

LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA

Aktivitas *customer relations* Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam
Mengimplementasikan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik

A. Kepala Sub Bagian Unit Pengelola Informasi dan Keluhan

1. Data Informan

Nama : Drs. Nur Pireno Y Yulianto

Jabatan : Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Keluhan

2. Pertanyaan

Umum

1) Apa posisi Anda dalam sub bagian unit pengelola informasi dan keluhan?

”Posisi saya sebagai Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Keluhan di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta ini”

2) Bagaimana peran dan tugas Anda dalam sub bagian Humas Pemerintah Kota Yogyakarta?

“secara garis besar bertanggung jawab atas pengelolaan informasi, dokumentasi, dan keluhan, kalau dijelaskan satu-persatu banyak mas tugas dan perannya. Tapi intinya segala hal yang berkaitan dengan pengelolaan data informasi dan dokumentasi.”

UU No. 14 Tahun 2008 tentang KIP

3) Sejak kapan mulai melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik?

“Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik itu dibuat 2008 kemudian efektif berlaku pada tahun 2010. Kalau menurut undang-undang itu kita mengacu pada peraturan komisi informasinya bahwa disana dikatakan badan publik wajib membuat PPID. PPID itu merupakan singkatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, nah pejabat itu yang melakukan kegiatan pelayanan publik. Pemerintah itu masuk kedalam badan publik. Sebab badan publik itu ada eksekutif, legislatif, yudikatif. Dan untuk kota waktu itu Humas yang menngerjakan PPID supaya memnuhi UU No. 14 tentang KIP itu.”

4) Apakah Humas Pemerintah Kota Yogyakarta memanfaatkan kemajuan teknologi dalam melaksanakan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“Dalam pelaksanaan kegiatannya menggunakan teknologi seperti SMS Center, SMS Broadcast, email, dan website. Dan ini sekaligus media yang digunakan dalam UPIK. UPIK itu Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan, itu melayani pertanyaan serta suara keluha dari warga dengan menggunakan media tadi. Sebelum ada undang-undang Keterbukaan Informasi Publik UPIK itu sudah ada, UPIK itu ada tahun 2003 sementara Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik

tahun 2008. Jadi lima tahun lebih maju UPIK itu sudah menyatakan diri menjadi layanan publik secara terbuka menggunakan media yang ada.”

- 5) Siapa sajakah sasaran dari pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“Yang menjadi sasaran adalah warga masyarakat atau stakeholder yang menjadi mitra kerja. Karena hal ini menyangkut hak warga masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan informasi publik. Kan Undang-undang KIP ini untuk menjamin terpenuhinya hak masyarakat untuk mendapatkan informasi publik yang mereka butuhkan. Termasuk rekan-rekan jurnalis”

- 6) Informasi seperti apa yang sering diminta untuk dilakukann Keterbukaan Informasi Publik dari masyarakat?

“Kalau PPID belum pernah ada yang minta secara resmi gitu loh, oleh karena belum ada yang minta secara resmi maka kita diakali dengan cara Anda misalnya datang minta informasi itu dimasukan anda minta informasi dengan jalur PPID.”

- 7) Jenis informasi apa sajakah yang disediakan dan disampaikan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta kepada masyarakat?

“Kalau itu jenengan lihat saja di Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik itu sendiri, karena informasi yang disampaikan itu sesuai dengan apa yang sudah dijelaskan dalam Undang-undang KIP

tersebut BAB 4 tentang Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan.”

Customer Relations

- 8) Bagaimana pelaksanaan dan proses berlangsungnya aktifitas *Customer relations* dalam pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta?

”Sesuai SOP yang kita gunakan, UPIK ada SOP nya sendiri, PPID juga ada SOP nya sendiri. Secara garis besar dalam aktivitas *customer relations* kalau UPIK itu sebagai media untuk penyampaian informasi berupa Keluhan dan penanganannya sedangkan PPID sebagai media untuk penyampaian informasi dari pemerintahnya, yang memberikan informasi ke masyarakat yang sifatnya satu arah. Termasuk juga menggunakan sms broadcast. Sms broadcast itu pengiriman informasi kepada alamat tertentu, misalnya pengurus RT/RW, harapannya dari RT/RW diteruskan ke warga.”

