

BAB III

SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Sajian Data Penelitian

Pada BAB III ini peneliti akan menyampaikan hasil data penelitian yang diperoleh mengenai *Aktivitas Customer Relations* Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam melaksanakan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada tahun 2015. Kemudian di analisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif yang didasarkan pada kerangka teori. Berikut adalah sajian data yang peneliti sampaikan.

1. Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Salah satu kebutuhan manusia saat ini adalah informasi. Informasi tersebut cukup sulit untuk di pisahkan dari kehidupan sehari-hari. Dengan latar belakang akan kebutuhan informasi tersebut, maka perlu kiranya adanya keterbukaan informasi publik di semua lembaga atau organisasi dan badan publik. Keterbukaan informasi publik menjadi aspek penting demokrasi dalam pemenuhan hak individu atas informasi publik. Untuk badan publik di lingkungan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta sendiri, pelaksanaan keterbukaan informasi publik dimulai sejak di sahkannya Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik akan tetapi mulai efektif berlaku pada tahun 2010.

“...Undang-Undang tentang keterbukaan informasi publik itu dibuat 2008, kemudian efektif berlaku pada tahun 2010. itu kita mengacu pada peraturan komisi informasinya bahwa disana dikatakan badan publik wajib membuat tim PPID. PPID itu merupakan singkatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, nah pejabat itu yang melakukan kegiatan pelayanan publik ...” (Wawancara dengan Drs. Nur Pireno Y Yulianto, Rabu 3 Mei 2017. Pukul 10.00-12.00 WIB).

Dari wawancara di atas bisa disimpulkan bahwa pelaksanaan UU KIP di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta mulai efektif dilaksanakan pada tahun 2010. Dengan mengacu pada peraturan Komisi Informasi dengan cara membentuk sebuah tim PPID terlebih dahulu. Oleh sebab itu Walaupun awal mula muncul serta disahkannya nya UU No. 14 tentang KIP tersebut di tahun 2008 akan tetapi pelaksanaannya mulai efektif di tahun 2010, ini di karenakan dibutuhkannya proses persiapan yang matang dalam penerapannya.

Dalam pengimplemntasian Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta, masyarakat atau stakeholder yang menjadi mitra kerja begitu mudah untuk mengakses informasi. Dan dalam hal ini sesuai dengan apa yang telah dijelaskan oleh Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Keluhan.

“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.” ... (Wawancara dengan Drs. Nur Pireno Y Yulianto, Rabu, 3 Mei 2017. Pukul 10.00-12.00 WIB)

Dalam pernyataan wawancara tersebut, beliau juga menjelaskan dengan adanya Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan

Informasi Publik ini untuk menjamin terpenuhinya hak masyarakat dalam rangka memperoleh informasi publik. Berkaitan dengan informasi apa saja yang terbuka dan bisa diperoleh masyarakat umum secara bebas yang disampaikan oleh Humas pemerintah Kota Yogyakarta, bisa dilihat berdasarkan hasil transkrip wawancara di bawah ini:

“...lihat saja di Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik itu, 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.” (Wawancara dengan Drs. Nur Pireno Y Yulianto, Rabu, 3 Mei 2017. Pukul 10.00-12.00 WIB).

Dalam pelaksanaan penyediaan informasi secara terbuka yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta berdasarkan acuan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Terdapat beberapa pembagian jenis informasi yang saat ini bisa diakses oleh masyarakat secara terbuka sesuai dengan peraturan perundang-undangan Keterbukaan Informasi Publik yang bisa disimak pada table di bawah ini.

Tabel 3.1
Daftar Informasi Publik Humas Pemerintah Kota Yogyakarta

No	Jenis Informasi	Disampaikan Secara		
		Berkala	Serta Merta	Setiap Saat
	<i>Informasi tentang profil badan publik yang wajib diumumkan secara berkala</i>			
1.	Kedudukan domisili beserta alamat lengkap	√		
2.	Ruang lingkup kegiatan	√		
3.	Visi dan misi	√		
4.	Maksud dan tujuan	√		

5.	Fungsi dan tugas	√		
6.	Struktur organisasi	√		
7.	Gambaran umum setiap satuan kerja	√		
8.	<i>Profil singkat pejabat struktural</i>			
	a. Nama	√		
	b. nomor telpon dan sarana komunikasi satuan unit kerja yang bisa dihubungi	√		
	c. alamat unit/satuan kerja	√		
	d. laporan harta kekayaan bagi yang wajib melaksanakannya	√		
	e. latar belakang pendidikan	√		
	f. penghargaan yang pernah diterima	√		
	<i>Ringkasan informasi tentang program dan kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkup badan publik</i>			
9.	Nama program dan kegiatan	√		
10.	Penanggungjawab, pelaksana program dan kegiatan serta nomor telp. dan alamat yang dapat dihubungi	√		
11.	Target dan capaian program serta kegiatan	√		
12.	Jadwal pelaksana program kegiatan	√		
13.	Anggaran program dan kegiatan yang meliputi sumber dan jumlah	√		
	<i>Yang dimaksud dengan informasi anggaran meliputi informasi mengenai Daftar Isian Anggaran (DIPA) dan dokumen anggaran lainnya.</i>			
14.	Agenda penting terkait pelaksanaan tugas Badan Publik	√		
	<i>Yang dimaksud dengan agenda penting terkait pelaksanaan tugas Badan Publik misalnya: proses perencanaan program, proses pembuatan anggaran, agenda dan proses pembuatan peraturan perundang-undangan serta waktu untuk memberi masukan agenda dan proses pemberangkatan Tenaga Kerja Indonesia ke luar negeri, pembuatan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW), waktu distribusi dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS), agenda sidang pada tiap tingkatan peradilan</i>			
15.	Inormasi khusus lainnya yang berkaitan langsung dengan hak-hak masyarakat	√		

	<i>Yang dimaksud dengan informasi khusus tentang program atau kegiatan Badan Publik yang berkaitan langsung dengan hak-hak masyarakat misalnya hak masyarakat atas beras miskin, Bantuan Operasional Sekolah, Asuransi Kesehatan bagi masyarakat miskin, atau dan khusus bagi peternak atau petani disuatu daerah.</i>			
16.	Informasi tentang penerimaan calon pegawai Badan Pulik Negara, meliputi			
	1. Pengumuman penerimaan pegawai di lingkungan Badan Publik	√		
	2. Pengumuman tata cara pendaftaran pegawai dilingkungan Badan Publik	√		
	3. Pengumuman biaya yang dibutuhkan berkaitan dengan penerimaan pegawai	√		
	4. Daftar posisi yang disediakan, jumlah formasi yang dibutuhkan, tahapan seleksi, serta persyaratan dan kualifikasinya.h	√		
	5. Komponen dan standar nilai kelulusan pegawai	√		
	6. Daftar calon pegawai yang telah lulus seleksi pada tahap tertentu dalam hal seleksi lebih dari satu tahap dan daftar pegawai yang diterima	√		
	7. Hasil penilaian dari setiap tahapan seleksi penerimaan pegawai yang diikutinya	√		
17.	<i>Informasi tetang penerimaan calon peserta didik pada Badan Publik yang menyelenggarakan pendidikan untuk umum, Informasi tentang penerimaan peserta didik dalam setiap lembaga pendidikan, sekurang-kurangnya meliputi:</i>			
	1. Pengumuman penerimaan calon peserta didik dalam setiao lembaga pendidikan	√		
	2. Pengumuman tata cara pendafaran peserta didik dalam setiap lembaga pendidikan	√		
	3. Pengumuman biaya yang dibutuhkan berkaitan dengan penerimaan peserta	√		

