

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Profil Pemerintah Kota Yogyakarta

1. Sejarah umum

Kota Yogyakarta dibangun pada tahun 1755, bersamaan dengan dibangunnya Kerajaan Ngayogyakarta Hadiningrat oleh Sri Sultan Hamengku Buwono I di Hutan Beringin, suatu kawasan diantara sungai Winongo dan sungai Code dimana lokasi tersebut nampak strategi menurut segi pertahanan keamanan pada waktu itu. Sesudah Proklamasi Kemerdekaan 17 Agustus 1945, Sri Sultan Hamengku Buwono IX dan Sri Paduka Paku Alam VIII menerima piagam pengangkatan menjadi Gubernur dan Wakil Gubernur Propinsi DIY dari Presiden RI, selanjutnya pada tanggal 5 September 1945 beliau mengeluarkan amanat yang menyatakan bahwa daerah Kesultanan dan daerah Pakualaman merupakan Daerah Istimewa yang menjadi bagian dari Republik Indonesia menurut pasal 18 UUD 1945(<http://e-journal.uajy.ac.id/6438/3/KOM204137.pdf>, 2014).

2. Visi dan misi

a. Visi

Terwujudnya Kota Yogyakarta sebagai Kota Pendidikan Berkualitas, Berkarakter dan Inklusif, Pariwisata Berbasis Budaya, dan Pusat Pelayanan Jasa, yang Berwawasan Lingkungan dan Ekonomi Kerakyatan.

b. Misi

- 1). Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Bersih.
- 2). Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas.
- 3). Mewujudkan Pemberdayaan Masyarakat dengan Gerakan Segoro Amarto.
- 4). Mewujudkan Daya Saing Daerah yang Kuat (www.jogjakota.go.id).

3. Lambang dan Identitas

Gambar 2. Lambang Kota Yogyakarta



Ketetapan DPRD Nomor 2 Tahun 1952 tentang Penetapan Lambang Kota Praja Yogyakarta.

Makna Lambang :

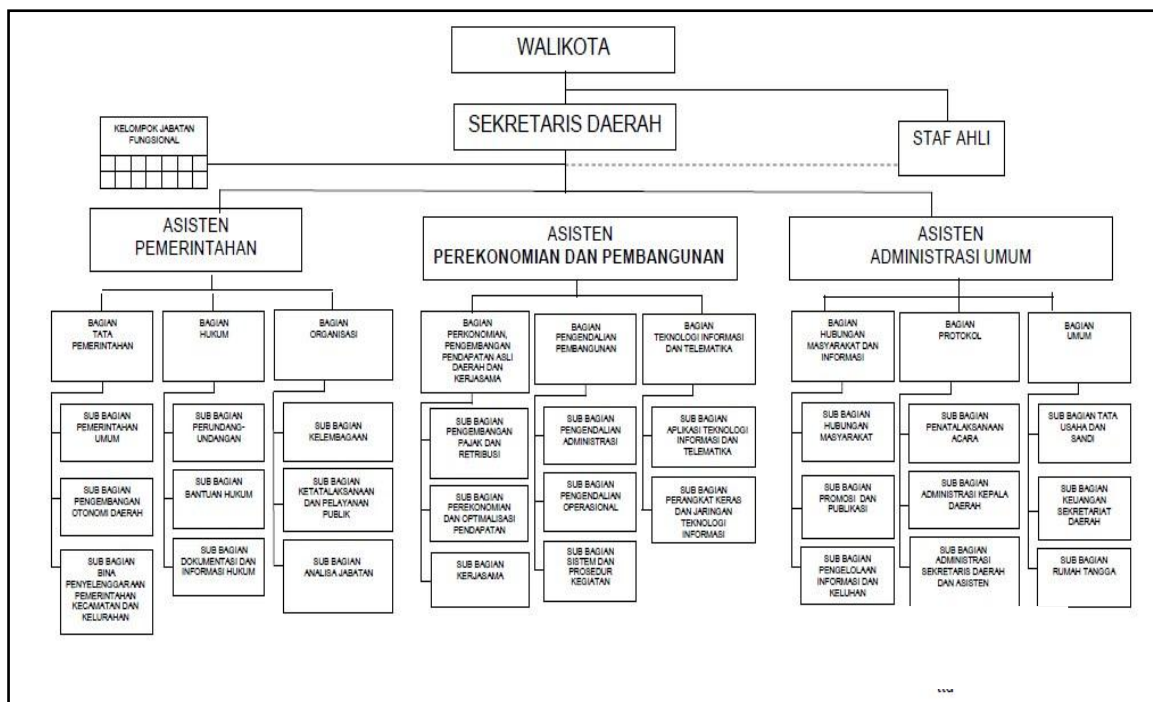
- a. Perbandingan ukuran 18 : 25 , untuk memperingati tahun permulaan perjuangan Pangeran Diponegoro di Yogyakarta (tahun 1825).
- b. Warna Hitam : Simbol Keabadian.
 - 1). Warna Kuning dan Keemasan : Simbol Keluhuran.
 - 2). Warna Putih : Simbol Kesucian.
 - 3). Warna Merah : Simbol Keberanian.
 - 4). Warna Hijau : Simbol Kemakmuran.
- c. Mangayu Hayuning Bawono : Cita-cita untuk menyempurnakan masyarakat.
- d. Bintang Emas : Cita-cita kesejahteraan yang dapat dicapai dengan usaha dibidang kemakmuran.
- e. Padi dan kapas: Jalan yang ditempuh dalam usaha kemakmuran pangan dan sandang.
- f. Perisai : Lambang Pertahanan.
- g. Tugu : Ciri khas Kota Yogyakarta.
- h. Dua sayap : Lambang kekuatan yang harus seimbang.
- i. Gunungan : Lambang kebudayaan.
 - 1). Beringin Kurung : Lambang Kerakyatan.
 - 2). Banteng : Lambang semangat keberanian.
 - 3). Keris : Lambang perjuangan.
- j. Terdapat dua sengkala

