

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA**

#### **A. Gambaran Umum Kota Yogyakarta**

##### **1. Kondisi Geografis**

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota/kabupaten di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, kota ini juga memiliki kedudukan sebagai ibu kota provinsi di Yogyakarta. Kota ini memiliki wilayah yang berada tepat di tengah Provinsi di Yogyakarta, dan juga merupakan satu satunya wilayah berstatus kota dari seluruh daerah tingkat II di DIY. Secara administratif, Kota Yogyakarta saat ini terbagi menjadi 14 kecamatan, 45 kelurahan, 617 RW dan 2531 RT.

Kota Yogyakarta yang berada di dataran rendah ini memiliki luas 32,5 yang berarti menempati 1,025% dari luas keseluruhan Provinsi DIY. Kota ini berbatasan dengan Kabupaten Sleman di sebelah utara, timur dan barat serta Kabupaten Bantul di sebelah timur, selatan dan barat. Kota ini juga di lalui oleh 3 buah sungai, yaitu Sungai Gajah Wong di sebelah timur, Sungai Code yang membelah Kota Yogyakarta di bagian tengah dan Sungai Winongo di sebelah barat.

##### **2. Kondisi Demografis**

Dilansir dari laman resmi Kota Yogyakarta, Menurut data sensus tahun 2000, Kota Yogyakarta memiliki jumlah penduduk mencapai 493.903 jiwa, yang kemudian menciptakan angka kepadatan penduduk mencapai 15.197/jiwa yang tentunya jauh lebih tinggi di bandingkan angka kepadatan penduduk

kabupaten di sebelahnya, yaitu Kabupaten Sleman dan Bantul, yang hanya berkisar di angka 1.479 dan 1.884. Angka harapan hidup penduduk kota Yogyakarta menurut jenis kelamin, laki-laki usia 72,25 tahun dan perempuan usia 76,31 tahun.

### 3. Sosial Budaya

Kondisi sosial budaya di DIY meliputi Kependudukan, tenaga kerja, dan transmigrasi, kesejahteraan sosial, kesehatan, pendidikan, kebudayaan, dan keagamaan.

#### a. Kependudukan dan Tenaga Kerja

Laju pertumbuhan di kota Yogyakarta teruslah bertambah naik dari tahun ke tahun kenaikan rata rata 1,1 % Umur Harapan Hidup (UHH) penduduk di kota Yogyakarta memiliki kecendrungan yang meningkat pula hingga 2,1% di tinjau dari sisi distribusi penduduk menurut usia, terlihat kecendrungan yang semakin naik atau meningkat pada penduduk atau warga yang berusia lanjut seperti di atas usia 60 tahun. Angka kerja di kota Yogyakarta pun meningkat hingga 71,41% di sektor pertanian kemudian disusul sektor jasa jasa lainnya.

#### b. Kesejahteraan dan Kesehatan

Kesehatan adalah salah satu aspek terpenting di dalam kehidupan manusia, pembangunan kesehatan menjadi salah satu instrumen dalam upaya kesejahteraan masyarakat. Terdapat sekitar 275.110 warga kurang mampu akan tetapi bantuan yang tersalurkan setiap tahun bahkan bulannya selalu naik cukup tinggi. Arah pembangunan kesehatan di kota Yogyakarta

secara umum pun guna kesejahteraan masyarakat di kota Yogyakarta dengan “memiliki status kesehatan masyarakat yang tinggi tidak hanya dalam batas nasional tetapi memiliki kesetaraan di tataran Internasional khususnya Asia Tenggara dengan mempertinggi keasadaran masyarakat akan pentingnya kehidupan yang sehat.”

#### **4. Pendidikan**

Penyebaran sekolah untuk menjenjang SD/MI sampai Sekolah Menengah sudah merata hingga ke pelosok daerah atau menjangkau seluruh wilayah di kota Yogyakarta. Sedangkan ketersediaan guru pun cukup memadai di kota Yogyakarta. Walaupun masih ada keterbatasan dari sisi kemanusiaannya itu sendiri untuk menjadi guru di daerah pelosok akan tetapi pemerintah Yogyakarta terus mengupayakan bagaimana agar seluruh masyarakat DIY mendapatkan pendidikan sesuai dengan haknya masing masing.