- 9) Bagaimana Humas menanggapi tuntutan dari masyarakat sebagai *customer* terkait Keterbukaan Informasi Publik?

“Gampang itu, jadi itu begini jadi sesuai dengan alurnya atau SOPnya jadi kalau dari warga itu mengeluh menggunakan UPIK dalam hal ini menggunakan media sms, itu dari warga sms ke kami ke nomor 08122780001 pesan dari mereka kita terima, kita verifikasi. Kita pilah

kita pilih jika ini menjadi kepentingan pemerintah kota maka ini akan kita lanjut. Artinya pesan itu layak untuk di tindak lanjuti. Sebab ada yang tidak layak misalkan yang menggunakan symbol-simbol singkat yang tidak bisa kita ambil intisari pesan, itu tidak kita verifikasi. Kemudian yang sifatnya atensi yang menyangkut nama seseorang, menyangkut rukiyah atau asusila itu menggunakan mekanisme di printout dan disampaikan ke walikota untuk mendapatkan disposisi Softcopynya kita kirimkan ke inspektorat, nah disposisi walikota itu dikirim ke inspektorat untuk di tindak lanjuti. Yang sifatnya umum itu teknis kepegawaian keinstansi atau ke UPT teknis. Misalnya pesan tentang jalan yang rusak, lampu jalan yang mati, itu dari warga ke kami ke PU pusatnya. Kalau tentang keluhan kesehatan dari warga ke kami ke dinas kesehatan. Dari UPD atau dinas itu langsung akan memberikan jawaban kepada pengirim sms. Itu mekanismenya ada pada masing-masing SOP.

10) Bagaimana fasilitas pendukung yang disediakan untuk mendukung aktivitas *Customer relations* terkait pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“terbagi menjadi jaringan internet, softcopynya misalnya programnya, hardware nya perangkat-perangkat ini. Jadi ada jaringan, ada computer, ada programnya. Jaringan nya bisa berupa jaringan kabel, jaringan wifi”

11) Hal apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan aktivitas *Customer realtions* terkait pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“Ya faktor pendukungnya kita garis besarkan saja ada tiga hal yang namanya SDM, SARPRAS, dan biaya atau anggaran. Ini dioptimalkan dan ternyata bisa sebagai faktor pendukungnya. SDM dengan semangat kerjanya dengan pendidikannya dengan pengalamannya. Sarprasnya dengan apa yang ada seperti jaringan dan sebagainya, anggaran juga sudah ada. Itu ya faktor pendukungnya bisa penghambatnya juga bisa. Apabila tiga hal itu menjadi penghambat ya dirasa kurang. Jalan keluarnya dioptimalisasikan ketiganya itu. Misal dalam bentuk pelatihan untuk SDM nya, dimotivasi, bantu diajari gitu.”

12) Kendala apa saja yang didapatkan saat melakukan aktivitas *Customer realtions* terkait pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“kendala? Tidak ada kendala kok. Kita itu tidak mengenal kendala yang kita kenal tantangan. Misalnya tantangan tentang SDM ya seperti pengetahuan, pengalaman, jada kemampuan dan kapasitasnya itu, kapsitas SDM kan di tantang untuk maju pokonya harus belajar harus memiliki jam terbang dalam kegiatan. Pengetahuan bertambah pengalaman bertambah, semangat bertambah maka dibutuhkan

motivasi, dibutuhkan diklat-diklat. Selain itu tantangan dari anggaran. Anggaran dicukupkan, ditambahi, agar kegiatannya lebih banyak, SARPRAS juga begitu tantangannya dikembangkan lagi. Misalnya jaringannya jangan lelet. seperti itu.”

Complaint Handling

13) Bagaimana Humas menanggapi hambatan atau kendala-kendala dalam melaksanakan aktivitas *Customer relations* terkait pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“Ketika ketiga faktor pendukung tersebut dirasakan kurang maka menjadi penghambat dalam kegiatannya. Maka jalan keluarnya adalah dioptimalisasikan. Pengoptimalisasiannya itu bisa dalam bentuk pelatihan dimotivasi di bantu diajari. Dioptimalkan dengan pendidikan melalui pelatihan.