- 1). Gunaning Keris Anggatra Kota Praja : Tahun 1953 merupakan tahun permulaan pemakaian Lambang Kota Yogyakarta.
- 2). Warna Hasta Samadyaning Kotapraja : Tahun 1884.

Dalam rangka menumbuhkan menjadi kebanggaan dan maskot daerah telah ditetapkan pohon Kelapa Gading (*Cocos Nucifera* *vv.Gading*) dan Burung Tekukur (*Streptoplia Chinensis Tigrina*) sebagai flora dan fauna identitas Kota Yogyakarta Keberadaan pohon Kelapa Gading begitu melekat pada kehidupan masyarakat Yogyakarta, karena dikenal sebagai tanaman raja serta mempunyai nilai filosofis dan budaya yang sangat tinggi, sebagai kelengkapan pada upacara tradisional/religius, mempunyai makna simbolis dan berguna sebagai obat tradisional. Burung tekukur dengan suara merdu dan sosok tubuh yang indah mampu memberikan suasana kedamaian bagi yang mendengar, menjadi kesayangan para pangeran dilingkungan kraton. Dengan mendengar suara burung tekukur diharapkan orang akan terikat kepada Kota Yogyakarta (www.jogjakota.go.id).

4. Struktur organisasi

Gambar 3. Struktur organisasi pemerintah Kota Yogyakarta



(www.jogjakota.go.id, 2007)

Berdasarkan bagan di atas, dapat dilihat bahwa Walikota sebagai pemimpin tertinggi dalam organisasi membawahi Sekretaris Daerah dan Staf Ahli. Untuk mempermudah birokrasi dan pelayanan, Pemerintah Kota Yogyakarta secara umum dibagi atas tiga asisten pembantu utama yang membawahi berbagai macam instansi, yaitu Asisten Pemerintahan, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, dan Asisten Administrasi Umum. Masing-masing instansi di dalam Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki tugas dan fungsi masing-masing dan seluruhnya wajib

dilaporkan dan diketahui oleh Walikota sebagai pimpinan tertinggi dari seluruh instansi.

a. Walikota dan Wakil Walikota

1). Tugas Walikota

Sesuai dengan ketentuan Pasal 25 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Kepala Daerah mempunyai tugas:

- a). memimpin penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama DPRD;
- b). mengajukan rancangan Perda;
- c). menetapkan Perda yang telah mendapat persetujuan bersama DPRD;
- d). menyusun dan mengajukan rancangan Perda tentang APBD kepada DPRD untuk dibahas dan ditetapkan bersama;
- e). mengupayakan terlaksananya kewajiban daerah;
- f). mewakili daerahnya di dalam dan diluar pengadilan, dan dapat menunjuk kuasa hokum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- g). melaksanakan tugas dan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2). Fungsi Walikota

Berdasarkan tugas di atas, maka Walikota menjalankan fungsinya sebagai berikut:

- a). menentukan kebijakan perencanaan;

- b). menentukan kebijakan pelaksanaan;
- c). menentukan kebijakan evaluasi.

3). Tugas Wakil Walikota

Sesuai dengan ketentuan Pasal 26 ayat (1) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Wakil Kepala daerah mempunyai tugas :

- a). membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah;
- b). membantu kepala daerah dalam mengordinasikan kegiatan instansi vertikal di daerah, menindaklanjuti laporan dan atau temuan hasil pengawasan aparat pengawasan, melaksanakan pemberdayaan perempuan dan pemuda, serta mengupayakan pengembangan dan pelestarian sosial budaya dan lingkungan hidup;
- c). memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, kelurahan;
- d). memberikan saran dan pertimbangan kepada kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintah daerah;
- e). melaksanakan tugas dan kewajiban pemerintahan lainnya yang diberikan oleh kepala daerah;
- f). melaksanakan tugas dan wewenang kepala daerah apabila kepala daerah berhalangan.

4). Fungsi Wakil Walikota

Berdasarkan tugas di atas, maka Wakil Walikota menjalankan fungsinya sebagai berikut :

- a). Membantu Walikota dalam menentukan kebijakan pembangunan.
- b). Mengendalikan dan memantau pelaksanaan pembangunan.
- c). Memberikan pertimbangan kepada Walikota atas tindak lanjut hasil evaluasi dan permasalahan yang belum terselesaikan.