#### **5. Kepala dan Wakil Kepala Daerah**

Menurut “UU Nomor 22 Tahun 1948 (yang juga menjadi landasan UU Nomor 3 Tahun 1950 mengenai pembentukan DIY), Kepala, dan Wakil Kepala Daerah Istimewa diangkat oleh Presiden dari keturunan keluarga yang berkuasa di daerah itu, pada zaman sebelum Republik Indonesia, dan yang masih menguasai daerahnya; dengan syarat-syarat kecakapan, kejujuran, dan kesetiaan, dan dengan mengingat adat istiadat di daerah itu. Dengan demikian Kepala Daerah Istimewa, sampai tahun 1988, dijabat secara otomatis oleh Sultan Yogyakarta yang bertahta, dan Wakil Kepala Daerah Istimewa, sampai

tahun 1998, dijabat secara otomatis oleh Pangeran Paku Alam yang bertahta. Nomenklatur Gubernur, dan Wakil Gubernur Daerah Istimewa baru digunakan mulai tahun 1999 dengan adanya UU Nomor 22 Tahun 1999. Saat ini mekanisme pengisian jabatan Gubernur, dan Wakil Gubernur DIY diatur dengan UU 13/2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **B. Pemerintah Kota Yogyakarta**

Pemerintah Kota Yogyakarta, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah, maka Pemerintah Kota Yogyakarta menyesuaikan kelembagaannya sesuai kewenangan daerah. Adapun kelembagaan Pemerintah Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD. Adapun yang termasuk di dalamnya sebagai berikut.
  - a. Sekretariat Daerah
  - b. Asisten Pemerintahan
  - c. Asisten Perekonomian dan Pembangunan
  - d. Asisten Administrasi umum
  - e. Bagian Tata Pemerintahan
  - f. Bagian Hukum
  - g. Bagian Organisasi

- h. Bagian Perekonomian, Pengembangan Pendapatan Asli Daerah dan Kerjasama (Bagian P3ADK)
  - i. Bagian Pengendalian Pembangunan
  - j. Bagian Teknologi Informasi dan Telematika
  - k. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi
  - l. Bagian Umum
  - m. Bagian Protokol.
2. Dinas Daerah, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah. Adapun yang termasuk di dalamnya sebagai berikut.
- a. Dinas Pendidikan
  - b. Dinas Kesehatan
  - c. Dinas Pemukiman dan Prasarana Wilayah
  - d. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan
  - e. Dinas Perhubungan
  - f. Dinas Ketertiban
  - g. Dinas Perizinan
  - h. Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi
  - i. Dinas Pengelolaan Pasar
  - j. Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan
  - k. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - l. Dinas Bangunan Gedung dan Aset Daerah
  - m. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Pertanian.

3. Lembaga Teknis Daerah, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah. Adapun yang termasuk di dalamnya sebagai berikut.

- a. Inspektorat
- b. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
- c. Badan Kepegawaian Daerah
- d. Badan Lingkungan Hidup
- e. RSUD
- f. Kantor Kesatuan Bangsa
- b. Kantor Penanggulangan Kebakaran, Bencana dan Perlindungan Masyarakat
- a. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah
- c. Kantor Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan
- d. Kantor Keluarga Berencana

4. Kecamatan dan Kelurahan, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, 38 Kedudukan, Tugas Pokok Kecamatan dan Kelurahan.

### **C. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)**

#### **1. Gambaran Umum UPIK**

UPIK merupakan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, informasi, maupun usul atau saran guna pengembangan pelayanan pemerintah Kota Yogyakarta dan pembangunan Kota Yogyakarta.

Pelaksaaannya dengan melalui program pengembangan komunikasi, informasi, dan media dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kinerja serta perbaikan birokrasi yang responsif untuk mewujudkan pemerintah Kota Yogyakarta menuju good governance dengan cara melibatkan masyarakat untuk berperan aktif.

UPIK yang merupakan bagian dari sub bagian pengelola informasi dan keluhan, berfungsi sebagai media komunikasi antara warga sebagai penerima program yang dilakukan oleh unit kerja di lingkungan pemerintah Kota Yogyakarta. Melalui UPIK masyarakat dapat memperoleh haknya dalam menyampaikan aspirasi kepada pemerintah Kota Yogyakarta. Selain itu UPIK juga dapat membantu pemerintah dalam memetakan permasalahan yang terjadi di Kota Yogyakarta yang kemudian menjadi sebuah program maupun kebijakan publik yang dapat mengatasi permasalahan tersebut. Di sisi yang lain, tujuan dari pembentukan UPIK juga mendorong masyarakat untuk berperan aktif sebagai bentuk sinergitas dalam membangun Kota Yogyakarta, serta memunculkan kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah.