14) Bagaimana umumnya bentuk keluhan yang disampaikan oleh masyarakat?

“Kalau kita mau lihat keluhan ya banyak sekali. Tapi kalau misalnya mau melihat di UPIK itu bisa dilihat disana. Bisa dilihat di website UPIK”

15) Media apa saja yang digunakan oleh masyarakat sebagai saluran dalam menyampaikan keluhannya?

“Ya macem-macem, missal melalui kegiatan walikota menyapa, itu kita mendengar keluhan melalui media menelpon, itu setiap Senin & Kamis, itu mesti ada dan itu tercatat. Kalau kita menggunakan jalur PPID itu ada yang datang langsung ada catatannya. Kalau yang itu ada yang menggunakan website ada yang menggunakan sms. Nah itu keluahannya bisa dilihat di website itu.”

B. Staff Pelaksana Sub Bagian Unit Pengelola Informasi dan Keluhan

1. Data Informan

Nama : D. Hageng Nugroho

Jabatan : Staff Pelaksana Bagian Pelayanan Informasi dan Keluhan

2. Pertanyaan

Customer Relations

- 1) Apa posisi Anda dalam sub bagian unit pengelola informasi dan keluhan?

“Disini saya sebagai pelaksana kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan informasi dan keluhan”

- 2) Bagaimana peran dan tugas Anda dalam sub bagian Humas Pemerintah Kota Yogyakarta?

“peran dan tugas nya melaksanakn aktivitas-aktivitas yang berkaitan pelayanan informasi. Kadang-kadang juga sebagai admin website UPIK.”

- 3) Bagaimana proses pemberian tanggapan atas permohonan informasi yang dilakukan oleh masyarakat?

“Kalau menurut mekanisme pelayanan PPID itu kan kadang lama juga. Sesuai informasi, kalau informasinya yang bersifat sederhana ya kita langsung kasih asal informasi yang tidak dikecualikan. Tapi kalau kita mengikuti ketentuan dalam permohonan informasi sesuai dengan UU ya nanti akan bisa lebih lama karena dia datang hari ini, verifikasi dulu, besok kesini lagi, jd waktunya itu lama. Tapi kalau informasi yang cepat itu kami sarankan lewat UPIK itu malah cepat. Kalau UPIK kan tinggal kami verifikasi maksimal 2x24 jam setelah pihak admin memforward ke unit kerja yang bersangkutan. Kan itu tergantung pada operator juga kan.

- 4) Bagaimana bentuk inovasi yang dilakukan dalam pelaksanaan aktivitas customer relations Humas Pemerintah Kota Yogyakarta?

“Kalau di PPID kan kita ingin menyampaikan informasi-informasi yang cepat, akurat, seumpama kita bikin website nya PPID, di website PPID itu juga menampilkan itu tadi, informasi-informasi yang disampaikan, informasi yang terbuka ataupun yang dikecualikan. Baik itu informasi serta merta ataupun informasi yang lain. Untuk website PPID belum kita launching, baru kita kembangkan dan belum bisa diakses secara umum. Kedepannya nanti juga akan diandroid kan dalam artian kalau sekarangkan baru operator belum sampai ke

layanan seperti UPIK dalam bentuk aplikasi untuk masyarakat yang bisa di download melalui playstore dan appstore. Selain itu ditambah lagi juga ada sms broadcast. Kalau UPIK itu dari masyarakat ke pemerintah Kota Yogyakarta, kalau *sms broadcast* itu dari pemerintah Kota Yogyakarta ke masyarakat, satu arah. Tidak perlu dibalas, jadi fungsinya hanya sebagai media informasi saja. Pemerintah kota Yogyakarta ingin menyampaikan informasi apa itu bisa disampaikan melalui sms broadcast. Sms broadcast itu mekanismenya kita menghimbau nomor-nomor hp dari pada tokoh masyarakat, pemimpin-pemimpin di masyarakat atau mungkin pihak-pihak yang mempunyai pengaruh di masyarakat, jadi tidak asal nomor kita kirim secara acak. Namun nomor yang ada itu nomor yg sudah kita input kita pilih dan kita data dari kelurahan. Jadi manakala kita menyampaikan informasi tentang yang berkaitan Yogyakarta pesan yang dikirim itu sampai kepada orang-orang yang mungkin nantinya bisa menjadi mitra informasi dari PEMKOT untuk menyampaikan lebih lanjut kepada masyarakat disekitarnya. Kalau sms broadcast itu diharapkan pesan yang diterima dari pemkot Yogyakarta akan diteruskan lagi kepada warga masyarakat di lingkungannya”

- 5) Seperti apa bentuk evaluasi dari pelaksanaan aktivitas customer relations Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam melaksanakan UU KIP?