Wakil Walikota dalam menjalankan fungsinya bertindak atas nama Walikota serta bertanggungjawab dan melaporkan pelaksanaannya kepada Walikota.

b. Sekertaris daerah

Sekretariat Daerah mempunyai fungsi penyusunan kebijakan pemerintahan daerah, pengkoordinasian pelaksanaan tugas Dinas Daerah, Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah, pemantauan dan pengevaluasian pelaksanaan kebijakan pemerintahan daerah, serta pembinaan administrasi dan aparatur pemerintahan. Untuk menyelenggarakan fungsinya, Sekretaris Daerah mempunyai rincian tugas :

- 1). menyusun kebijakan Pemerintah Daerah.

- 2). mengkoordinasikan, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan bidang pemerintahan, kesejahteraan rakyat, kemasyarakatan, pembangunan, sumberdaya alam, perekonomian dan administrasi umum.
- 3). menyelenggarakan pembinaan administrasi dan aparatur pemerintah daerah.
- 4). menyelenggarakan kegiatan tata pemerintahan, hukum dan perundang-undangan, organisasi, kajian pengembangan perekonomian, pengembangan pendapatan asli daerah dan kerjasama, pengendalian pembangunan, pengembangan teknologi informasi dan telematika, hubungan masyarakat dan informasi, protokol dan umum.
- 5). melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota.

c. Asisten pemerintahan

Asisten Pemerintahan mempunyai fungsi membantu Sekretaris Daerah dalam perumuskan kebijakan dan pengoordinasian, pembinaan, pemantauan dan pengevaluasian bidang tugas pembantuan, ketentraman dan ketertiban, perlindungan masyarakat dan penanggulangan bencana, agraria, kesehatan, sosial, tenaga kerja dan transmigrasi, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, agama, kesatuan bangsa, politik, pemuda dan olah raga, pemerintahan, hukum dan perundang-undangan, organisasi dan tatalaksana. Untuk melaksanakan fungsinya, Asisten Pemerintahan mempunyai rincian tugas:1). menyusun program kerja

bidang pemerintahan.2). mengkoordinasikan perumusan kebijakan dan pedoman penyelenggaraan bidang pengawasan, tugas pembantuan, ketentraman dan ketertiban, perlindungan masyarakat dan penanggulangan bencana, agraria, kesehatan, sosial, tenaga kerja dan transmigrasi, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, agama, kesatuan bangsa, politik, pemuda dan olah raga, pemerintahan, hukum dan perundang-undangan, organisasi dan tatalaksana.3). melaksanakan perumusan telaahan staf kepada Sekretaris Daerah dan Walikota di bidang pengawasan, tugas pembantuan, ketentraman dan ketertiban, perlindungan masyarakat dan penanggulangan bencana, agraria, kesehatan, sosial, tenaga kerja dan transmigrasi, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, agama, kesatuan bangsa, politik, pemuda dan olah raga, pemerintahan, hukum dan perundang-undangan, organisasi dan tatalaksana.4). melaksanakan pembinaan bidang pengawasan, tugas pembantuan, ketentraman dan ketertiban, perlindungan masyarakat dan penanggulangan bencana, agraria, kesehatan, sosial, tenaga kerja dan transmigrasi, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, agama, kesatuan bangsa, politik, pemuda dan olah raga, pemerintahan, hukum dan perundang-undangan, organisasi dan tatalaksana.5). melaksanakan pemantauan dan pengevaluasian bidang pengawasan, tugas pembantuan, ketentraman dan ketertiban, perlindungan masyarakat dan penanggulangan bencana, agraria, kesehatan, sosial, tenaga kerja dan transmigrasi, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, agama, kesatuan bangsa, politik, pemuda dan olah raga, pemerintahan, hukum dan perundang-undangan, organisasi dan tatalaksana.6). melaksanakan pembinaan pengelolaan ketatausahaan, kerumahtanggaan,

keuangan dan kepegawaian di lingkungan Asisten Pemerintahan.7). melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Daerah.

d. Asisten perekonomian dan pembangunan

Asisten Perekonomian dan Pembangunan mempunyai fungsi membantu Sekretaris Daerah dalam perumusan kebijakan dan pengkoordinasian, pembinaan, pemantauan dan pengevaluasian bidang perekonomian, pengembangan pendapatan asli daerah dan kerjasama, pengendalian pembangunan, teknologi informasi dan telematika, perhubungan, pekerjaan umum, budaya, pariwisata, pertanian, peternakan, perkebunan, kehutanan, pertambangan dan energi, lingkungan hidup, kelautan dan perikanan, koperasi dan UKM, penanaman modal, perindustrian dan perdagangan, perizinan, pendidikan, bangunan gedung, perlengkapan dan aset, pengelolaan pasar, lingkungan hidup, pengelolaan taman pintar dan badan usaha milik daerah. Untuk melaksanakan fungsinya, Asisten Perekonomian dan Pembangunan mempunyai rincian tugas:

- 1). menyusun program kerja bidang perekonomian dan pembangunan.