	didik dalam setiap lembaga pendidikan			
	4. Jumlah kursi yang tersedia, tahapan seleksi, serta persyaratan dan kualifikasinya	√		
	5. Komponen dan standar nilai kelulusan peserta didik dalam setiap lembaga pendidikan	√		
	6. Daftar calon peserta didik dalam setiap lembaga pendidikan yang telah lulus seleksi pada tahap tertentu dalam hal seleksi lebih dari satu tahap dan daftar peserta didik dalam setiap lembaga pendidikan yang diterima.	√		
18.	<i>Ringkasan informasi tentang kinerja dalam lingkup Badan Publik berupa narasi tentang realisasi kegiatan yang telah maupun sedang dijalankan beserta capaiannya, yang sekurang-kurangnya berisi:</i>			
	1. Penilaian kinerja Badan Publik yang digambarkan dengan capaian dalam target yang ditetapkan dalam tahun tersebut	√		
	2. Efisiensi dana yang dicapai	√		
	3. Dukungan SDM dan anggaran untuk mencapai target tertentu dalam kurun waktu satu tahun kedepan	√		
	4. Laporan seluruh program dan kegiatan yang telah dijalankan	√		
	5. Laporan umum dan keuangan tahunan Badan Publik terkait	√		
	6. Informasi lain yang menggambarkan akuntabilitas program dan kegiatan	√		
	7. Data statistik tentang kegiatan bila ada	√		
19.	<i>Ringkasan laporan keuangan yang sekurang-kurangnya terdiri dari atas:</i>			
	1. Rencana dan laporan realisasi anggaran	√		
	2. Neraca	√		
	3. Laporan arus kas dan catatan atas laporan keuangan yang disusun sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku	√		

	4. Daftar asset dan inventaris	√		
20.	Ringkasan laporan akses informasi publik yang sekurang-kurangnya terdiri atas:			
	1. Jumlah permintaan informasi yang diterima	√		
	2. Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan informasi	√		
	3. Jumlah permintaan informasi yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya dan permintaan informasi yang ditolak	√		
	4. Alasan penolakan informasi	√		
21.	<i>Informasi tentang peraturan dan keputusan yang mengikat publik yang dikeluarkan oleh Badan Publik yang sekurang-kurangnya terdiri atas:</i>			
	1. Daftar rancangan dan tahap perumusan bagi peraturan, keputusan, dan ketetapan yang sedang dalam proses pembuatan	√		
	2. Daftar dokumen pendukung yang digunakan dalam proses perumusan	√		
	3. Daftar peraturan, keputusan dan kebijakan yang telah disahkan atau ditetapkan.	√		
	<i>Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta</i>			
22.	Informasi tentang bencana alam seperti kekeringan, kebakaran hutan karena faktor alam, hama penyakit tanaman, epidemik, wabah, kejadian luar biasa, kejadian antariksa atau benda-benda angkasa		√	
23.	Informasi tentang keadaan bencana non-alam seperti kegagalan industri atau teknologi, dampak industri, ledakan nuklir, pencemaran lingkungan dan kegiatan keantariksaan		√	
24.	Bencana sosial seperti kerusuhan sosial, konflik sosial antar kelompok atau komunitas masyarakat dan terror		√	
25.	Informasi tentang jenis, persebaran dan daerah yang menjadi sumber penyakit yang berpotensi menular		√	

26.	Informasi tentang racun pada bahan makanan yang dikonsumsi oleh masyarakat		√	
27.	Informasi tentang rencana gangguan terhadap utilitas publik		√	
	<i>Jenis informasi yang wajib tersedia setiap saat</i>			
	<i>Informasi tentang peraturan, keputusan dan kebijakan Badan Publik yang sekurang-kurangnya terdiri atas:</i>			
28.	Dokumen pendukung seperti naskah akademis, kajian atau pertimbangan yang mendasari terbitnya peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut			√
29.	Masukan-masukan dari berbagai pihak atas peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut			√
30.	Risalah rapat dari proses pembentukan peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut			√
31.	Rancangan peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut			√
32.	Tahap perumusan peraturan atau kebijakan tersebut			√
33.	Peraturan, keputusan dan kebijakan yang telah diterbitkan			√
34.	Seluruh informasi lengkap yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 PP 61 Tahun 2010 tentang UU No 14 tahun 2008 ttg KIP			√

(Sumber Dokumentasi Humas Pemerintah Kota Yogyakarta)

Selain menyediakan informasi yang terbuka dan dapat diakses setiap saat oleh masyarakat di atas, Humas Pemerintah Kota Yogyakarta juga menyediakan informasi-informasi yang dikecualikan dan dirahaskan. Daftar informasi yang dikecualikan tersebut dapat dilihat dalam table di bawah ini:

Tabel 3.2
Daftar informasi yang dikecualikan Humas Pemerintah Kota
Yogyakarta

No	Konten Informasi	Konsekuensi	
		Akibat bila dibuka	Manfaat bila ditutup
1	Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengungkapkan rahasia pribadi		
	1. Riwayat dan kondisi anggota keluarga		
	a. Data pribadi pelamar umum pegawai	Mengungkap data pribadi pelamar yang bersifat rahasia	- Menjaga privasi - Melindungi dari penyalahgunaan data informasi yang bersangkutan
	b. Biodata Pegawai	Mengungkap data pribadi pelamar yang bersifat rahasia	- Menjaga privasi - Melindungi dari penyalahgunaan data informasi yang bersangkutan
	2. Riwayat kondisi dan perawatan, pengobatan kesehatan fisik, dan psikis seseorang		
	a. Data rekam medis pasien rumah sakit/poliklinik	- Mengungkap data pribadi daftar informasi Publik pasien yang bersifat rahasia	- Melindungi data pribadi yang bersifat rahasia - Melindungi penderita dari tindakan diskriminasi dan stigmanisasi

	b.Hasil uji kesehatan pegawai	Mengungkap data pribadi pasien yang bersifat rahasia	- Melindungi data pribadi yang bersifat rahasia - Meleindungi penderita dari tindakan diskriminasi dan stigmanisasi
	c.Hasil rekomendasi tes psikologi, bimbingan konseling	Mengungkap data pribadi pasien yang bersifat rahasia	Melindungi data pribadi yang bersifat rahasia
	d.Hasil pengukuran kompetensi pegawai	Mengungkap data pribadi pasien yang bersifat rahasia	Menjaga suasana kondusif di lingkungan kerja
	3. Kondisi keuangan, asset, pendapatan, dan rekening bank seseorang		
	a.Laporan keuangan yang belum di audit	Belum terjaminnya kebenaran informasi	Laporan keuangan yang belum diaudit tidak terekspos
	b.Kode pin rekening bank pegawai	Penyalahgunaan oleh pihak lain	Menjaga keamanan rekening bank
	4. Hasil-hasil evaluasi hubungan dengan kapasitas, intelektual, dan rekomendasi kemampuan seseorang		
	a.Daftar nilai DP3 pegawai	Mengungkapkan data pribadi PNS yang bersifat rahasia	Melindungi data pribadi PNS yang bersifat rahasia
	b.Data usulan pemindahan, pengangkatan dan pemberhentian PNS dari jabatan fungsional	Akan menghambat proses pemindahan dan	Menjaga suasana kondusif di lingkungan kerja

	tertentu dan fungsional umum	pengangkatan PNS dalam jabatan fungsional tertentu dan fungsional umum	
	c.Data usulan pemindahan dan pengangkatan PNS dalam jabatan struktural	Akan menghambat proses pemindahan dan pengangkatan PNS dalam jabatan struktural	Menjaga suasana kondusif di lingkungan kerja
2	Surat-surat yang bersifat rahasia dengan kode X sangat rahasia (SR) dan rahasia (R) dan kofidensial	- Menghambat kebijakan pemimpin - Merugikan keamanan, keselamatan, kerugian Negara, dan disintegrasi bangsa	- Menjaga suasana kondusif di lingkungan kerja - Menjaga keamanan, keselamatan, kerugian Negara dan disintegrasi bangsa
3	Rincian harga perkiraan sendiri (HPS) pengadaan barang dan jasa	Menimbulkan penilaian yang tidak objektif	Efisiensi anggaran karena diperoleh penawaran harga yang wajar
4	Dokumen penawaran kontrak pengadaan barang dan jasa	Muncul persaingan tidak sehat	Dapat menjaga objektivitas penilaian
5	Kode akses elektronik aplikasi	Penyalahgunaan oleh pihak lain	Menjaga keamanan data yang bersifat rahasia
6	Informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan	Sesuai alasan yang	Sesuai alasan yang tersurat/