“UPIK itu evaluasi program kerja nya kita kan melaksanakannya setiap bulan. Artinya setiap bulan itu kita bisa lihat statistik UPIK itu bagaimana. Dalam hal ini bisa dilihat berapa pesan yang masuk. Pesan yang masuk itu bisa dilihat lagi berapa pesan per jenis pesan. Dalam arti keluhannya berapa, permohonan informasinya berapa, saran usulnya berapa, pertanyaannya itu berapa itu bisa dilihat. Dari situ lagi bisa dilihat evaluasi bagaimana responsibilitas operator di unit kerja dalam satu bulan itu. Contoh ada 200 pesan nah nanti bisa dilihat juga dievaluasi seberapa banyak pesan yang sudah di jawab. Berapa jumlah pesan yang belum dijawab, Selanjutnya kita bisa menghubungi operator di unit kerja untuk segera memberikan jawaban kepada pengirim pesan. Ada juga evaluasi tribulanan, Kalau tribulanan itu di UPIK itu kita mengumpulkan operator-operator di unit kerja itu untuk rapat atau mungkin untuk rapat koordinasi di sini. Jadi manakala ada hal-hal yang perlu disampaikan kita sampaikan disini itu termasuk mekanisme responsifitas tadi untuk mengecek responsifitas yang ada kita bisa tampilkan instansi-instansi mana yang responsive dan instansi mana yang kurang responsive. Jadi setelah kita berikan evaluasi disitu diharapkan mereka bisa lebih responsive lagi dalam memberikan jawaban kepada ppengirim pesan jadi tidak perlu dilama-lama. Jadi sekali nerima langsung dijawab. Untuk PPID juga sama seperti itu selama ini kan kita kemaren baru saja mengadakan desiminasi

informasi PPID jadi kita memberikan sosialisasi kepada masyarakat bahwa dipemerintah kota Yogyakarta ini ada PPID namanya. Silahkan bagimasyarakat yang ingin nantinya mendapatkan informasi bisa melalui mekanisme PPID tersebut. Jadi sebenarnya setiap bulan kita melakukan evaluasi monitoringnya.

6) Bagaimana pemanfaatan teknologi yang dilakukan?

“Kalau UPIK ini kan dulu kita memanfaatkan teknologi sms pada awalnya komunikasi itu medianya hanya satu, tatap muka. Kemudian dia berkembang menggunakan media masa, media cetak, media elektronik dan perkembangan berikutnya. Dulu hanya berkomunikasi dengan tatap muka ketemu langsung setelah itu ada metode lain menggunakan media cetak atau media elektronik (media luar ruang). Seiring dengan perkembangan zaman itu kita juga mengikuti, setelah muncul teknologi sms itu kan kita juga memanfaatkan itu. Jadinyakan tidak perlu datang ke pemerintah. Tinggal sms aja, ya itu sebenarnya bentuk pemanfaatan teknologi. Sms nya sudah dapat kita gabungkan pengelolaanya dengan sistem computerizes. Kalau dulu sms nya dipake yang jawab dengan sms itu jadi ya yang mengelola kan kewalahan satu orang yang memegang sms tapi masalahnya kan dari berbagai topic di pemerintah kota Yogyakarta setelah itu kita kemungkinan lagi dengan website UPIK, dikelola secara computerize jadi lebih mudah. seiring dengan perkembangannya waktu kita juga

memanfaatkan teknologi android namun saat ini baru pada tahap ditingkat operator unit kerja. kedepannya lagi kita akan mengembangkan ditingkat masyarakat. Kalau PPID ya kita metodenya masih mekanisme tradisonal seperti ini, mereka datang minta informasi kalau yang lewat website ya nanti kita masukin juga.