Hadirnya UPIK sebagai media penyampaian aspirasi dari masyarakat kepada pemerintah adalah sebagai wadah yang tepat agar aspirasi tersebut tidak disampaikan di media yang lain yang justru tidak efektif. Dengan penyampaian secara langsung maka akan lebih mudah dalam melakukan pemecahan terhadap permasalahan. Pada tanggal 30 Januari 2003, Walikota Yogyakarta membuka layanan hot line service yang terintegrasi dengan Unit Pelayanan Satu Atap (UPSA) sebagai layanan masyarakat untuk menampung keluhan dan informasi.

Terbentuknya layanan publik ini kemudian diberi nama Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Dalam pelaksanaan kerjanya, UPIK menerima aspirasi dari masyarakat kemudian menyampaikan kepada Organisasi

Perangkat Daerah (OPD) yang terkait untuk memberikan tanggapan hingga tindak lanjut penyelesaian masalah. Pembentukan nama UPIK tersebut berdasarkan kerjasama dengan PKPEK pada tahun 2004 yang merancang suatu sistem untuk menerima pengaduan masyarakat, kemudian mengubah hotline service menjadi UPIK. Setelah itu, merasa perlu adanya perkembangan dalam menyesuaikan teknologi informasi yang berkembang, dengan melakukan kerjasama dengan PT. Exindo yang memberikan penawaran pemanfaatan teknologi yang berkembang di masyarakat. Pada saat itu UPIK memanfaatkan media Short Message Service (SMS), website, E-Mail, dan telepon langsung. Peluncuran UPIK berbasis komputer dilaksanakan pada tanggal 31 Januari 2004.

Berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 operasional UPIK dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi dan berada di 45 bawah Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Keluhan. Segala aspirasi yang masuk diproses hingga dapat memberikan tanggapan yang baik kepada publik. Secara umum bagaian yang mengelola UPIK menjalin komunikasi dengan OPD di lingkungan pemerintah Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang terbaik.



## **2. Fungsi UPIK**

Sekretariat UPIK mempunyai fungsi pengkoordinasian pelayanan informasi dan keluhan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Oleh karena itu dalam menjalankan fungsi tersebut hal-hal yang harus dicapai adalah melayani informasi yang disampaikan masyarakat melalui media yang disediakan Pemerintah Kota Yogyakarta yang meliputi pernyataan/berita, aduan/komplain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan dan saran baik langsung maupun tidak langsung. Selain itu juga mendistribusikan informasi yang masuk ke Admin UPIK kepada Operator UPIK melalui media/sarana yang tersedia.

Setelah hal tersebut dilakukan hal lain yang harus dilakukan dengan baik yaitu menyampaikan tanggapan/jawaban kepada masyarakat berdasarkan informasi yang masuk dari instansi/pejabat. Di samping itu juga melaksanakan inventarisasi permasalahan dan mengupayakan penyelesaian, serta hal yang penting lainnya adalah melaporkan hasil kegiatan pelayanan informasi dan keluhan secara berkala kepada Wakil Walikota Yogyakarta melalui Kepala Bagian.

## **3. Media Layanan Informasi**

Media layanan informasi pada UPIK dalam menunjang keberhasilannya dalam menjangkau aspirasi masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Telepon dengan nomor 0274-555242
- b. Short Message Service (SMS) dengan nomor 08122780001
- c. Internet dengan website: [upik.jogjakota.co.id](http://upik.jogjakota.co.id)
- d. E-mail dengan alamat [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)

- e. Tatap muka langsung dengan admin UPIK dengan mendatangi sekretariat UPIK.
- f. Surat atau faksimile dengan nomor 0274-555241 kepada Pemerintah Kota melalui admin UPIK.