	Undang-Undang	tersurat/tersirat dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku	tersirat dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku
7	Data pasien HIV/AIDS	Mengungkapkan data pribadi pasien yang bersifat rahasia	- Melindungi data pribadi pasien yang bersifat rahasia - Melindungi penderita dari tindakan diskriminatif dan stigmanisasi
8	Dokumen kependudukan yang meliputi: a. Biodata penduduk b. KK c. KTP d. Surat Keterangan Kependudukan e. Akta pencatatan sipil	Mengungkapkan data pribadi yang bersifat rahasia	- Menjaga privasi - Melindungi dari penyalahgunaan data /informasi ybs.
9	Besaran pajak dan wajib pajak	Mengetahui rahasia perusahaan yang bersangkutan	Menjaga privasi perusahaan
10	Data identitas pelapor kejadian tidak baik	Terjadinya konflik dalam masyarakat	Keamanan pelapor terlindungi
11	Berita acara pemeriksaan penerbitan angka importir	Merugikan yang bersangkutan karena merupakan rahasia Negara	Menjaga rahasia yang bersangkutan
12	Hasil Putusan Badan Sengketa Konsumen (BPSK)	Akan mempengaruhi image kedua belah pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen	Menjaga hubungan baik bagi keduanya

13	Pengumuman, penutupan dan pencabutan status daerah wabah zoonosa	Penyalahgunaan data oleh pihak lain	Menjaga suasana kondusif pada wilayah yang terserang wabah zoonosa
14	Usulan besaran UMK dari dewan pengupahan kota	Dapat menimbulkan demo, unjuk rasa/gejolak	Menjaga suasana hubungan industrial yang kondusif
15	Mediasi perselisihan hubungan industrial	Dapat mengungkap data para pihak yang berselisih yang bersifat rahasia	Menjaga suasana hubungan industrial yang kondusif
16	Proses evaluasi andalalin	Mengungkap data perusahaan (Pemrakarsa) yang bersifat rahasia	Menjaga/melindungi data/informasi dari penyalahgunaan oleh pihak lain dan menjaga suasana kondusif lingkungan kerja
17	Hasil evaluasi kajian andalalin	Mengungkap data perusahaan (Pemrakarsa) yang bersifat rahasia	Menjaga privasi, melindungi dari penyalahgunaan data/informasi oleh pihak lain serta menjaga suasana kondusif di lingkungan kerja
18	Nama, alamat wajib uji	Mengungkap data wajib uji yang bersifat	Melindungi data wajib uji dari

		rahasia	penyalahgunaan oleh pihak lain
19	Data identitas pemilik kendaraan tidak bermotor (KTB)	Penyalahgunaan oleh pihak lain	Melindungi dari penyalahgunaan data/informasi oleh pihak lain
20	Hasil studi audit menara telekomunikasi di wilayah Kota Yogyakarta	Dapat menimbulkan bias informasi	Melindungi penyalahgunaan informasi
21	Identitas tersagka pelanggaran lalulintas angkutan jalan	Dapat mengganggu proses hukum	Perlindungan oknum
22	Dokumen perizinan	Mengungkapkan data pribadi pemegang izin	Menjaga privasi dari pemegang izin
23	Pengaduan	Mengungkapkan data pribadi pihak lain yang melakukan pengaduan	Menjaga suasana kondusif selama proses izin berlangsung
24	Izin perceraian PNS	Pihak luar campur tangan	Kelancaran proses perceraian
25	SPJ, SPM, SPP, SP2D	Mengungkap data ketidakwajaran	Menjaga kerahasiaan pembelanjaan
26	1. KTP 2. KK 3. Sertifikat tanah	Mengungkap data pribadi	- Menjaga privasi - Melindungi dari penyalahgunaan data
27	Keputusan pengadilan baik TUN/Perdata yang berkaitan dengan permasalahan Pemerintah Kota Yogyakarta	Daftar informasi publik	
28	Berkas-berkas perkara hukum yang melibatkan Pemerintah Kota Yogyakarta		
29	Dokumen usulan PPK-BLUD	Menimbulkan penilaian yang	Dapat menjaga

		tidak objektif	objektifitas penilaian
30	Rencana Strategi Bisnis (RSB)	Dapat disalahgunakan oleh pihak-pihak kompetitor Taman Pintar	Menjaga kerahasiaan strategi bisnis Taman Pintar
31	Data aplikasi MDK (Permutakhiran Data Keluarga) by name by adress	Penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan	Melindungi data pribadi yang bersifat rahasia
32	Data kegagalan dan komplikasi KB	Penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan	- Melindungi data pribadi yang bersifat rahasia - Mengamankan program KB
33	Informasi mengenai data korban kekerasan dan pelecehan seksual pada anak yang melakukan pengaduan mitra keluarga di tingkat kecamatan dan kelurahan se Kota Yogyakarta	Mengungkapkan data korban/pelapor yang menjadi rahasia	Menjaga privasi dan keamanan korban dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti: ancaman, dll
34	Informasi mengenai rekapan data permasalahan masyarakat yang masuk dalam pendataan Mitra Keluarag di Tingkat Kelurahan dan Kecamatan, antara lain kasus/permasalahan : Rumah Tangga, Ekonomi, Kesehatan, dan permasalahan lain yang dilaporkan oleh pelapor atau korban	Mengungkap data korban/pelapor yang menjadi rahasia	Menjaga privasi dan keamanan korban dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti: ancaman, dll
35	Dokumen rekam medis		
36	Laporan hasil pemeriksaan	Menimbulkan stigmatisasi yang tidak pas karena perbedaan persepsi atas	Rkomendasi/pernyataan yang dimuat dalam LHP dapat lebih efektif dan

		suatu pernyataan/penilaian antara birokrasi dan masyarakat pada umumnya	kondusif untuk adanya perbaikan sistem tata kelola
37	Data penerimaan PAD dari masing-masing juru parkir/tempat khusus parkir (TKP)	Menghamabat kebijakan pimpinan daftar informasi publik	Menjaga suasana kondusif di lingkungan Malioboro
38	Data penerimaan PAD dari masing-masing juru parkir /tempat khusus parkir (TKP)	Menghambat kebijakan pimpinan	Menjaga suasana kondusif di lingkungan Malioboro
39	Laporan pemeriksaan oleh tim auditor (Bank Indonesia/OJK/Akuntan Publik)	Menungkap data perusahaan yang bersifat rahasia	Melindungi dari penyalahgunaan data /informasi yang bersangkutan
40	Keterangan data nasabah penyimpan dan simpanannya	Mengungkap data pribadi yang bersifat rahasia	- Menjaga privasi - Melindungi dari penyalahgunaan data/informasi yang bersangkutan
41	Data EX Tapol G 30 S/PKI	Memicu konflik antar masyarakat	Menghindari konflik antar masyarakat
42	Dokumen pertanahan	Kerahasiaan hak pemilikan	Penyalahgunaan kewenangan
43	Penilaian kinerja pegawai	Mengungkap data pribadi pegawai	Menjaga kerahasiaan pegawai
44	Hukuman disiplin pegawai	Mengungkap data pribadi pegawai	Menjaga kerahasiaan pegawai
45	Penilaian prestasi kerja PNS	Mengungkap	Melindungi