- 7) Fasilitas apa saja yang disediakan dalam pelaksanaan aktivitas customer relations Humas Pemerintah Kota Yogyakarta?

“Kalau fasilitas, berhubung ini program pemkot kita diberikan secara maksimal lah. Satu jaringan dua aplikasi tiga personil, pendanaan untuk personil itu juga dikasih”

- 8) Faktor pendukung

Faktor pendukungnya itu ya tingkat resposibilitas jaringan operator itu merupakan faktor pendukung utama. Kedua jaringan. Yang penting resposibilitas komitmen dari seluruh komponen di pemerintah kota Yogyakarta untuk mau memberikan jawaban kepada pengirim pesan.

- 9) Faktor penghambat

“ya kalau faktor penghambat tadi sebenarnya hanya tantangan. Tantangannya ya itu tadi kadang tidak semua operator itu rajin. Kalau dari daya dukung teknoloi sudah cukup. Hanya saja kalau dari operatornya itu tadikan kadang tidak sama antara satu dengan yang lain. Kemudian SDM dalam arti operator UPIK operator PPID itu hanya pekerjaan tambahan, jadi mereka kadang menganggap itu

kurang perlu ditindak lanjuti secara serius kadangkala seperti itu. Walaupun memang diwajibkan. Kadang juga kalau pas secara teknis ya listrik mati itu Cuma kendala teknis yang umum. Karena kita kan berbasis teknologi computer. Jadi manakal listrik mati ya tidak bisa bekerja. Kemudia jaringan, jaringan juga kalau tidak ada masalah disever ya tidak apa-apa. Tapi manakala jaringan ini ada kendala ya repot.”

C. Masyarakat Kota Yogyakarta

1. Data Informan

Nama : Dellanisa Aryani

Alamat : Jl. Madu Murti No. 3, RT 24 RW 05, Patangpuluhan
Wirobrajan, Yogyakarta

2. Pertanyaan

Humas Pemerintah Kota Yogyakarta

1) Apakah Anda tahu tentang Humas Pemerintah Kota Yogyakarta?

“Iya, tahu. Tapi sebenarnya sih taunya Humas Pemerintah Kota Jogjakarta atau setiap pemerintah pasti punya Humas dong ya. Baik di tingkat nasional, provinsi, maupun ke kota pasti ada humasnya. Seperti itu”

2) Bagaimana fungsi dari keberadaan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta?

“Fungsinyasih sebenarnya sebagai penyambung lidah rakyat kalau untuk humas pemerintah, setau ku loh ya. Jadi kayak pemerintah kan stakeholdernya itu masyarakat dong ya. Makanya fungsinya itu kalau kita mau memberikan saran atau keluhan apa nanti bisa melalui humas pemerintah. Mungkin ada pertukaran informasi itu ada di humas itu sendiri.”

- 3) Apakah aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta yang Anda ketahui?

“Kalau aku tu sebenarnya gak tau terlalu banyak tentang aktivitas humas pemerintah kota sendiri kecuali kalau kayak bikin berita di Koran atau yang ada di websitenya dia. Juga mungkin mengikuti kegiatan walikota dan diliput. Dan pastinya ini dong ya pertukaran informasi kalau ada yang nanya bisa langsung ditujukannya ke humas”

UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

- 4) Apakah Anda mengetahui UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“Keterbukaan informasi publik itu yang ini bukan sih, jadi transparansi gitu.”

- 5) Bagaimana opini Anda mengenai UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“harusnya sih kalau dari tentangnya tentang keterbukaan informasi publik berarti publik itu sebagai stakeholdernya pemerintah pemerintah itu harus

adanya keterbukaan informasi publik terhadap publik sendiri. Publiknya terutama masyarakatnya sih. Jadi mungkin seperti ingin tahu anggaran APBD itu seberapa besar dan kalau kita ingin tahu buat apa aja bisa juga. Mungkin juga *annual report* jadi ada laporan-laporan yang dapat di pertanggungjawabkan untuk publik sendiri.”

