

# LAMPIRAN

## **PEDOMAN WAWANCARA PROGRAM UPIK**

### **A. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Hari, tanggal :
4. Jabatan :
5. Divisi :
6. Lama Bekerja :

### **B. Daftar Pertanyaan:**

1. Bagaimanakah awal mula terbentuknya program UPIK ini? (Sejarah program)
2. Bagaimanakah struktur organisasi dari program UPIK?
3. Apakah tujuan dari pelaksanaan program UPIK?
4. Apakah kebutuhan pegawai sudah sesuai dengan tujuan program UPIK?
5. Apakah program UPIK ini mendapat dukungan berbagai pihak?
6. Bagaimana kesiapan kepala Kecamatan dalam pelaksanaan program UPIK?
7. Bagaimana kesiapan instruktur dalam program UPIK?
8. Bagaimana kesiapan peserta atau pegawai dalam program UPIK?
9. Bagaimana kesiapan sarana dan prasarana dalam program UPIK?
10. Bagaimana kesiapan jadwal kegiatan dalam program UPIK?
11. Bagaimana pelaksanaan program UPIK?
12. Bagaimana evaluasi dalam program UPIK?
13. Seberapa banyak pegawai yang mampu mengikuti program UPIK?

14. Apakah ada dilakukan pendampingan dalam menjalankan program UPIK?
15. Bagaimana manfaat yang dirasakan para pegawai setelah mengikuti program UPIK?
16. Siapakah orang yang ditunjuk untuk mengelola program UPIK?
17. Apakah sajakah peralatan yang dapat mendukung keterlaksanaan program?
18. Apakah pengelola program membuat laporan program sebagai bentuk evaluasi kinerja pegawai?
19. Apakah faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program UPIK?
20. Bagaimanakah sikap petugas UPIK mengatasi keluhan dari masyarakat?
21. Bagaimana cara berkomunikasi petugas UPIK dengan masyarakat tersebut?
22. Apakah Petugas UPIK sigap menjawab pertanyaan pelanggan, seperti apa contohnya?
23. Apakah petugas UPIK pernah terjadi kesalahan dalam melayani (contoh)?
24. Apakah petugas UPIK fokus dan sungguh-sungguh dalam melayani publik (contoh)?
25. Apakah petugas UPIK dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan (contoh)?
26. Bagaimanakah cara UPIK menyediakan akses kepada publik untuk menyampaikan keluhan?

## HASIL WAWANCARA NARASUMBER

- P : Tentang Upik, e bagaimana awal mula terbentuknya program Upik, e sejarahnya gitu loh pak
- R : Sejarahnya
- P : Terbentuknya awal mula program Upik itu kenapa?
- R : Kalo mungkin awalnya mas aja yang jelasin. Jadi tahun 2003 awal 2003 jadi memang pada saat itu tu e kita tu kan untuk saluran pengaduan dari masyarakat ke pemerintah itu kan belum ada ya, masih dipisah-pisah belum terkordinir dengan baik awalnya jadi kita mempermudah aja kepada masyarakat
- P : Dulu Upik tu dipegang langsung di sini apa dinaungi?
- R : Kalo dulu tu masih struktur kelembagaannya tu masih belum seperti saat ini. Ini kan udah perubahan kelembagaan, jadi dulu masih ikut dibagian humas. Jadi dari sekretariat daerah itu ada bagian humas menaungi advokasi, dokumentasi dari sini dibentuk semua
- P : Terus bagaimana struktur organisasi dari program Upik?
- R : Program Upik Saat ini atau?
- P : Saat ini
- R : Jadi kan ada jalan pengaduan OPD, itu kan ada namanya bagian humas terus sambutan dari komunikasi sama bagian IT. Bagian penata pemberdayaan itu, tempat kelembagaan seperti itu dijadikan satu di dinas, balai desa, nah Upik termasuk dibidang komunikasi publik diseksi pelayanan dan komunikasi publik
- P : E apa tujuan dari pelaksanaan program Upik? Yang tadi yang pertama sama ya kayak biar memudahkan
- R : Ya tujuannya ya intinya itu, jadi sebagai penyelenggara pemerintahan itu hanpat itu juga bentuk untuk mengetahui sebenarnya e input dari warga itu seperti apa yang diinginkan yang diharapkan, jadi mereka juga punya tuntutan ke Pemkot untuk dilayani seperti apa, ya kebahagiaan kami
- P : Apakah kebutuhan pegawai sudah sesuai dengan tujuan program Upik?