	(mulai th 2014)	data pribadi PNS yang bersifat rahasia	data pribadi PNS yang bersifat rahasia
--	-----------------	--	---

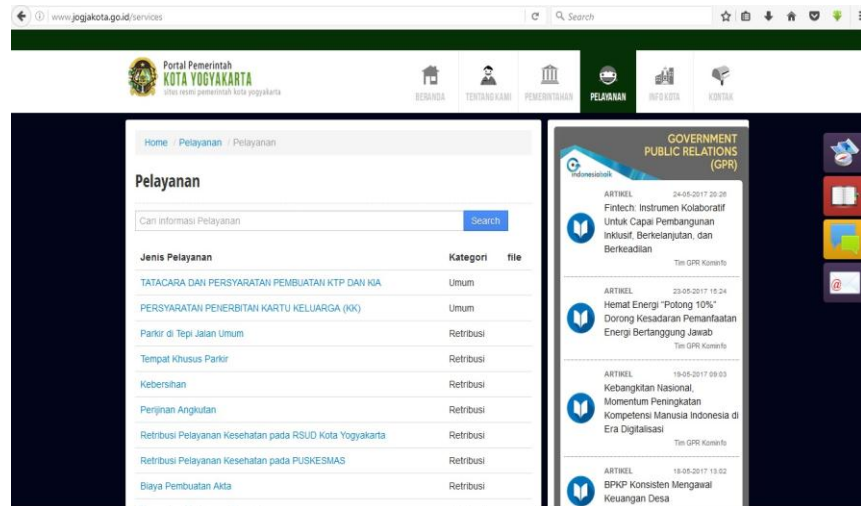
(Sumber dokumentasi Humas Pemerintah Kota Yogyakarta)

Selanjutnya berkaitan dengan informasi-informasi yang disampaikan sebagaimana yang telah disajikan di atas, beberapa informasi tersebut juga dimasukkan ke dalam *website* Pemerintah Kota Yogyakarta, di mana di dalam *website* tersebut juga sudah terhubung langsung dengan *website* dari masing-masing unit kerja atau instansi di lingkungan kerja Pemerintah Kota Yogyakarta itu sendiri.

“biasanya beberapa informasi kita sediakan di *website* bisa *website* pemerintah kota jogjakota.go.id yang kita kelola nanti dari *website* itu tadi sudah terhubung dengan *website* dari masing-masing instansi yang ada di lingkungan pemerintah kota Jogja ...”
(Wawancara dengan Drs. Nur Pireno Yulianto, pada tanggal 3 Mei 2017, pukul 10.00-12.00 WIB)

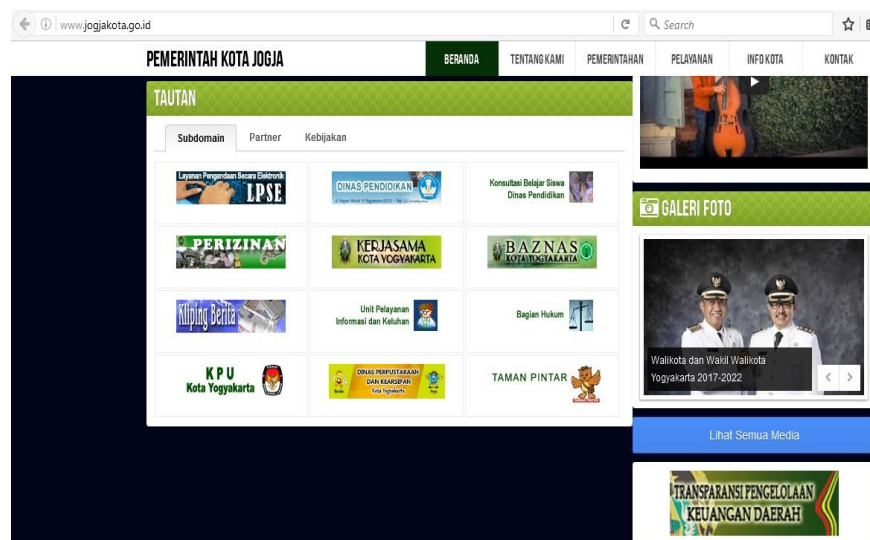
Dalam petikan wawancara di atas dikatakan penyampaian informasi juga melalui *website* Pemerintah Kota Yogyakarta yang secara langsung dikelola oleh bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta. Di dalam *website* tersebut juga langsung terhubung dengan tautan *website* instansi lainnya yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Gambar 3.1
Informasi yang disampaikan melalui *website jogjakota.go.id*



(Sumber dokumentasi penyampaian informasi melalui website Pemerintah Kota Yogyakarta)

Gambar 3.2
Tautan website instansi lain di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang terhubung langsung dengan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta



(Sumber dokumentasi website Pemerintah Kota Yogyakarta)

Adapun tautan *website* yang sudah terhubung langsung dengan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta seperti gambar di atas di antaranya adalah:

Table 3.3
Tautan website lain yang terhubung langsung dengan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta

No.	Sub Domain	Partner	Kebijakan
1	Layanan Pengandaan Secara Elektronik	Peraturan PNS	Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah
2	Dinas Pendidikan	BAPPENAS	ARSIP
3	Konsultasi Belajar Siswa Dinas Pendidikan	Pemerintah Kota Surabaya	RPJPD 2005-2015
4	Perizinan	Badan Koordinasi TKA-TPA	Dokumen Perencanaan
5	Kerjasama Kota Yogyakarta	POS Indonesia	Dokumen UKL-UPL
6	Baznas	Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan Kota Yogyakarta	Pengumuman Pengadaan Barang dan Jasa
7	Kliping Berita	Radio Anak	RUP
8	Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan	Rumah Zakat	Pengendalian Gratifikasi
9	Bagian Hukum	Jogjava Carnival	Survey Kepuasan Masyarakat
10	KPU Kota Yogyakarta		LAKIP Pemkot Jogja
11	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta		KMS
12	Taman Pintar		PPID
13			Smart Infrastruktur
14			Sinovik 2016
15			Dinas Perindagkoptan

(Sumber Dokumentasi Website Pemerintah Kota Yogyakarta)

Untuk penyampaian informasi melalui *website* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta ini sesuai dengan salah satu pendapat masyarakat Kota Yogyakarta dalam petikan wawancara di bawah ini yang biasanya mencari informasi melalui *website* terlebih dahulu.

“...aku sih di *website* biasanya. Karena mungkin sekarang zamannya IT ... kalau di koran jadinya kayak tempo dulu banget ... terus jadi caranya karena kita pakainya kuotakan jadi caranya itu di internet dulu.” (Wawancara Mbak Dela, pada tanggal 15 Mei 2017, pukul 13.10 WIB)

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kota Yogyakarta di atas, umumnya masyarakat Kota Yogyakarta lebih memilih untuk mencari informasi yang dibutuhkan melalui *website* terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan proses pencarian informasi yang berkaitan dengan urusan Pemerintah Kota Yogyakarta lebih mudah dan hemat waktu dari pada dengan cara permohonan informasi dengan cara datang langsung ke Kantor Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Selain penyampaian informasi menggunakan *website*, berkaitan dengan pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Pemerintah Kota Yogyakarta tersebut, cara lain yang digunakan ialah dengan cara SMS UPIK.