- 6) Biasanya di manakah Anda mencari informasi yang dibutuhkan terkait urusan atau informasi pemerintahan di Kota Yogyakarta?

“Kalau aku sih di website biasanya. Karen mungkin sekarang zamannya IT jd kayak 4.0. kalau di Koran jadinya akayak *old school* . mau nelpon aja kayak gak punya pulsa gitu, terus jadi carinya di karena kita pakainya kuota kan jd carinya itu di internet dulu.”

- 7) Seberapa sering Anda melakukan permohonan informasi?

“Permohonan informasi kayaknya tergantung situasinya macam-macam kalau aku. Misalnya butuh informasi untuk mengurus kependudukan ya itu dimana ya?”

Customer Relations

- 8) Bagaimana Anda mengetahui Standar Operasional Prosedur dalam melakukan permintaan informasi di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta?

“ngga tahu sih gimana SOP nya”

- 9) Media apa yang sering Anda gunakan untuk permohonan informasi?

“Internet (website). Karena mudah dan murah. Kalau telpon kan gak murah dan gak mudah juga ya. Kalau datang langsung usaha banget ya, harus kesana, parker, masuk, habis itu jalan. Dan biasanya juga kalau dipemerintah itu di pontang-panting gitu. Birokrasi nya itu banyak gitu. Jadi kayak habis ini harus kesana, nanti sudah kesana, harusnya kesana. Capek banget kayak gitu. Jd SOP nya tadi harus dikasih tahu dengan cara info grafis gitu. Kayak dari sini nanti ke bagian apa stelah ke bagian apa disuruh mengisi formuli apa misalnya gitu.”

10) Bagaimana menggunakan fasilitas yang diberikan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta jika Anda membutuhkan suatu informasi?

“sebenarnya kalau mau menggunakan fasilitas yang paling jelas memang datang langsung. Jadi karena kurang punya waktu yang banyak ya jd lebih yang cepet. Jadi cari informasinya lewat website aja gitu. Jd dengan menggunakan internet melalui *search engine* langsung ke website yang berkaitan”

11) Seberapa puaskah Anda dengan kecepatan pelayanan tim Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengimplementasikan UU Keterbukaan Informasi Publik?

“Kalau menurut saya sih kecepatannya sudah cukup sesuai dengan pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik itu sendiri ya. Dengan adanya website, email, sms keluhan terus ada telpon. Kalau dipersenin sekitar 75% soalnya perlu inovasi dan upgrade”

Complaint Handling

12) Melalui media apa biasanya Anda menyampaikan Keluhan?

“Sebenarnya kemaren aku pernah lewat UPIK melalui websitenya. Tapi kalau menurut aku sih itu, yang perlu di *upgrade* UPIK nya tadi. Missal nomor sms nya sudah bisa di jadikan WA, kayaknya bisa lebih cepat penangannya.”

13) Bagaimana tanggapan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta ketika Anda menyampaikan keluhan?

“kayaknya sih tamplate aja. Seperti balasan ucapan terimakasih, dan segera diproses. Ya gitu doang. Tapi tanggapannya cepet dan penanganannya cepet. cuma harusnya ada bukti yang kongkrit gitu kalau keluhan yang di sampaikan tadi sudah selesai di tangani apa belum.”

14) Bagaimana bentuk solusi yang Anda dapatkan dari pihak Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan?

“solusinya hanya berupa balasan tanggapan dari penyampaian keluhan misal tadi lewat website UPIK. Cuma harusnya ada bukti kongkrit keluhan tadi sudah di tangani apa belum”

15) Apakah saran atau masukan saudara untuk Humas Pemerintah Kota Yogyakarta guna perbaikan kedepannya khususnya dalam melaksanakan UU Keterbukaan Informasi Publik?

“website di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta sebaiknya berisikan tentang infografis SOP pelayanan supaya memudahkan orang dalam

mencari dan mengetahui informasi. Terus diberikan *Frequently Asked Questions (FAQ)*. Kalau bisa sms UPIK bisa ditautkan ke aplikasi *online*, adanya bukti data pendukung bahwa keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat benar-benar sudah ditangani.”