2).mengkoordinasikan perumusan kebijakan dan pedoman penyelenggaraan bidang perekonomian, pengembangan pendapatan asli daerah dan kerjasama, pengendalian pembangunan, teknologi informasi dan telematika, perhubungan, pekerjaan umum, budaya, pariwisata, pertanian, peternakan, perkebunan, kehutanan, pertambangan dan energi, lingkungan hidup, kelautan dan perikanan, koperasi dan UKM, penanaman modal, perindustrian dan perdagangan, perizinan, pendidikan, bangunan gedung, perlengkapan dan aset, pengelolaan pasar, lingkungan hidup, pengelolaan taman pintar dan badan usaha milik daerah.

3). melaksanakan perumusan telaahan staf kepada Sekretaris Daerah dan Walikota di bidang perekonomian, pengembangan pendapatan asli daerah dan kerjasama, pengendalian pembangunan, teknologi informasi dan telematika, perhubungan, pekerjaan umum, budaya, pariwisata, pertanian, peternakan, perkebunan, kehutanan, pertambangan dan energi, lingkungan hidup, kelautan dan perikanan, koperasi dan UKM, penanaman modal, perindustrian dan perdagangan, perizinan, pendidikan, bangunan gedung, perlengkapan dan aset, pengelolaan pasar, lingkungan hidup, pengelolaan taman pintar dan badan usaha milik daerah.

4). melaksanakan pembinaan bidang perekonomian, pengembangan pendapatan asli daerah dan kerjasama, pengendalian pembangunan, teknologi informasi dan telematika, perhubungan, pekerjaan umum, budaya, pariwisata, pertanian, peternakan, perkebunan, kehutanan, pertambangan dan energi, lingkungan hidup, kelautan dan perikanan, koperasi dan UKM, penanaman modal, perindustrian dan perdagangan, perizinan, pendidikan, bangunan gedung, perlengkapan dan aset,

pengelolaan pasar, lingkungan hidup, pengelolaan taman pintar dan badan usaha milik daerah.

5). melaksanakan pemantauan dan pengevaluasian bidang perekonomian, pengembangan pendapatan asli daerah dan kerjasama, pengendalian pembangunan, teknologi informasi dan telematika, perhubungan, pekerjaan umum, budaya, pariwisata, pertanian, peternakan, perkebunan, kehutanan, pertambangan dan energi, lingkungan hidup, kelautan dan perikanan, koperasi dan UKM, penanaman modal, perindustrian dan perdagangan, perizinan, pendidikan, bangunan gedung, perlengkapan dan aset, pengelolaan pasar, lingkungan hidup, pengelolaan taman pintar dan badan usaha milik daerah.

6). melaksanakan pembinaan pengelolaan ketatausahaan, kerumahtanggaan, keuangan dan kepegawaian di lingkungan Asisten Perekonomian dan Pembangunan.

7). melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Daerah.

Di dalam Asisten Pembangunan dan Perekonomian terdapat salah satu instansi yang terkait dengan pengembangan dan pembuatan *website*. Instansi tersebut adalah Bagian Teknologi Informasi dan Telematika. Bagian Teknologi Informasi dan Telematika mempunyai fungsi penyelenggaraan teknologi informasi dan telematika. Untuk melaksanakan fungsinya, Bagian Teknologi Informasi dan Telematika mempunyai rincian tugas:

1). menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis yang berkaitan dengan aplikasi

teknologi informasi , telematika, perangkat keras dan jaringan teknologi informasi.

2). menyelenggarakan upaya pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan aplikasi teknologi informasi , telematika, perangkat keras dan jaringan teknologi informasi

3). merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Bagian.

4). menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan aplikasi teknologi informasi, telematika, perangkat keras dan jaringan teknologi informasi.

5). menyelenggarakan analisis dan pengembangan kinerja Bagian). melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Asisten.

Bagian Teknologi Informasi dan Telematika, terdiri dari:

1). Sub Bagian Aplikasi Teknologi Informasi dan Telematika, mempunyai rincian tugas antara lain:

a). mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan aplikasi teknologi informasi dan telematika;

b). merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan sub bagian

- c). menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan aplikasi teknologi informasi dan telematika.
- d). menyiapkan materi penyajian data dan informasi aplikasi teknologi informasi.
- e). menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis di bidang pengelolaan aplikasi teknologi informasi;
- f). melaksanakan dokumentasi data dan informasi yang berkaitan dengan kebijakan dan prosedur, aplikasi dan sumberdaya manusia dibidang teknologi informasi.
- g). melaksanakan analisa kebutuhan pengembangan sistem teknologi informasi berdasarkan masukan dari satuan organisasi perangkat daerah lainnya di lingkup pemerintah kota.
- h). melaksanakan pembinaan dan administrasi angka kredit tenaga fungsional pranata komputer.
- i). melaksanakan fasilitasi pembangunan dan pengembangan aplikasi teknologi informasi.
- j). melaksanakan identifikasi kebutuhan pembuatan Sistem Informasi Manajemen (SIM).

k). melaksanakan pengadaan pembuatan Sistem Informasi Manajemen (SIM) berdasarkan pada kebutuhan satuan organisasi perangkat daerah;

l). melaksanakan kajian kelayakan pengembangan *Electronic Government*;

m). melaksanakan koordinasi pengembangan dan pengelolaan *electronic government*.

n). melaksanakan evaluasi pelaksanaan *electronic government*;

2). Sub Bagian Perangkat Keras dan Jaringan Teknologi Informasi, mempunyai rincian tugas antara lain :

a). mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan perangkat keras infrastruktur teknologi, jaringan teknologi informasi serta infrastruktur komunikasi.

b). merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan sub bagian;

c). menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan pengelolaan perangkat keras infrastruktur teknologi, jaringan teknologi informasi serta infrastruktur komunikasi;

d). menyiapkan materi penyajian data dan informasi perangkat keras infrastruktur teknologi, jaringan teknologi informasi serta infrastruktur komunikasi;

- e). menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis dibidang pengelolaan perangkat keras infrastruktur teknologi, jaringan teknologi informasi serta infrastruktur komunikasi;
- f). menyiapkan bahan dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan pemberian rekomendasi/ pertimbangan teknis pengadaan komputer, pengembangan aplikasi teknologi informasi, komputerisasi dan teknologi komunikasi;

e. Asisten administrasi umum

Asisten Administrasi Umum mempunyai fungsi membantu Sekretaris Daerah dalam perumusan kebijakan, pengkoordinasian, pembinaan, memantau dan mengevaluasi bidang urusan umum, humas dan informasi, protokol, sumberdaya manusia aparatur, perencanaan pembangunan, penelitian, pengembangan dan statistik, keluarga berencana, arsip dan perpustakaan, kependudukan dan pencatatan sipil, pajak daerah, keuangan dan pendapatan. Untuk melaksanakan fungsinya, Asisten Administrasi Umum mempunyai rincian tugas :

- 1). menyusun program kerja bidang administrasi umum.
- 2). mengkoordinasikan perumusan kebijakan dan pedoman penyelenggaraan bidang urusan umum, humas dan informasi, protokol, sumberdaya manusia aparatur, perencanaan pembangunan, penelitian, pengembangan dan statistik,

keluarga berencana, arsip dan perpustakaan, kependudukan dan pencatatan sipil, pajak daerah, keuangan dan pendapatan.

3). melaksanakan perumusan telaahan staf kepada Sekretaris Daerah dan Walikota di bidang urusan umum, humas dan informasi, protokol, sumberdaya manusia aparatur, perencanaan pembangunan, penelitian, pengembangan dan statistik, keluarga berencana, arsip dan perpustakaan, kependudukan dan pencatatan sipil, pajak daerah, keuangan dan pendapatan;

4). melaksanakan pembinaan bidang urusan umum, humas dan informasi, protokol, sumberdaya manusia aparatur, perencanaan pembangunan, penelitian, pengembangan dan statistik, keluarga berencana, arsip dan perpustakaan, kependudukan dan pencatatan sipil, pajak daerah, keuangan dan pendapatan;

5). melaksanakan pemantauan dan pengevaluasian bidang urusan umum, humas dan informasi, protokol, sumberdaya manusia aparatur, perencanaan pembangunan, penelitian, pengembangan dan statistik, keluarga berencana, arsip dan perpustakaan, kependudukan dan pencatatan sipil, pajak daerah, keuangan dan pendapatan;

6). melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Daerah.

Didalam Asisten Administrasi Umum terdapat salah satu instansi yang terkait dan bertanggung jawab terhadap citra Pemerintah Kota Yogyakarta. Instansi tersebut adalah Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi mempunyai fungsi penyelenggaraan hubungan

masyarakat dan informasi. Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi mempunyai rincian tugas:

- 1). mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan hubungan masyarakat dan informasi.
- 2). merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Bagian.
- 3). menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai bidang tugasnya.
- 4). melaksanakan ketatausahaan Bagian.
- 5). melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja Bagian;
- 6). melaksanakan tugas lain diberikan oleh Asisten.

Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi, terdiri dari:

- 1). Sub Bagian Hubungan Masyarakat, mempunyai rincian tugas antara lain:
 - a). mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan hubungan masyarakat.
 - b). merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Sub Bagian.

- c). menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang terkait dengan hubungan masyarakat.
- d). melaksanakan kajian dan pengembangan bidang kehumasan dan informasi.
- e). melaksanakan fasilitasi pelayanan data dan informasi yang berkaitan dengan kebijakan umum Pemerintah Daerah.
- f). melaksanakan pelayanan kehumasan yang berkaitan dengan pembentukan citra Pemerintah Daerah.
- g). melaksanakan fasilitasi jumpa pers.
- h). melaksanakan pengelolaan web yang terkait dengan hubungan masyarakat dan informasi.
- i). melaksanakan kegiatan peliputan, pembuatan *pers release* tentang kebijakan umum Pemerintah Daerah untuk media komunikasi;
- j). melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan pendistribusian berita dari media komunikasi sebagai bahan pelayanan data dan informasi kehumasan;
- k). menyusun tanggapan berita dari media komunikasi;
- l). melaksanakan pengumpulan berita dari media komunikasi sebagai bahan pelayanan data dan informasi kehumasan;

2). Sub Bagian Promosi dan Publikasi, mempunyai rincian tugas antara lain:

- a). mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan promosi dan publikasi;
- b). menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang terkait dengan pelaksanaan promosi dan publikasi;
- c). melaksanakan promosi dan publikasi kebijakan umum Pemerintah Daerah melalui media komunikasi;
- d). melaksanakan promosi dan publikasi kegiatan Pemerintah Daerah melalui media komunikasi;
- e). menyusun dan mendistribusikan media promosi dan publikasi Pemerintah Daerah;
- f). melaksanakan pengelolaan media promosi dan publikasi;
- g). melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja Sub Bagian;
- h). melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

3) Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan, mempunyai rincian tugas antara lain:

- a). mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengelolaan informasi dan keluhan.
- b). merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Sub Bagian.