#### **4. Asas pengelolaan UPIK**

Dalam melakukan pengelolaan terhadap UPIK Pemerintah Kota Yogyakarta harus memerhatikan asas pengelolaan sistem informasi dan komunikasi di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dengan mempertimbangkan:

- a. Asas Manfaat: Mampu memanfaatkan semaksimal mungkin dan dapat menyajikan informasi yang bermanfaat dalam memperlancar pelaksanaan tugas pemerintah.
- b. Asas Efektif dan Efisien: Menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas, baik tugas pokok maupun tugas penunjang secara efektif yaitu dapat selesai tepat waktu dan efisien yang berarti hemat dalam penggunaan sumber daya.
- c. Asas Keterpaduan: Keterpaduan berbagai kepentingan masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pimpinan.
- d. Asas Otorisasi: Pemilikan dan penyajian informasi harus sesuai dengan kewenangan masing-masing dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **5. Mekanisme Pengelolaan Informasi**

- a. Mekanisme pelayanan informasi untuk layanan informasi dan keluhan baik dengan telepon dan langsung/ tatap muka dilaksanakan dengan :

- 1) Admin UPIK menerima masyarakat, menanyakan identitas dan keperluannya.
  - 2) Admin UPIK membukakan tampilan/form layanan dalam website UPIK untuk diisi identitas dan substansi informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran yang disampaikan.
  - 3) Admin UPIK memeriksa kebenarannya dan segera memindahkan isian form layanan ke database (admin UPIK).
  - 4) Admin UPIK memberikan respon langsung jika mengetahui jawabannya, jika tidak mengetahui segera memberikan informasi kepada masyarakat bahwa informasi yang disampaikan akan di koordinasikan dan diteruskan ke SKPD/unit kerja terkait.
  - 5) Memberikan informasi perkiraan waktu bagi masyarakat atas jawaban dari SKPD/unit kerja terkait.
  - 6) Operator UPIK segera mengirimkan respon kepada masyarakat.
- b. Mekanisme pelayanan informasi untuk layanan melalui SMS (Short Message Service), internet dengan Website, E-mail dan Faxcimile dengan nomor 0274- 555242 dilaksanakan dengan :
- 1) Admin UPIK membuka aplikasi UPIK, memverifikasi pesan dan memasukkan identitas, kategori dan substansi pesan.
  - 2) Admin UPIK segera menyampaikan informasi kepada instansi terkait atas informasi yang memerlukan respon/koordinasi dari instansi terkait.
  - 3) Operator UPIK segera merespon masyarakat sesuai pesan dengan alamat.

c. Mekanisme pelayanan informasi untuk layanan melalui surat atau faxcimile dengan nomor 0274 - 555241 dilaksanakan dengan :

- 1) Admin UPIK menerima surat atau faxcimile, memverifikasi pesan dan memasukkan identitas, kategori dan substansi pesan ke database.
- 2) Operator UPIK segera menyampaikan informasi kepada Instansi terkait atas informasi yang memerlukan koordinasi/respon.
- 3) Admin UPIK mengingatkan Instansi terkait agar segera memberikan respon.
- 4) Operator UPIK segera mengirimkan respon kepada masyarakat sesuai alamat.

#### **6. Pelayanan UPIK di Luar Jam Kerja**

Dalam menjaga profesionalitas dalam melakukan sebuah pelayanan terhadap masyarakat, UPIK tetap memberikan tanggapan atas aduan yang diberikan oleh masyarakat. Oleh karena itu, pengecekan dari admin secara rutin tetap dilakukan meskipun pada saat libur kerja. Beberapa peraturan mengenai hal itu dipaparkan sebagai berikut:

- a. Untuk pelayanan UPIK di luar jam kerja, Admin UPIK segera menyampaikan informasi kepada Kepala SKPD/Unit Kerja melalui nomor telepon pribadi/handphone Kepala SKPD dan menyertakan nomor telepon masyarakat.
- b. Kepala SKPD/Unit Kerja wajib merespon pesan yang masuk dan menyampaikan kepada masyarakat.

## **7. Batas Waktu Pemberian Respon**

Dalam mewujudkan pemberian tanggapan yang cepat ketika terdapat pengaduan maka diatur beberapa persyaratan yang wajib dipenuhi. Hal ini untuk menjaga kepercayaan masyarakat serta haknya yang harus dipenuhi yaitu kebutuhan akan tanggapan yang cepat disertai tindakan. Aturan waktu pemberian respon tersebut sebagai berikut:

- a. Batas waktu bagi Admin UPIK untuk meneruskan informasi yang berupa berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan usul/saran kepada SKPD/Unit Kerja/Instansi terkait adalah dalam waktu 1 kali 24 jam.
- b. Batas waktu bagi Operator UPIK SKPD/Unit Kerja untuk memberikan respon atas berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan usul/saran terhadap instansinya adalah dalam waktu 2 kali 24 jam sejak informasi diterima.
- c. Untuk permasalahan yang membutuhkan koordinasi tindak lanjut dan melibatkan beberapa SKPD maka batas waktu untuk melakukan respon terhadap informasi hasil koordinasi tindak lanjut adalah 6 kali 24 jam sejak informasi diterima, maka waktu yang tersedia sebaik mungkin dimanajemen agar masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik dan respon yang cepat.