“... masyarakat juga sering tanya langsung informasi apa yang diminta yang diinginkan tadi melalui UPIK, pesan yang diterima melalui email tadi kemudian kami teruskan ke instansi yang bersangkutan untuk ditindak lanjuti sama instansi tersebut. Kan misal kalau yang di minta adalah tentang informasi yang berkaitan dengan perizinan itu yang lebih punya wewenang di Dinas Perizinan jadi pesan yang masuk tersebut akan kita forward ke Dinas Perizinan, nanti dari sana nya yang akan menanggapi langsung.” (Wawancara dengan Drs. Nur Pireno Yulianto, pada tanggal 3 Mei 2017, pukul 10.00-12.00 WIB)

Gambar 3.3
Bentuk penyampaian informasi publik melalui SMS

DETAIL INFORMASI							
Tanggal: 28-12-2015							
Pesan :Assalam Pak/Bu saya dari Biddokkes mohon maaf sy ingin meminta bahan workshop tanggal 14 Desember workshop Perjinan Fasilitas Saranan Pelayanan Kesehatan							
Media :SMS							
Topik : KESEHATAN							
Respon :							
Unit Kerja	Tgl. Respon	Tanggapan				Status	
Dinas Kesehatan	12-01-2016 08:23	Selamat pagi, materi workshop kami kirim ke masing-masing email peserta, terima kasih. (Pemkot-UPIK)				Kirim via SMS / Email	
Tindak Lanjut :							
Unit Kerja	Lokasi	Tgl. Tindakan	Tindak Lanjut	Petugas	Kendala	Jangka Waktu	Status
Dinas Kesehatan	kota Yogyakarta	12-01-2016	menjawab	dinas kesehatan nihil		1 hari	Selesai

(Sumber dokumentasi pelaksanaan penyampaian informasi melalui SMS UPIK)

Keterbukaan informasi publik juga menjadi salah satu elemen penting bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Robert Charlick *good governance* di artikan sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang absah demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan (Santosa, 2008:133). Dalam pelaksanaan *good governance* mensyaratkan adanya tata kelola pemerintahan yang akuntabilitas, transparansi, serta peran aktif partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik.

Ditambah lagi dengan semakin moderenisasinya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan keleluasaan masyarakat

untuk memperoleh berbagai macam informasi yang diinginkan dengan mudah dan cepat. Begitu pula yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Demi terciptanya tata kelola sistem pemerintahan yang akuntabilitas, transparan, serta masyarakat yang aktif dalam pencarian informasi maka Humas Pemerintah Kota Yogyakarta juga memanfaatkan kemajuan teknologi yang mempermudah pelayanan penyampaian dan penerimaan informasi demi terciptanya hubungan dengan pelanggan yang baik dalam pelayanan publiknya.

“...Dalam pelaksanaan kegiatannya menggunakan teknologi seperti; SMS Center, SMS Broadcast, email, dan website. Dan ini sekaligus media yang digunakan dalam UPIK”... (Wawancara dengan Drs. Nur Pireno Y Yulianto, Rabu, 3 Mei 2017. Pukul 10.00-12.00 WIB).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, dalam pelaksanaan kegiatannya, Humas Pemerintah Kota Yogyakarta menggunakan teknologi seperti *SMS Center* di nomor 08122780001, di mana bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan dan mencari informasi bisa menghubungi nomor *SMS Center* tersebut. Selanjutnya yaitu *SMS Broadcast*, berupa penyampaian informasi satu arah yaitu dari Pemerintah Kota Yogyakarta kepada masyarakatnya yang di wakili oleh perangkat desa seperti pengurus RT/RW dan tokoh masyarakat yang nantinya oleh perangkat desa yang menerima *SMS Broadcast* tersebut untuk di sampaikan kepada warganya. Kemudian *email* yaitu permintaan informasi dan pengaduan keluhan dengan cara pemohon informasi mengirimkan informasi yang di

inginkan ataupun menyampaikan keluhannya ke alamat *email* upik@jogjakota.go.id dan *website* UPIK di upik.jogjakota.go.id.

Gambar 3.4

Bentuk penggunaan media Email dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik Humas Pemerintah Kota Yogyakarta

(Sumber dokumentasi email UPIK dan PPID)

Pengirim	: Ofi
E-Mail	: ofirisautami@gmail.com
Isi	: pelayanan ektp di kecamatan jetis tidak informatif.. perekaman sudah dari tahun 2013 tapi sampai 2015 belum jadi juga.. seminggu yg lalu saya ke rt-rw-kelurahan-kecamatan lagi krn katanya tinggal minta surat keterangan mencetak sudah bisa langsung dicetak ektpnya, tapi ternyata zonk .. saya disuruh bikin lagi dan dikenakan biaya 50ribu untuk denda karena ktp lama
Tgl :	: Senin, 16-03-2015

Pengirim	: suyati
E-Mail	: boe_lient@yahoo.com
Isi	: sudah habis masa berlakunya, katanya telat bikin ektp.. birokrasinya yang telat bikin ektp kok saya disuruh bayar sih? kurang sabar gimana nunggu ektp dari tahun 2013? padahal saya sedang membutuhkan ktp utk bikin skck di kepolisian, dan itu membutuhkan ktp, sedangkan ktp saya sudah ditarik sama kecamatan, sekarang saya gak pegang kartu tanda penduduk sebagai identitas.. lalu solusinya gimana? ini mau buat ngurus pindahan kuliah juga.
Tgl :	: Selasa, 17-03-2015

Gambar 3.5

Bentuk penggunaan media SMS dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik Humas Pemerintah Kota Yogyakarta



(Sumber dokumentasi SMS aduan UPIK)

Dapat dilihat dari penggunaan media teknologi tersebut, dengan di berlakukannya Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ini, badan publik pemerintah menjadikan informasi sebagai kebutuhan pokok bagi setiap masyarakat dan hadir dengan begitu mudah untuk diakses. Yang awal mulanya tertutup menjadi lebih terbuka dan bisa diakses di mana saja dan kapan saja dengan menggunakan media yang ada.

2. Aktivitas *Customer Relations* Humas Pemerintah Kota Yogyakarta

Aktivitas *Customer Relations* digunakan sebagai bentuk sarana bagi Badan Publik untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Aktivitas *customer relations* tersebut guna menjaga alur komunikasi dan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai pelanggan mereka dalam pelayanan informasi dan keluhan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk aktivitas *customer relations* di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam rangka terciptanya hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publiknya terbagi ke dalam dua jasa pelayanan, pertama PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Bentuk kegiatan *customer relations* yang dilakukan dalam PPID ini yaitu berupa *consumer information* atau penyediaan dan

penyampaian informasi dari Pemerintah Kota Yogyakarta kepada masyarakatnya.

Kedua adalah UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan). Adapun bentuk aktivitas *customer relations* yang dilakukan dalam pelayanan UPIK ini berupa *complaint handling* yaitu berkaitan dengan penanganan keluhan yang dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta atas penyampaian keluhan-keluhan dari masyarakat. Adapun bentuk-bentuk keluhan tersebut biasanya berkaitan dengan pelayanan publik, fasilitas umum, dan lain sebagainya. Selain *complaint handling*, juga terdapat penyampaian informasi atau *consumer information* yang diminta masyarakat melalui pelayanan UPIK ini juga.

Berikut ini pendapat Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Keluhan dalam petikan wawancara tentang pelaksanaan dan proses berlangsungnya aktifitas *customer relations* dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta.