- c). menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang terkait dengan pelaksanaan pengelolaan informasi dan keluhan;
- d). melaksanakan pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan kebijakan umum Pemerintah Daerah.
- e). melaksanakan pengolahan, penyimpanan dan penyajian data dan dokumentasi sebagai bahan pelayanan kehumasan dan informasi.
- f). melaksanakan fasilitasi dialog interaktif yang terkait dengan aduan dan keluhan.
- g). menyusun mekanisme aduan dan keluhan Pemerintah Daerah.
- h). melaksanakan operasionalisasi Pelayanan Informasi dan Keluhan Pemerintah Daerah.
- i). menyusun, mengkoordinasikan dan menyampaikan jawaban terhadap aduan dan keluhan.
- j). melaksanakan fasilitasi polling dan jajak pendapat layanan Pemerintah Daerah (<http://hukum.jogjakota.go.id//data/08-058.pdf>).

B. Profil Umum Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan Sebagai Koordinator UPIK

Sub bagian pengelolaan informasi dan keluhan ini berada dibawah bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta. Subag ini merupakan koordinator pelaksanaan UPIK di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Karena subag ini berada dibawah bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta, maka

penulis ingin menguraikan bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta terlebih dahulu dan kemudian menguraikan tentang sub bagian informasi dan keluhan sebagai operator UPIK.

1. Tugas Bagian Humas dan Informasi

- a. Mengumpulkan, mengelola data dan informasi, menginventarisasi permasalahan, serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan hubungan masyarakat dan informasi.
- b. Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan bagian Humas dan Informasi.
- c. Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai bidang tugasnya.
- d. melaksanakan ketatausahaan bagian.
- e. Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja bagian.
- f. Melaksanakan tugas lain diberikan asisten

2. Fungsi bagian Humas dan Informasi

Bagian Humas dan Informasi mempunyai fungsi penyelenggaraan hubungan masyarakat dan informasi. Serta menjalin hubunga dengan masyarakat melalui media komunikasi.

3. Tugas Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan

- a. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengelolaan informasi dan keluhan
- b. Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan sub bagian
- c. Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang terkait dengan pelaksanaan pengelolaan informasi dan keluhan.
- d. melaksanakan pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan kebijakan umum pemerintah daerah.
- e. Melaksanakan pengolahan, penyimpanan, dan penyajian data dan dokumentasi sebagai bahan pelayanan kehumasan dan informasi.

C. Profil Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)

1. Sejarah terbentuknya UPIK

Pengembangan SI UPIK (Sistem Informasi dalam Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan) merupakan salah satu terobosan dalam sistem manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Jogjakarta. Gagasan untuk mengembangkan sistem ini bermula dari perhatian Walikota Jogja, Herry Zudianto, yang melihat pentingnya masukan, keluhan atau kritikan terhadap kinerja pemerintah. UPIK dibentuk dengan dilandasi tiga persoalan, yaitu: a. Tidak semua warga masyarakat mengetahui saluran pengaduan yang dapat dipergunakan secara mudah, b. Adanya hambatan waktu bertemu antara rakyat

dengan pejabat atau penguasa, dan c. Adanya rasa takut dan sungkan untuk mengadukan keluhan diantara masyarakat. Maka UPIK diharapkan akan bisa menampung sejumlah aspirasi, keluhan, saran, kritik atau sekadar informasi yang bisa segera ditanggapi sesuai masukan dari warga masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Kota Jogja merupakan ibukota Provinsi Daerah Istimewa Jogjakarta, sekalipun wilayahnya relatif kecil, kota Jogja menyimpan banyak predikat sebagai kota pelajar, kota perjuangan, kota budaya dan 4 kota pariwisata. Oleh sebab itu tuntutan masyarakat di kota Jogja sangat beragam karena latar-belakang sosialnya yang kritis. Maka sarana yang menjembatani komunikasi antara warga masyarakat dengan pihak Pemda menjadi sangat penting bagi kota ini. Terbentuknya UPIK yang berada di bawah kantor BID (Badan Informasi Daerah) merupakan terobosan yang memang didorong oleh tuntutan masyarakat daerah di kota Jogja.