- R : Kebutuhan pegawai maksudnya?
- P : E maksudnya kalo kebutuhan misalnya para pegawainya tuh lho pak sesuai gak sama program-program Upik gitu, mungkin apa ya dari kinerja gitu
- R : Jadi gini sebenarnya Upik itu kalo dari sisi pegawai e pegawai sebenarnya lebih dipermudah dengan adanya Upik untuk menindaklanjuti berbagai aduan dari warga. Jadi kalo ada kesulitan misalnya oh ini aduannya bukan ke bidang OPD yang bersangkutan misal itu dia mudah untuk mendistret atau me-forward ke OPD yang membidangi hal tersebut karena sistemnya sudah online jadi lebih mudah
- P : Apakah program Upik ini mendapat dukungan dari berbagai pihak?
- R : Pihaknya mana aja nih kira-kira?
- P : Misalnya e otomatis pasti dari e pemerintah, wali kota gitu pasti mendukung ya pak program...
- R : Dari wali kota pasti karena dia ditetapkan dengan Perwal jadi kegiatan itu jalan itu karena ada peraturan yang ditetapkan oleh wali kota jadi dia gak bisa jalan sendiri tanpa adanya arahan atau perintah dari pak wali. Kalo nanti Perwalnya bisa didownload di [hukum.jogjakarta.go.id](http://hukum.jogjakarta.go.id) nah itu dasar-dasar aturannya itu ada disitu
- R2 : Itu pertama kali dibentuk melalui Perwal No 86 tahun 2003 itu urusan wali kota dirubah 14 November 2003, pertama kali
- P : Ya
- R : Nanti didownload aja
- P : Ya saya juga pernah baca soal itu
- R : Ha awalnya dibentuk tuh itu
- P : E bagaimana kesiapan e kepala humas atau yang menaungi dalam pelaksanaan program Upik?
- R : Kesiapannya itu maksudnya?
- P : E ini kayak awal mulanya gitu lho pak dalam melaksanakan program Upik, membentuk Upik gitu

- R : Kalo kesiapannya dari dulu tu ya karena memang sudah di-restruck kegiatannya yang officially perintah keputusan ya diterima dari pak wali ya yang sudah dijalankan semua baik, dari infrastruktur, mungkin dari saluran
- P : Berarti infrastruktur terus pegawainya itu sudah dipersiapkan sebaik mungkin ya pak
- R : Sudah, pada saat itu. Karena kan dia berkembang mbak, pelayanannya itu mungkin dulu telepon, sms terus email masih ada terus ini ada lagi karena akhir-akhir ini karena kita itu mengintegrasikan semua layanan yang ada di Telkom jadi aplikasi-aplikasi, sistem informasi yang ada itu diintegrasikan dalam sebuah aplikasi yang tersentralisasi agar yang mau mengakses tidak perlu ngapalin aplikasi ini untuk layanan ini, itu sudah disentralisasi diaplikasi JSS. Itu sudah berkembang lagi, tadinya salurannya hanya sms, telepon, nanya langsung, terus apa namanya email juga gmail.
- R2 : Dulu malah pernah ngalami cuma bisa dua operator telkomsel sama kartu halo terus kita coba maksimal terus akhirnya kita bisa ke semua operator smsnya terus telpon, website pakai .co.id terus kita mengintegrasikan layanan keluhan itu ke aplikasi namanya desma service jadi bisa melalui hp android, sms kan gak bisa ada foto terus terbatas jika di-email, kalau sekarang android bisa ada foto, bisa ada lokasi GPS-nya jadi kita bisa tahu lokasi sendiri, jadi teknologi terus dibangun kira-kira apa sih cita masyarakat apa gunanya
- R : Udah pernah nyoba download?
- P : Belum
- R : Ha itu didownload sekarang, coba di cek
- P : Apa tadi pak namanya?
- R : Jogja Smart Service
- P : Oh yang saya baca di depan, Jogja Smart Service itu. Kalo evaluasinya dalam program Upik itu gimana pak? Apa setiap bulan dilakukan evaluasi gitu