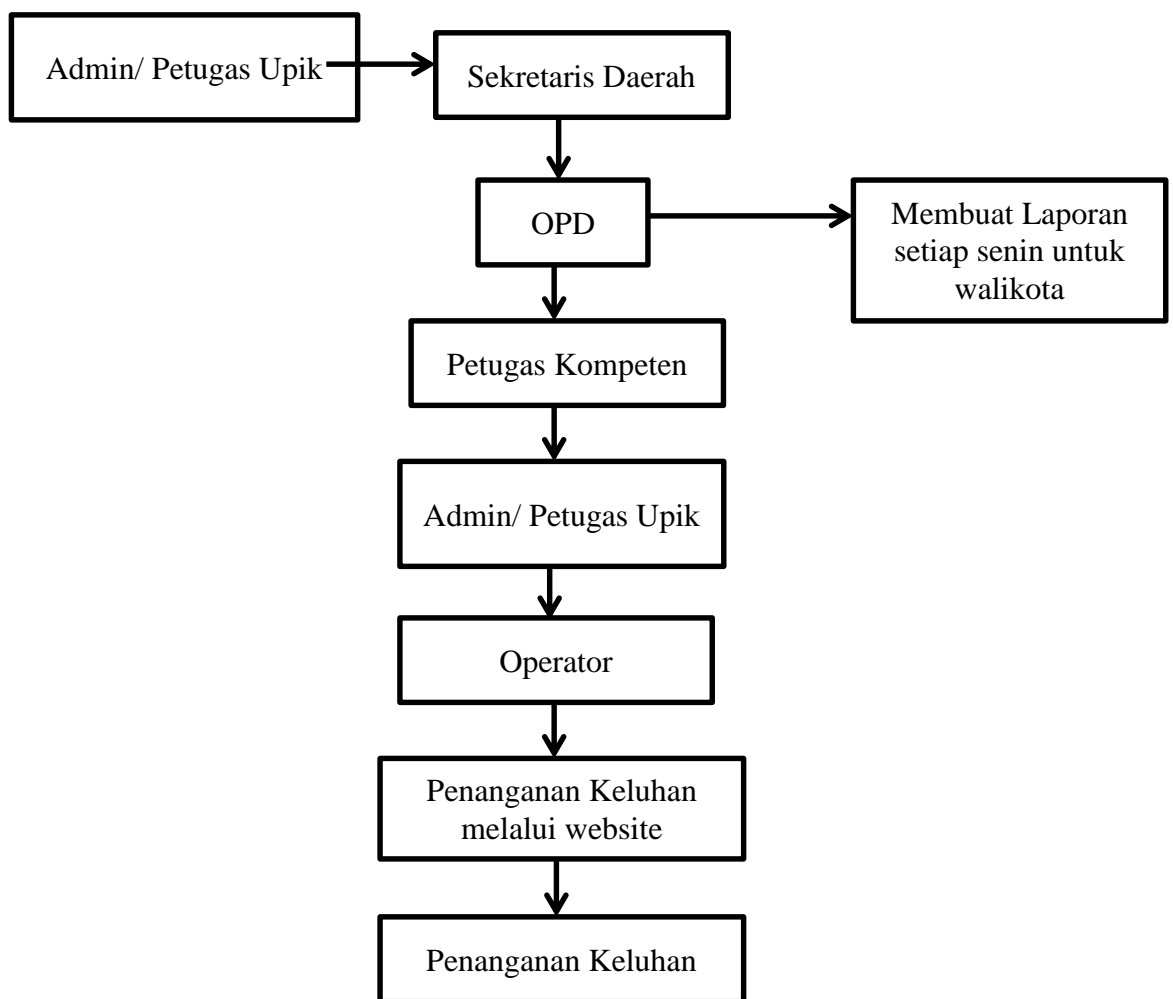
## 8. Alur Kerja pada UPIK

Dalam melaksanakan kerja pada UPIK dimulai oleh admin yang berupaya mengirimkan pesan kepada pimpinan OPD yang bertugas untuk menunjuk salah seorang operator yang kompeten untuk menjalankan tugasnya. Dalam hal ini admin tidak memiliki kewenangan untuk membuat surat karena UPIK berada di bawah bagian Humas dan Informasi dan tidak memiliki otoritas untuk membuat surat, maka meminta kepada sekretaris daerah untuk membuat surat dan dikirimkan kepada OPD.