Kebijakan untuk membentuk UPIK digariskan melalui Keputusan Walikota Jogja No.86 tahun 2003 yang ditetapkan pada tanggal 14 November 2003. Kedudukan, tugas pokok dan fungsi satuan ini adalah sebagai penerima keluhan masyarakat atas pelayanan administratif maupun kebijakan yang diambil oleh pemerintah kota. Proses pembentukan unit ini dimulai dari ditetapkannya PT Exindo sebagai pemenang tender untuk pengadaan sistem dan pelatihan SDM untuk mengoperasikan sistem komunikasi antara warga masyarakat dan pemerintah daerah berbasis elektronik. Mula-mula, PT Exindo menawarkan pengembangan sarana aduan dengan teknologi yang sudah banyak dipakai oleh masyarakat, yaitu dengan pengiriman SMS (*Short Message Services*) melalui

sarana telepon seluler, dengan telepon secara langsung, dan dengan pengiriman *e-mail (electronic mail)* melalui jaringan internet. Untuk pelaksanaan pengadaan *software*, monitoring dan evaluasi program, pemerintah kota Jogja juga dibantu oleh *Swisscontact*, sebuah rekanan swasta di bidang pengadaan *software*. Untuk sistem manajemen, terutama monitoring dalam organisasi dan etika pelayanan, juga terdapat bantuan konsultan PKPEK, sebuah LSM yang selama ini bergerak di bidang advokasi industri kecil dan pelayanan publik. Peluncuran dan sosialisasi pemanfaatan UPIK dimulai sejak tanggal 29 Februari 2004. Payung kelembagaan dari sarana pengaduan ini mula-mula dipercayakan kepada Kantor Humas. Berikut ini adalah alamat situs web dan nomor-nomor yang dapat diakses dengan sistem UPIK: Datang langsung Kantor BID atau operator UPIK Telepon kabel (*fixed line*) : 0274-555242 Telepon seluler (*SMS*) : 081-227-80001 atau 2740 Situs web : www.upik.jogja.go.id. E-mail : upik@jogja.go.id.

Ternyata animo masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan aduan melalui SMS demikian besar. Masyarakat yang sudah biasa menggunakan hotline service ke Pemda kota Jogja akhirnya tidak asing lagi dengan nomor telepon kabel, ponsel, maupun alamat situs di atas. Dalam perkembangan selanjutnya, dirasakan adanya hambatan akses karena dua nomor yang disediakan oleh UPIK terbatas bagi pengguna kartu Simpati dan kartu Halo. Pengguna ponsel di luar kedua operator ini tentu kesulitan untuk mengakses sistem aduan yang disediakan. Oleh karena itu, bekerjasama dengan lembaga konsultan di perguruan tinggi yakni Gama Techno, jaringan diperluas sehingga semua operator ponsel dapat dijangkau oleh layanan UPIK. Akhirnya hampir semua pengguna ponsel dari operator di

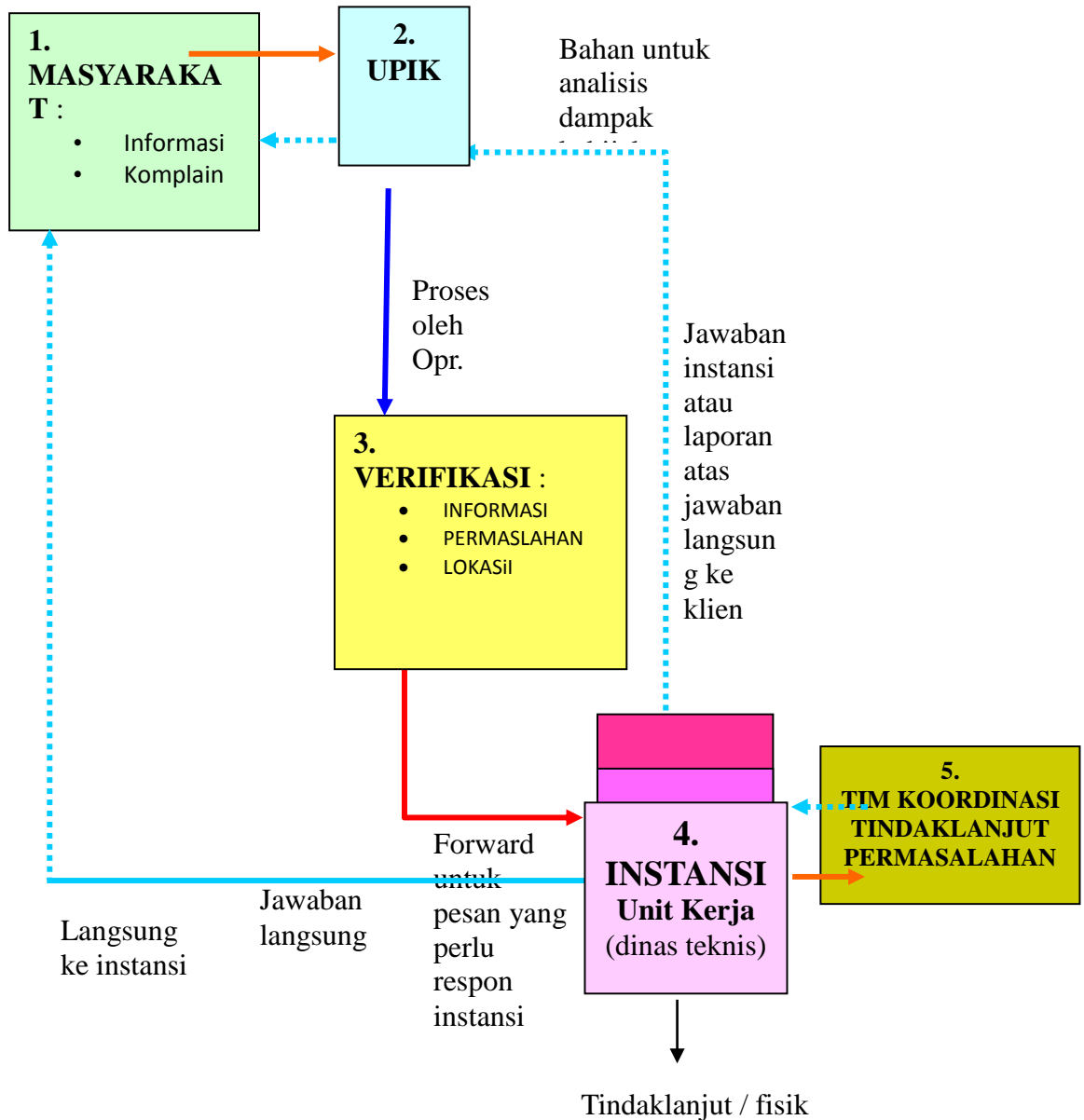
Indonesia bisa mengakses UPIK, termasuk pengguna kartu Mentari, IM3, Pro-XL, dan Telkom Flexi. SMS menjadi sarana yang sangat mudah dan efisien untuk menyampaikan informasi atau pengaduan, tinggal mengetik dari ponsel dan mengirimnya ke nomor akses UPIK. Setelah diketahui bahwa sebagian besar aduan disampaikan melalui SMS, konsultan TI Pemda kota Jogja selanjutnya merancang fitur-fitur sesuai aduan yang masuk dengan menggunakan SMS tersebut. Begitu terdapat aduan masuk ke sistem UPIK, pengirim pesan akan mendapatkan auto-reply yang telah terprogram, berupa ucapan terima kasih karena telah menggunakan layanan UPIK. Pengirim akan memperoleh nomor kode atau akses untuk melihat respons aduannya di website UPIK.