D. Masyarakat Kota Yogyakarta

1. Data Informan

Nama : Pardino

Alamat : Jl. Nyi Wiji Adhisoro, Kotagede

2. Pertanyaan

Humas Pemerintah Kota Yogyakarta

1) Apakah Anda tahu tentang Humas Pemerintah Kota Yogyakarta?

“iya tahun sedikit-sedikit tentang humas”

2) Bagaimana fungsi dari keberadaan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta?

“mungkin yang langsung berhubungan dengan masyarakat, misal kalau ada apa-apa yang ingin disampaikan atau dibutuhkan bisa melalui humas”

3) Apakah aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta yang Anda ketahui?

“aktivitasnya ya paling tidak jauh dari penyaluran informasi dari pemerintah terkait ke masyarakat.”

UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

- 4) Apakah Anda mengetahui UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ?

“kurang tau juga ya. Mungkin Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik tadi kita boleh mencari informasi apa saja terkait kegiatan-kegiatan pemerintah”

- 5) Bagaimana opini Anda mengenai UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik?

“iya itu tadi mas, biar kita tau kegiatan-kegiatan pemerintah dan lebih mudah mengetahui informasi tentang pemerintah kan jadi lebih terbuka gitu informasinya, tidak ada yang ditutup-tutupi, jadi kita masyarakat juga bisa mengawasi kegiatan pemerintah apa aja yang dilakukan”

- 6) Biasanya di manakah Anda mencari informasi yang dibutuhkan terkait urusan atau informasi pemerintahan di Kota Yogyakarta?

- 7) Seberapa sering Anda melakukan permohonan informasi?

“Palingan ya kalau lagi butuh informasi aja, kalau lagi gak butuh ya buat apa juga. Misalnya kemaren waktu pemilihan kan buat memastikan apakah sudah terdaftar apa belum sebagai pemilih jadi ya gitu”

Customer Relations

- 8) Bagaimana Anda mengetahui Standar Operasional Prosedur dalam melakukan permintaan informasi di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta?

“wah gak tahu gimana prosedurnya. Biasanya kalau butuh informasi langsung cari aja di website atau di internetnya kalau gak ya langsung tanya lewat email”

9) Media apa yang sering Anda gunakan untuk permohonan informasi?

“Kemaren saya lewat email sih mas, kalau datang langsung takutnya malah ribet sendiri. Kalau emailkan mudah dan efisien waktu juga mas”

10) Bagaimana menggunakan fasilitas yang diberikan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta jika Anda membutuhkan suatu informasi?

“fasilitas yang gimana ya, paling fasilitas yang saya pakai Cuma lewat email tadi itu mas. Gak tau fasilitas lainnya gimana”

11) Seberapa puaskah Anda dengan kecepatan pelayanan tim Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengimplementasikan UU Keterbukaan Informasi Publik?

“cukup baik menurut saya ya dalam kemudahan pelayanannya. Untuk jawaban yang diberikan ya cukup puas juga soalnya tidak perlu menunggu terlalu lama berminggu-minggu sampai permintaan informasi saya tadi di jawab oleh pemerintah terkait.”

Complaint Handling

12) Melalui media apa biasanya Anda menyampaikan Keluhan?

“kalau saya mau nyampein keluhan sama aja mas, saya pilih yang mudah dan praktis lewat email tadi”

13) Bagaimana tanggapan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta ketika Anda menyampaikan keluhan?

“tanggapannya ya menerima dengan baik keluhan yang disampaikan tadi, dan membalas dengan akan segera di proses jawabnya”

14) Bagaimana bentuk solusi yang Anda dapatkan dari pihak Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan?

“solusinya ya paling cuma berupa balas menunggu untuk keluhan yang saya sampaikan tadi untuk segera di tangani hingga selesai.”

15) Apakah saran atau masukan saudara untuk Humas Pemerintah Kota Yogyakarta guna perbaikan kedepannya khususnya dalam melaksanakan UU Keterbukaan Informasi Publik?

“saranya semoga alur untuk mencari informasi lebih mudah didapatkan di internet aja. Soalnya kalau datang langsung orang-orang kayaknya pada males mas. Bingung juga harus kemana-mana nya. Habis waktu disitu aja.”