Pada tahap selanjutnya ketika setiap OPD telah memilih seseorang yang dianggap kompeten maka admin memberikan pengarahan dan bimbingan kepada operator. Baik dalam hal menjelaskan tupoksi dari operator maupun memberikan bimbingan mengenai hal-hal yang bersifat teknis seperti penguasaan dalam mengoperasikan website UPIK. Pada tahapan selanjutnya ketika telah terbentuk satu kesatuan dalam kepengurusan maka pesan yang diterima dari masyarakat melalui UPIK didistribusikan kepada OPD yang sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab. Selain itu pesan juga dibuat dalam rangkuman pada setiap hari senin yang kemudian diserahkan kepada walikota dan tim tindak lanjut.

Pada pelaksanaan kerjanya, operator mengirimkan konfirmasi kepada admin atas tindakan yang telah diberikan kepada masyarakat yaitu berupa jawaban atau respon pesan. Hal ini dilakukan melalui kolom chat pada menu website yang dikhususkan untuk memberikan feedback kepada admin. Hal ini akan berfungsi sebagai monitoring admin mengenai kinerja humas. Secara

rutin, setiap tiga bulan sekali melaksanakan evaluasi yang berfungsi untuk mengukur keberhasilan dari pelaksanaan kerja yang dilakukan. Secara teknis admin memimpin rapat evaluasi yang anggotanya adalah sebagian besar operator yang adakalanya pimpinan dari OPD. Pada laporan tahunan, admin membuat laporan yang isinya pesan masuk dan bagaimana tindakan yang telah dilakukan baik itu berupa jawaban, tindak lanjut, maupun pesan yang belum terjawab. Hal ini dilaporkan kepada Walikota Yogyakarta atau Wakil Walikota Yogyakarta. Adapun skemanya sebagai berikut.



Gambar 4. Alur Kerja UPIK

## 9. Struktur Organisasi UPIK

a. Susunan Organisasi Sekretariat UPIK terdiri dari :

- 1) Koordinator
- 2) Sekretaris
- 3) Bidang Pengelolaan Hotline Service
- 4) Bidang Teknis Jaringan dan Perangkat Komputer
- 5) Bidang Pelaksana Operasional

b. UPIK dipimpin oleh seorang Koordinator yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta yang ditanggungjawabkan kepada Hageng Nugroho, A.Md.

1) Koordinator melaksanakan koordinasi terhadap pelayanan informasi dan keluhan dilingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang menggunakan sarana UPIK dan berpedoman pada ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Secara teknis membuat laporan secara rutin yang dilaporkan kepada Walikota Yogyakarta melalui Kepala Bagian Humas dan Informasi yaitu kepada Bapak Tri Hastono. Selain itu juga mendistribusikan pesan kepada operator yang secara teknis dibantu oleh Adya Mahardika, A.Md.

2) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Koordinator, berdasarkan kepegawaian yang telah habis masa pengabdian (pensiun) dari Drs. Nur Pireno, maka hal ini Hageng Nugroho merangkap sebagai sekretaris yang juga bertugas membuat rangkuman untuk bahan evaluasi.



3) Bidang-Bidang dipimpin oleh seorang Ketua Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Koordinator. Bidang pengelolaan hotline service diampu oleh operator Bagian Humas dan Informasi yaitu Bapak Andar Rustanto yang bertugas memberikan jawaban kepada masyarakat. Untuk Bidang Teknik Jaringan dan Perangkat komputer memiliki tugas yang berkenaan dengan UPIK seperti membuat menu atau fitur pada website yang memudahkan pelaksanaan pengelolaan pesan dari masyarakat. Selain itu juga bertanggungjawab atas kelancaran jaringan wifi. Bidang pelaksana operasional yaitu terdiri dari operator yang bertugas memberikan jawaban atas pesan masyarakat dan juga tim pelaksana teknis yang bertugas melakukan eksekusi di lapangan.