“... Secara garis besar dalam aktivitas *customer relations* kalau UPIK itu sebagai sarana untuk penyampaian informasi berupa Keluhan dan penanganannya sedangkan PPID sebagai sarana untuk penyampaian informasi dari pemerintahnya, yang memberikan informasi ke masyarakat”...(Wawancara dengan Drs. Nur Pireno Y Yulianto, Rabu, 3 Mei 2017. Pukul 10.00-12.00 WIB).

Dari hasil wawancara di atas bahwa berlangsungnya aktifitas *customer relations* dalam pelayanan pelaksanaan keterbukaan informasi

publik yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta ialah terdiri dari pelayanan penanganan keluhan dari masyarakat ke Pemerintah Kota Yogyakarta melalui UPIK serta pelayanan penyampaian dan penyediaan informasi dari Pemerintah Kota Yogyakarta ke masyarakat melalui PPID.

a. PPID (Pejabat Pengelola, Informasi dan Dokumentasi)

Berkaitan dengan pelaksanaan dan proses berlangsungnya aktifitas *customer relations* dalam pelayanan publik yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta, pelayanan yang dilakukan PPID Kota Yogyakarta merupakan salah satu dari aktifitas *customer relation*.. Adapun bentuk kegiatannya ialah melalui pelayanan *consumer information* atau pelayanan penyampaian dan penyediaan informasi dari Pemerintah Kota Yogyakarta kepada masyarakat. Secara rinci adapun tugas dan wewenang PPID sebagai berikut:

1. Tugas PPID Kota Yogyakarta

- a. Mengkoordinasikan, mengonsolidasikan menghimpun informasi dan dokumentasi dari PPID Pembantu di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta
- b. Menata, menyimpan/mendokumentasikan, menyediakan informasi yang diperoleh dari seluruh PPID Pembantu di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dan memberi

pelayanan informasi/dokumentasi kepada pemohon informasi publik.

- c. Menyeleksi, melakukan pengujian informasi publik/ferifikasi bahan informasi publik yang termasuk dalam katagori dikecualikan dari informasi yang terbuka untuk publik
- d. Melakukan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan
- e. Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi
- f. Menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat via media internet
- g. Melakukan koordinasi dengan PPID Pembantu
- h. Bersama Tim Pertimbangan melakukan koordinasi dengan Komisi Informasi untuk menyelesaikan sengketa pelayanan informasi.

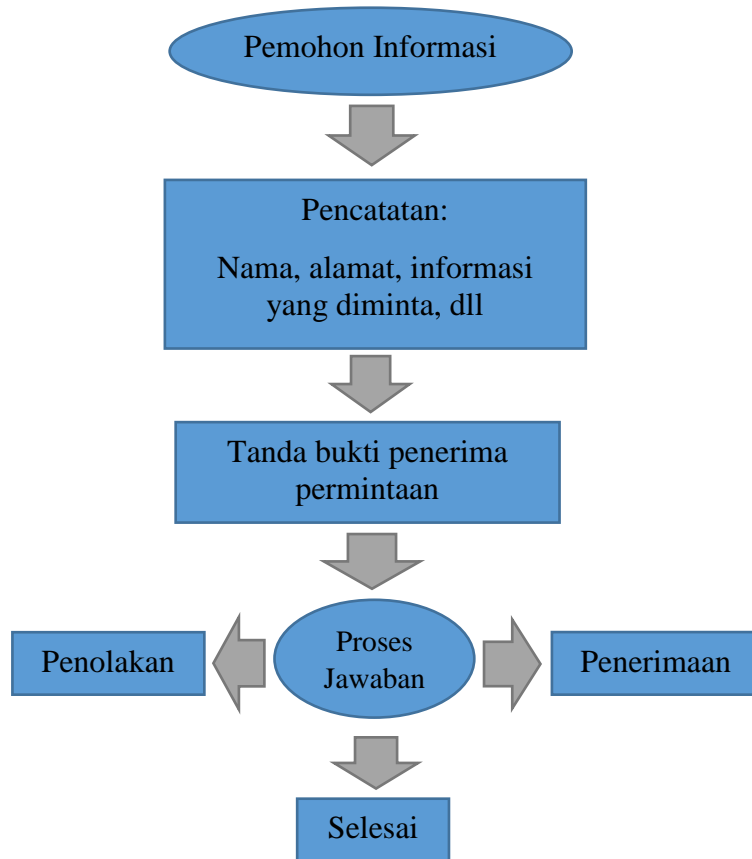
2. Wewenang PPID Kota Yogyakarta

- a. Menolak memberikan informasi yang di kecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- b. Meminta dan memperoleh informasi dari unit kerja/komponen/satuan kerja yang menjadi cakupan kerjanya

- c. Mengkoordinasikan pemberian pelayanan informasi dengan PPID Pembantu yang menjadi cakupannya
- d. Menentukan dan menetapkan suatu informasi dapat/tidaknya di akses oleh publik
- e. Menugaskan PPID Pembantu untuk membuat, mengumpulkan, serta memelihara informasi dan dokumentasi untuk kebutuhan organisasi.

Selanjutnya untuk pelayanan penyediaan dan penyampaian informasi PPID Kota Yogyakarta ke masyarakat memiliki cara dan mekanisme tersendiri. Pertama, untuk mekanisme pelayanan permohonan informasi dengan cara datang langsung ke Humas Pemerintah Kota Yogyakarta harus melalui mekanisme yang bisa dilihat pada bagan berikut ini.

Bagan 3.1
Mekanisme Pelayanan Permohonan Informasi PPID Kota Yogyakarta



(Sumber dokumentasi PPID Kota Yogyakarta)


Dari bagan di atas, alur mekanisme pelayanan permohonan informasi di PPID Kota Yogyakarta dapat dijelaskan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

- 1) Pemohon informasi datang ke meja layanan informasi PPID Kota Yogyakarta di kantor bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta, Bagian Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan.

- 2) Pemohon informasi mengisi formulir permintaan informasi yang berisi nomor pendaftaran, nama, alamat, pekerjaan, nomor telepon/e-mail, rincian informasi yang dibutuhkan, maksud dan tujuan penggunaan informasi, cara memperoleh informasi, cara mendapatkan salinan informasi, dan melampirkan identitas diri seperti fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi.

Gambar 3.6

Formulir Permohonan Informasi



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN
 Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta Kode Pos : 55165 Telp. (0274) 551230, 515865, 562682
 EMAIL : kominfosandi@jogjakota.go.id
 HOTLINE SMS : 08122780001 HOTLINE EMAIL : upik@jogjakota.id
 WEBSITE : www.jogjakota.go.id

FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI

No. Pendaftaran* :

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

Nomor telepon/e-mail :

Rincian informasi yang dibutuhkan :

Tujuan Penggunaan Informasi :

Cara memperoleh informasi : 1. melihat membaca/mendengarkan/mencatat***
 2. mendapatkan salinan informasi (hardcopy/softcopy)***

Cara mendapatkan salinan informasi** : 1. mengambil langsung
 2. kurir
 3. pos
 4. faksimili
 5. e-mail

Yogyakarta,

Petugas Pelayanan Informasi : Pemohon Informasi :

(.....) (.....)

