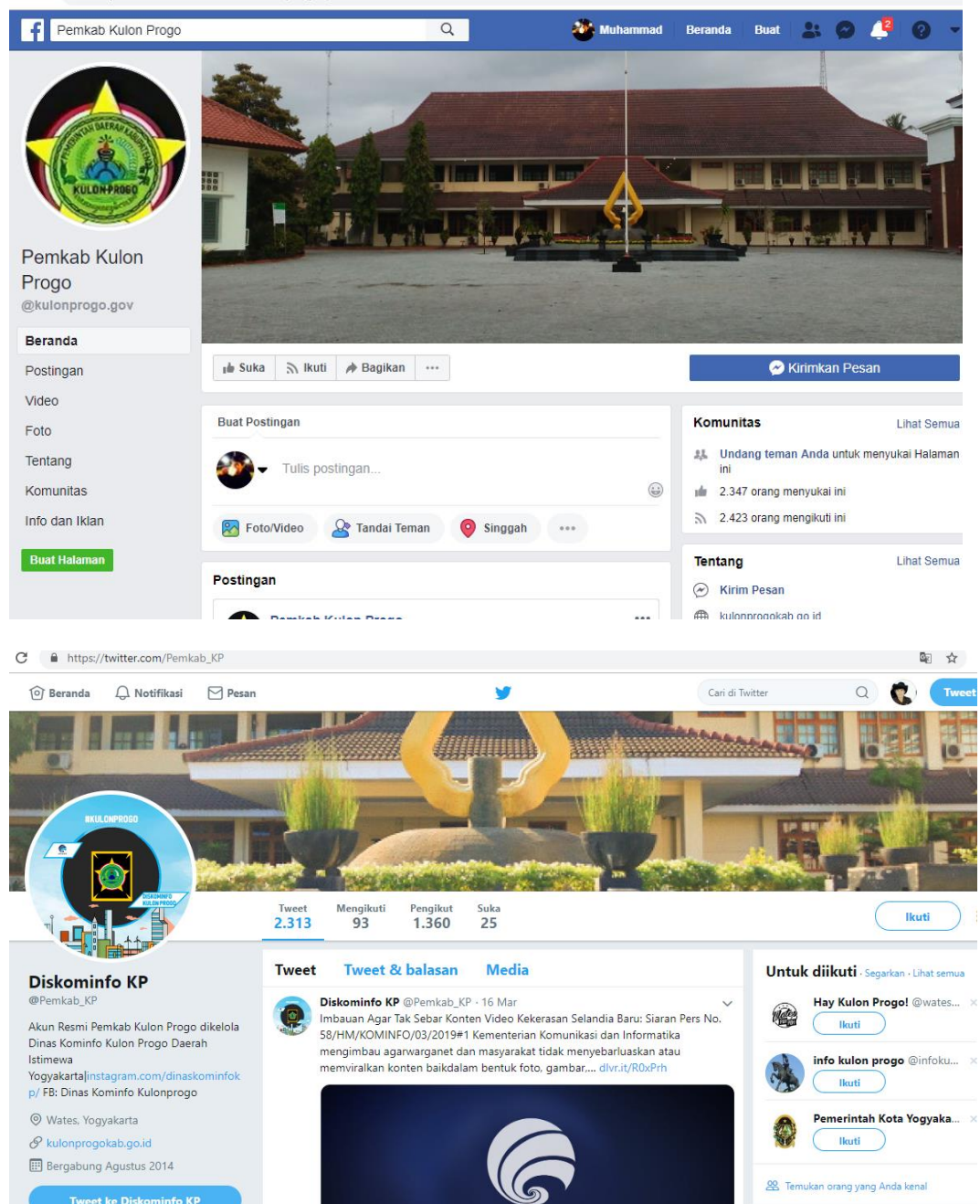
Website LAPOR!



b) Sosial media

Gambar 4.12

Kanal Sosial Media Kabupaten Kulon Progo



c) SMS Center

Pemkab Kulonprogo melaunching pusat pelayanan informasi dan aduan masyarakat. Pemkab juga melaunching nomor khusus untuk mengakomodir aduan masyarakat melalui nomor 081 125 540 10. Kepala Bagian TI dan Humas Setda Kulonprogo Rudy Widyatmoko mengatakan, saat ini, pengaduan masyarakat dan layanan aduan diintegrasikan satu pintu melalui PPID. Tujuannya agar terkoordinasi dengan baik. PPID pembantu juga disiapkan di setiap instansi sejak 2011.