Aduan yang masuk selanjutnya diproses oleh UPIK, disaring oleh petugas operator sesuai dengan urgensi aduannya. Apabila memang aduan itu serius, materinya akan segera didistribusikan ke instansi atau dinas teknis yang bersangkutan. Sebagai contoh, jika aduan itu ditujukan ke Dinas Kimpraswil terkait dengan sebuah ruas jalan yang rusak, setelah memperoleh forward SMS petugas dari Dinas Kimpraswil segera turun ke lapangan untuk melihat aduan itu serius atau tidak. Jika serius dan dapat segera diperbaiki, maka perbaikan akan segera dilakukan. Pihak Dinas Kimpraswil akan memberikan jawaban kepada pengadu apabila aduan tersebut telah ditanggapi. Walikota telah menggariskan bahwa keluhan harus direspon dan ditangani dalam waktu 2x24 jam. Sebagian jawaban mungkin masih bersifat normatif, tetapi Walikota selalu menekankan pentingnya tindakan perbaikan yang nyata atas setiap aduan yang masuk. Dari data statistik penyampaian keluhan yang masuk ke pengelola UPIK, aduan yang

disampaikan melalui SMS dan e-mail ternyata menempati urutan yang tertinggi. Aduan melalui SMS mengalami fluktuasi, tetapi aduan melalui e-mail menunjukkan kenaikan dari tahun ke tahun. Banyaknya aduan melalui surat, *fax*, dan telepon kabel ternyata justru menunjukkan penurunan. Ini menunjukkan bahwa animo masyarakat Jogja untuk menggunakan perangkat komunikasi elektronik yang lebih efisien terus mengalami peningkatan. Dari empat kategori pesan melalui SMS (keluhan, pertanyaan, informasi, usul/saran), juga diketahui bahwa 80% respon langsung dapat diterima oleh warga masyarakat. Menyangkut usulan warga yang berkaitan dengan pembangunan (misalnya pengaspalan jalan, pembuatan talud sungai, pengadaan truk sampah, dsb) yang membutuhkan anggaran relatif besar, pemerintah kota Jogja terkadang memang harus menganggarkan untuk tahun yang akan datang atau berkoordinasi dengan daerah lain sehingga perwujudan usulan tersebut tidak mungkin bisa seketika. Namun satu hal yang pasti ialah bahwa usulan semacam itu akan digunakan sebagai masukan dalam penyusunan anggaran untuk jangka menengah atau jangka panjang.

2. Alur Pengaduan UPIK

Tabel 4. Alur pengaduan melalui UPIK



-----> : Alur jawaban

-----> : Alur

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan secara umum proses penerimaan dan pendistribusian pengaduan masyarakat sebagai berikut :

- a. Admin UPIK di bagian Humas dan Informasi membuka login.

- b. Admin UPIK mengidentifikasi pesan yang harus dihapus atau yang harus blacklist.
- c. Admin UPIK dibantu Ka. Sub, Bag. Humas membaca, menelaah, dan memverifikasi pesan masuk yang menjadi tanggungjawab Pemerintah Kota Yogyakarta;
- d. Admin UPIK mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi kepada SKPD terkait;
- e. SKPD terkait merespon melalui tindak lanjut fisik maupun non fisik (sesuai pengaduan) dan melakukan koordinasi dengan SKPD apabila dibutuhkan;
- f. SKPD memberikan respon dan perkembangan jawaban kepada admin UPIK Bagian Humas dan kepada masyarakat (pengadu).