Keterangan :

*diisi oleh epetugas berdasarkan nomor registrasi permohonan informasi publik
 **pilih salah satu dengan memberi tanda (√)
 ***coret yang tidak perlu

(Sumber dokumentasi PPID Kota Yogyakarta)

- 3) Petugas akan memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik berupa nomor pendaftaran kepada pemohon informasi publik
- 4) Petugas memproses dan memverifikasi permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah di tanda tangani oleh pemohon informasi publik. Apabila petugas menguasai informasi yang diminta maka informasi tersebut dapat langsung di sampaikan kepada pemohon informasi tanpa melalui proses koordinasi terlebih dahulu. (Wawancara D. Hageng Nugroho, Staff Pelaksana Pelayan Informasi dan Keluhan, tanggal 24 Mei 2017, pukul 11.00-12.00 WIB)
- 5) Petugas menyampaikan pemebritahuan tertulis kepada pemohon mengenai informasi yang dapat diberikan dan yang tidak dapat diberikan beserta alasannya. Apa bila informasi yang diminta sudah tersedia di *website jogjakota.go.id* maka petugas langsung akan menginformasikan kepada pemohon informasi di mana bisa mengakses informasi yang dimohonkan.
- 6) Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Lama pemberian informasi tergantung pada materi dan cara

penyampaian yang diminta pemohon atau paling lambat dalam jangka waktu 10 hari kerja tergantung dari informasi yang diminta. Jika informasi yang diminta tidak dikuasai oleh PPID maka PPID akan menghubungi PPID Pembantu yang ada di setiap SKPD Pemerintah Kota Yogyakarta untuk meminta informasi yang diinginkan pemohon. Jika informasi yang diminta masuk ke dalam kategori dikecualikan, maka permohonan informasi ditolak dan PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 7) Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi kepada pengguna informasi publik.

Sedangkan kedua, untuk mekanisme pelayanan permohonan informasi dengan cara pemohon informasi tidak datang langsung, adapun mekanismenya sebagai berikut.

1. Menanyakan nama dan alamat pemohon informasi publik, subyek dan format informasi serta cara penyampaian yang diminta oleh pemohon untuk mengisi formulir permohonan informasi sebanyak rangkap dua.
2. Mencatat nama dan alamat pemohon informasi publik, subyek dan format informasi serta cara penyampaian yang diminta oleh pemohon informasi.

3. Memverifikasi informasi yang dimohonkan berdasarkan Daftar Informasi Publik (DIP) Pemerintah Kota Yogyakarta.
4. Paling lambat 10 hari kerja sejak diterimanya permintaan informasi publik, PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis yang berisikan:
 - a. Informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya.
 - b. Informasi tidak berada di bawah penguasaannya namun di ketahuinya.
 - c. Penerimaan atau penolakan permintaan untuk mendapatkan informasi publik dengan alasan yang tepat.
 - d. Keterangan/penjelasan bahwa permintaan untuk mendapatkan informasi publik diterima seluruhnya atau sebagian di cantumkan materi informasi yang diberikan
 - e. Keterangan/penjelasan bahwa suatu dokumen mengandung materi yang di kecualikan sesuai dengan ketentuan pasal 17 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka informasi yang di kecualikan di hitamkan dengan di sertai alasan

5. Dapat memperpanjang waktu untuk mengirimkan pemberitaan paling lambat 7 hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan tertulis.
6. Menyampaikan informasi yang diminta kepada pemohon sesuai cara penyampaian informasi yang diminta oleh pemohon.

Dilihat dari beberapa mekanisme pelayanan penyediaan dan penyampaian informasi yang ada di PPID Kota Yogyakarta di atas harus melalui beberapa tahapan mekanisme yang cukup panjang. Atas dasar itulah yang membuat masyarakat Kota Yogyakarta jarang untuk meminta informasi dengan cara datang langsung dan mengikuti prosedur dan mekanisme yang sudah ditetapkan tersebut. Di mana hal ini sesuai dengan tanggapan dari masyarakat Kota Yogyakarta itu sendiri dalam petikan wawancara berikut ini.

“... Kalau datang langsung malah kayaknya membingungkan harus ke mana dulu, prosedurnya gimana, panjang dan ribet lah mekanismenya dan nanti jadinya lama” (Wawancara dengan Bapak Pardino, Kotagede, tanggal 16 Mei 2017, pukul 15.00-16.00 WIB)

Kemudian apabila dilihat juga dari mekanisme permohonan informasi yang telah dijelaskan di atas dalam pemberian tanggapan atau jawaban dari pemohon informasi yang dilakukan oleh Sub Bagian Pelayan Informasi dan Keluhan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta, agak cukup lama apabila harus berdasarkan mekanisme pelayanan

PPID. Akan tetapi itu kembali lagi pada informasi apa yang diminta. Apabila informasi yang bersifat sederhana maka akan bisa langsung diberikan, dengan catatan informasi tersebut bukan merupakan informasi yang di kecualikan. Pernyataan ini dijelaskan langsung oleh staff pelaksana Bagian Pelayanan Informasi dan Keluhan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam petikan wawancara di bawah ini.

“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 di kecualikan. Tapi kalau kita mengikuti ketentuan dalam permohonan informasi sesuai dengan Undang-Undang ya nanti akan bisa lebih lama karena dia datang hari ini, verifikasi dulu, besok kesini lagi, jadi waktunya itu lama...” (wawancara dengan D. Hageng Nugroho, pada tanggal 24 Mei 2017, pukul 11.00-12.00 WIB).

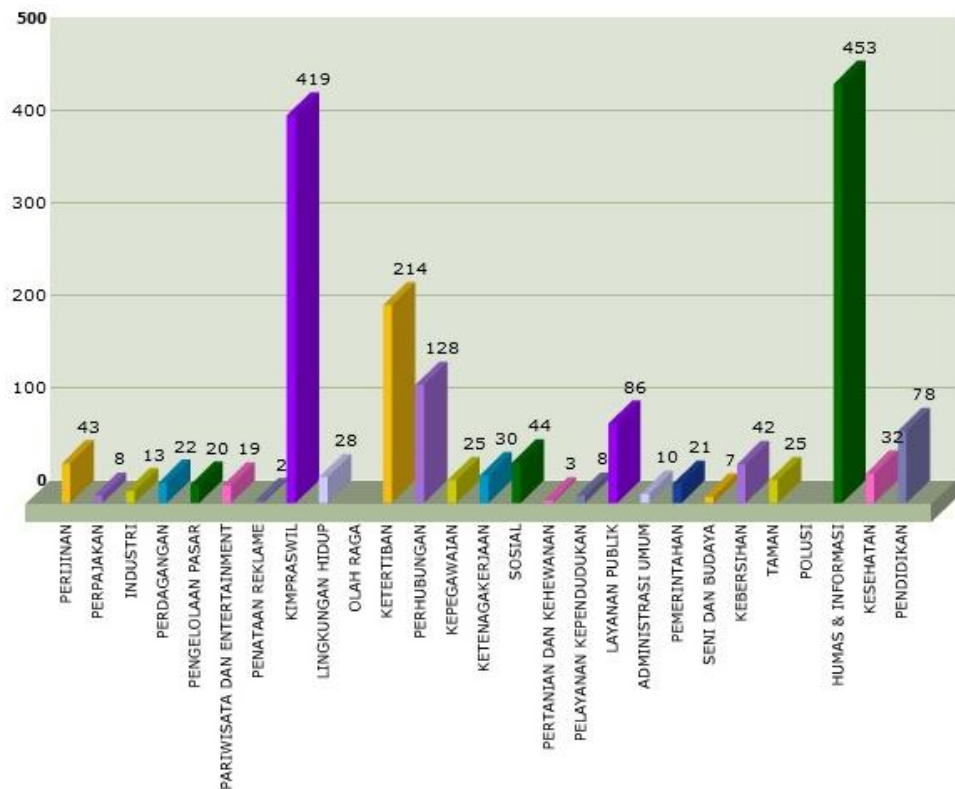
Senada dengan tanggapan yang diberikan masyarakat Kota Yogyakarta atas pemberian tanggapan dan respon Humas Pemerintah Kota Yogyakarta pada saat menerima permohonan informasi maupun *complaint handling* yang dilakukan. Tanggapan dari masyarakat Kota Yogyakarta tersebut dapat dilihat dalam petikan wawancara di bawah ini.