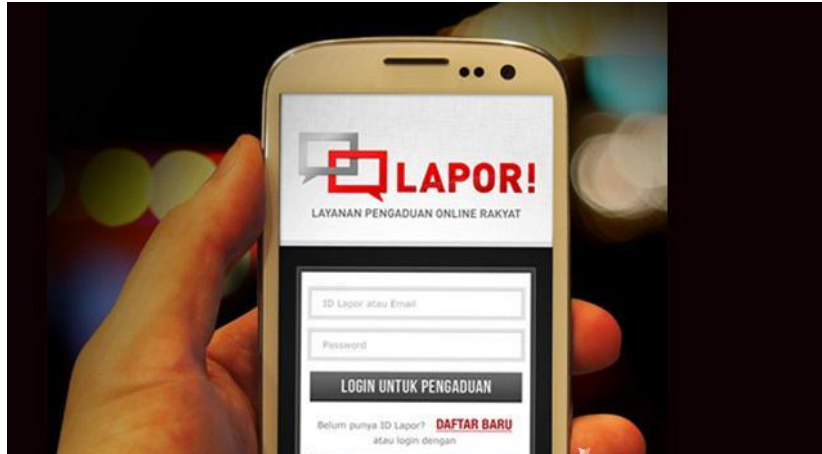
d) Email

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo juga menyiapkan kanal aduan Online melalui Email resmi pemerintah Kabupaten Kulon Progo yaitu [pemkab@kulonprogokab.go.id](mailto:pemkab@kulonprogokab.go.id)

5. Kabupaten Gunungkidul  
a) Website dan LAPOR

Gambar 4.13

Kanal Aduan Website di Kabupaten Gunungkidul



Not secure | gunungkidulkab.go.id/D-537f13d5a57b93414845f280aec15e1c-IN-100-0.html

Pemerintahan Beranda Profil Daerah Informasi Publikasi Galeri

- Harap mengisi data-data diri anda dengan benar
- Dilarang untuk mengirimkan berita/pesan SPAM.
- Dilarang untuk mengirimkan berita yang menyalahi peraturan perundangan dan norma yang berlaku
- Dilarang untuk mengirimkan berita/pesan yang menyinggung SARA
- IP Address anda kami akan kami simpan sebagai referensi

[Lihat Daftar Aspirasi Warga](#)

membangun Gunungkidul. Kami sangat berterima kasih atas masukan yang anda berikan

Nama Lengkap \*:  
Email \*:  
Alamat \*:  
Nomor Telepon \*:  
Subjek \*:  
Pesan \*:

[Submit](#) \* required fields

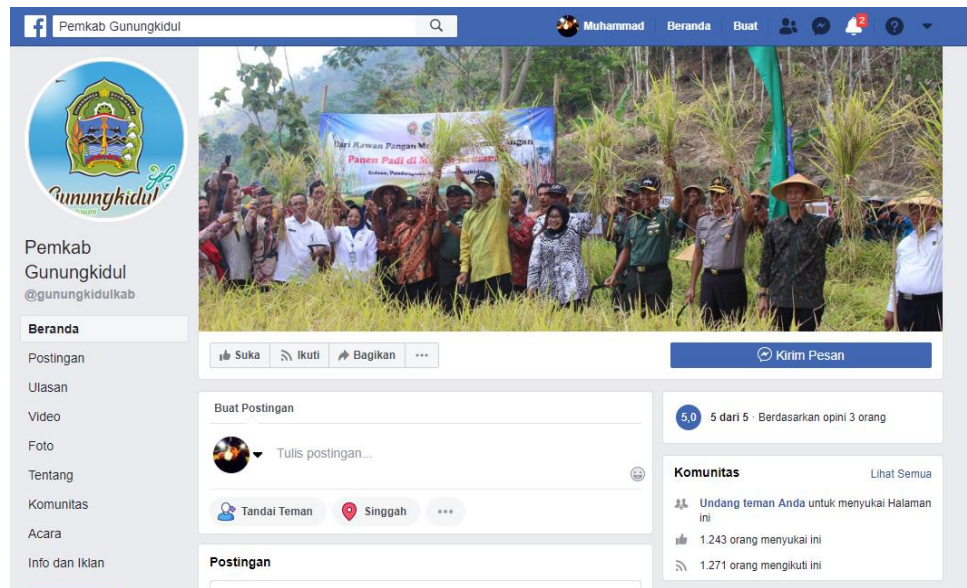
b) Email

Pemerintah Kabupaten Gunungkidul juga menyiapkan kanal aduan Online melalui Email resmi pemerintah Kabupaten Kulon Progo yaitu [admin@gunungkidulkab.go.id](mailto:admin@gunungkidulkab.go.id)

c) Sosial Media

Gambar 4.14

Kanal Media Sosial di Kabupaten Gunungkidul





#### d) SMS Center Pemda Gunungkidul

Pemerintah Kabupaten Gunungkidul kembali mengaktifkan program short message service (SMS) warga setelah cukup lama tidak dijalankan. Program ini penting untuk menjangkau aspirasi dari masyarakat, mengawasi jalannya pemerintahan serta mencari masukan terhadap pembangunan yang sudah dijalankan oleh pemerintah. SMS center dengan nomor 0811256988 ini diluncurkan saat Gunungkidul masih dipimpin bupati Suharto. Beberapa tahun berjalan, program tersebut sempat berhenti karena servernya mengalami kerusakan.

Pada tahun 2011, server SMS center kembali diperbaiki. Namun belum lama berjalan, server kembali rusak sehingga tidak beroperasi hingga 2013. Awal 2014, tepatnya pada bulan Maret server kembali diperbaiki sehingga SMS center milik Pemkab Gunungkidul beroperasi kembali. Sekitar sebulan beroperasi, SMS Center sudah banyak mendapatkan respon dari warga masyarakat. Setiap hari sekitar 10 SMS mulai yang berkaitan dengan pembangunan, keluhan warga, penawaran produk hingga caci maki ke bupati di terima oleh operator.