- R : Ada berkala jadi sesuai permintaan, kita siapkan untuk mengevaluasi kinerja dari masing-masing operator bidang, tiap bidang kan ada operator, itu berkala
- P : Seberapa banyak kalo pegawainya yang mengikuti program Upik itu pak kira-kira?
- R : Kalo pegawai nganu, jadi kalo operator itu per-OPD ada
- R2 : Jadi satu admin pusat bikin grup sama tiap OPD masing-masing ada operatornya tapi sebatas kaya gawang kalo pusat
- P : Oh dulu saya pernah ngebaca itu kalo ada keluhan misalnya tentang infrastruktur jalan atau apa itu nanti dari yang operator itu menyampaikan ke OPD tersebut misalnya kayak gitu. Kalo sekarang berarti sudah ini?
- R : Kalo sekarang dimenu yang baru di JSS itu dia sudah opsi spesifik selain kalo opsi itu lho jadi misalnya ada perbaikan jalan atau masalah PKL itu ada, kalo umum itu memang masalah jalan yaudah langsung dipilih aja tapi kalo kebetulan aduannya tidak itu ya tidak ada disitu bisa dientry sendiri lah nanti dari admin pusat yang kira-kira o ini nanti di mana tapi kalo sistem apa ya kasus-kasus yang agak jarang
- R2 : Menambahkan, kalo dulu belum ada aplikasi android itu bisa dibilang sedikit dari masyarakat karena kalo sms kan gak bisa masukin apa-apa lalu pusat yang mbagiin ke OPD tapi kalo sekarang ada aplikasi otomatis dipilihan aplikasi sudah dilihat kategorinya, misal jalan tol itu langsung ke pusat jadi data-data di hape itu memangkas progress, sekarang dari masyarakat langsung ke OPD, kita bekerja ketika ada yang salah, aduan dari masyarakat, misal tentang ada pohon yang mengganggu traffic light, itu masyarakat masukinnya ke traffic light padahal itu yang masalah di pohonnya, pohon ada di lingkungan hidup, kalau itu masuknya ke pusat baru pusat men-forward ke OPD, nah seperti itu
- P : kan kalau buka website itu dulu sekarang ke aplikasi?
- R : Jadi kalau mau melakukan pengaduan itu ada beberapa langkah, lewat telepon atau datang kesini, ini kan tempat untuk melayani pengaduan, kalau

datang kesini kan lebih repot daripada kita nelpon terus daripada SMS, apa email, yang website masih bisa?

R2 : Masih bisa

P : Apakah ada pendampingan dalam menjalankan program UPIK itu pak? Maksudnya sebelum adanya UPIK ini apakah ada setiap pegawai ada program seperti ini dan diajarin pak?

R : Oh pas awal, pas awal mestinya ada, cuma detilnya kan kalau pendampingan artinya ada yang mendampingi dan didampingi, nah itu, sampai sekarangkan masih didampingi karena dari dinas juga dinamis, kalau ada mutasi kepegawaian kan berubah juga

P : Untuk yang UPIK tadi setiap OPD ada ya?

R : Operatornya ada, istilahnya PIC, person in charge di OPD tersebut, tapi pelaksana dari tindak lanjutnya ya OPD tersebut sesuai job-nya yang ada disitu

P : Untuk evaluasi kinerja pegawai itu berarti setiap berkala tadi ada laporan program ya pak

R : Ada itu setiap seminggu sekali

R2 : Setiap minggu kita menyusun responsibilitas dari setiap OPD, jadi di catat ada berapa pesan yang di jawab, ada berapa pesan yang masih dikerjakan terus itu dijadikan bahan laporan tadi

R : Itu yang mimpin pak wagi nanti dirapatkan, karena ada beberpaa aduan gak bisa dilaksanakan langsung, misal nunggu anggaran

P : Tapi sejauh ini daya tangkap pegawai dalam menjawab keluhan itu gimana? Apakah sudah sesuai?

R : Jadi gini, namanya kinerja pegawai kadang bagus, kadang suatu waktu turun, tapi kita itu mencoba memanage supaya tetap, jadi mulai keliatan turun kan ada, bisa kita buka, nanti kita pantau, ya langsung kita bikin notif di grup, kita juga punya grup

P : Petugas UPIK itu kan sigap menjawab pertanyaan pelanggan, misal ada keluhan langsung dijawab, atau dijawab tapi belum di tangani, nah sekarang itu apakah setiap ada keluahn langsung dijawab atau direspon gitu?

- R : Jadi kita ada respon time, respon time itu terkait menghitung antara dia masuk ke sistem sampai di forward atau di respon sampai operator di masing masing OPD itu, nah kalau untuk menjawab, jadi kan itu sudah lama, awal awal memang kita respon dulu, setelah berkembangnya teknologi itu udah gak waktunya lagi responnya itu hanya sekedar “oh ini oh itu” sudah gak mengarah kesitu, kita mengarahnya operator itu sudah bisa melihat posisi sedang dimana, status sedang apa, sekarang kalau bisa menjawab itu laporan itu sudah pasti, misal sudah ditangani ya sudah datang ke lokasi sudah di foto, kalau memang gak bisa ditangani ya jawabannya dijawab pasti, misal karena ini gak bisa ditangani sekarang karena mekanisme anggaran, kan kita punya mekanisme anggaran jadi akan di anggarkan di tahun depan misalnya, nah itu jawabannya seperti itu, yang sudah finish maksudnya, kita buat kearah situ
- P : Jadi ibaratnya di tanggapin, di lakukan dulu baru bales responnya itu?
- R : Karena sudah berkembang sistem, kita gak pernah nge-pick bahwa sudah dilakukan karena itu sudah ada di timelinenya, kan dia buka jadi udah tau ditahap mana, udah ada disitu, jadi kita gak perlu jawab ya toh, kan sudah bisa dilihat, kita jawab itu kalau sudah confirm atau mendatangi lokasi, biasanya bisa, kita telpon dulu petugas lapangan “gimana?” jadi bukan menjawab tapi meng-confirm
- P : Setelah adanya UPIK ini petugas pernah mengalami kesalahan gak dalam melayani?
- R : Ya ada beberapa
- P : Contohnya pak?
- R : Jadi masalah PKL sama penerangan jalan, itu kan sering, jadi dia suda naik, bagus, oke, besok mati lagi, dia datang tapi yang diperbaiki itu yang sebelahnya yang mati, tapi belum dilaporkan, itu pernah, tapi ya kebetulan ya kita sudah sama-sama punya prosedur ya itu emang tugasnya untuk melayani
- P : Petugas UPIK dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan gak?

- R : Ada beberapa yang tidak sesuai
- P : Contohnya misalnya pak?
- R : Yang trotoar itu ya mas?
- R2 : Iya
- R : Kebetulan saat terjadi migrasi sistem itu kan, personelnnya ada yang belum update, jadi seolah olah belum ditanngani padahal sudah ditanngani, itu ada, ada juga yang kebalikannya tapi kita ada mekanisme kontrolnya misal ada followup lagi, atau misal sudah didatangi, udah sosialisasi tapi besok melanggar lagi, ya kayak gitu, kalau yang penangannya agak susah?
- R2 : Ya itu sih misalnya tadi, kayak sama permasalahan tadi, kayak kecepatan itu juga, kadang-kadang suka lambat, itulah kenapa kita juga ada mekanisme kontrol, nanti kita akan pakai ranking, yang tepat waktu, nanti kita kasih juga simbol merah atau hijau, itu untuk mengingatkan saja kita harus sesuai
- P : Itu selama 3 bulan?
- R2 : Engga, sebulan sekali, jadi semua operator kita panggil, apa aja ceritanya, ada masukan engga, bikin yang enak kayak gimana, lalu disampaikan gimana
- R : Pernah juga saya tes, responnya terlihat lambat tetapi sebenarnya sudah ditangani, karena dia lambat mengupdate di sistem, itu sering, kita juga SDM terbatas juga, dia kelapangan juga jadi belum sempet update yang sudah ditangani, misal selisih 2 hari, makannya saya lapor, disini belum di update tapi udah selesai
- P : Oh gitu, pak ini kan penelitiannya 2018 kan pak, kalau di 2018 itu responsifitas dari keluhannya itu lebih dari dari tahun ini atau kurang?
- R2 : Itu bisa di cek sih, nanti kirim email nanti kita kasih
- R : Terkait dengan data itu ya
- R2 : Kalau kita fokusnya UPIK, SMS, karena mungkin untuk JSS itu sedang diurus tahap negasi antara SMS dengan Android
- R : Untuk 2018 mungkin masih SMS, karena Android baru tahun ini
- P : Itu aja sih pak yang mau saya tanyakan

**-Selesai-**