“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 telepon. (Wawancara Mbak Dela, pada tanggal 15 Mei 2017, pukul 13.10 WIB)

Sedangkan untuk informasi apa saja yang banyak diminta oleh masyarakat Kota Yogyakarta dalam pelayanannya, dapat dilihat dalam bentuk gambar grafik di bawah ini.

Grafik 3.1

**Jenis informasi yang banyak diminta dalam pelayanan PPD
Humas Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2015**



(Sumber dokumentasi pendistribusian jenis informasi)

b. UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan)

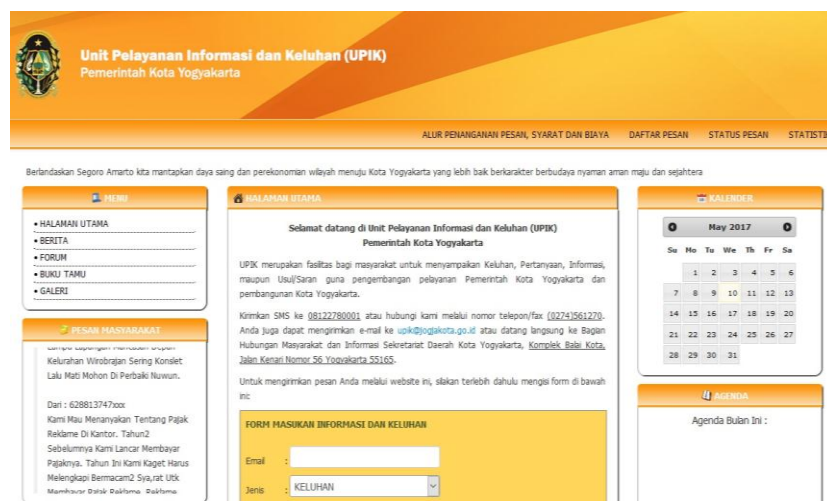
UPIK adalah singkatan dari Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan yang merupakan salah satu bentuk aktivitas *customer relations* dalam pelayanan pertanyaan serta keluhan dari warga. Dalam UPIK ini pelayanan yang diberika sudah mengikuti perkembangan

teknologi, seperti yang dikatakan staff pelaksana pelayanan informasi dan keluhan yang dapat dilihat pada petikan wawancara berikut.

“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 elektronik ...” (Wawancara dengan D. Hageng Nugroho, pada tanggal 24 Mei 2017, pukul 11.00-12.00 WIB)

Dari hasil wawancara di atas, aktivitas *customer relations* dalam pelayanan UPIK juga telah menggunakan teknologi yang ada seperti penggunaan *website* khusus UPIK, media elektronik berupa *e-mail* (*Electronic Mail*) dan juga media *SMS center*.

Gambar 3.7
Penggunaan Media *website* dalam UPIK



(Sumber dokumentasi website UPIK Pemerintah Kota Yogyakarta)

Gambar 3.8
Permohonan informasi melalui *Email* UPIK

Pengirim : dian dwi aryanto
E-Mail : diandwiaryanto@gmail.com
Isi : saya ingin menanyakan alur pengurusan dokumen surat keterangan asal di
disperindag jika ingin mengekspor barang ?
Tgl : : Kamis, 15-01-2015

(Sumber dokumentasi media Email UPIK Humas Pemerintah Kota Yogyakarta)

Gambar 3.9
Formulir penyampaian keluhan melalui *website*

FORM MASUKAN INFORMASI DAN KELUHAN

Email :

Jenis : KELUHAN

Topik : PERIJINAN
PERPAJAKAN
INDUSTRI
PERDAGANGAN
PENGELOLAAN PASAR

Pesan :

Foto : No file selected.
Maksimal 2Mb (format: jpg, png, gif)

Kode :

Belum Terdaftar?

(Sumber dokumentasi website UPIK Humas Pemerintah Kota Yogyakarta)

Kemudian terkait dengan penanganan keluhan yang diterima oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dari masyarakat, berikut ini pendapat Kepala Sub Bagian Pelayan Informasi dan Keluhan tentang

cara humas menanggapi keluhan dari masyarakat sebagai *customer* terkait keterbukaan informasi publik:

“...sesuai dengan alurnya atau SOP-nya jadi kalau dari warga itu mengeluh menggunakan UPIK dalam hal ini menggunakan media sms. ... 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 simbol-simbol singkat yang tidak bisa kita ambil intisari pesan, itu tidak kita verifikasi.” (Wawancara dengan Drs. Nur Pireno Y Yulianto, Rabu, 3 Mei 2017. Pukul 10.00-12.00 WIB).

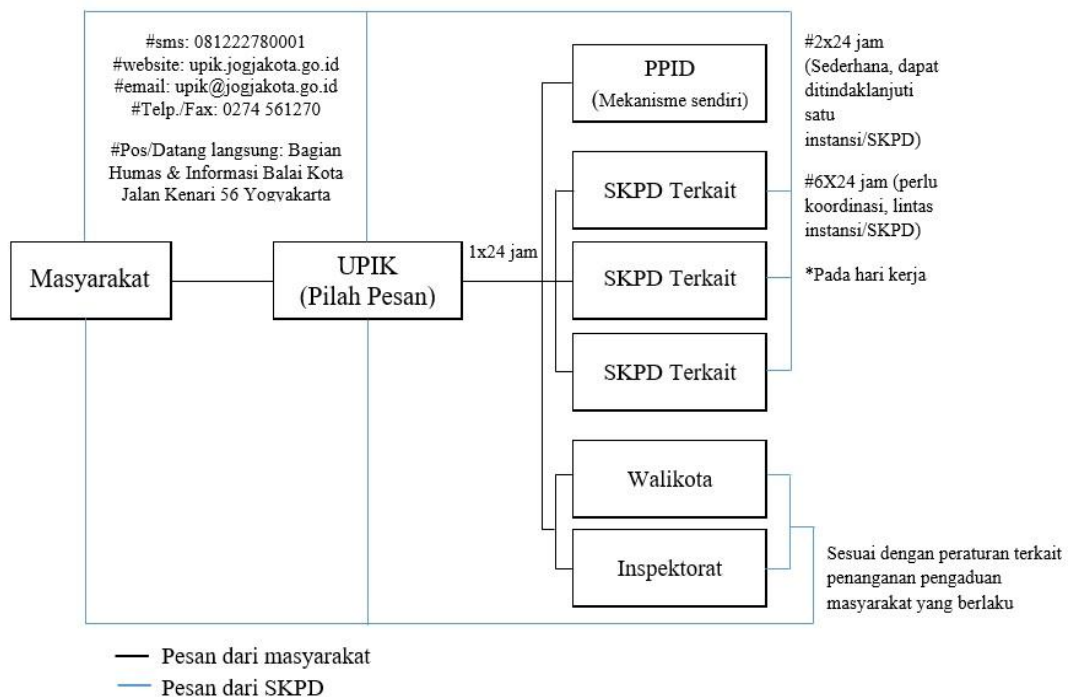
Berkaitan dengan tanggapan yang diberikan dalam penyampaian keluhan melalui UPIK tersebut, masyarakat Kota Yogyakarta berpendapat sebagai berikut:

“Balasannya template 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 disampaikan tadi sudah selesai ditangani apa belum.” (Wawancara Mbak Dela, pada tanggal 15 Mei 2017, pukul 13.10 WIB)

Berdasarkan petikan wawancara di atas, adapun penanganan keluhan yang dilakukan Sub Bagian Informasi dan Keluhan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pelayanan UPIK ialah dengan segera membalas pesan yang masuk terlebih dahulu. Selanjutnya barulah pesan yang diterima tersebut baru akan ditanggapi sesuai dengan isi pesan. Apabila pesan tersebut berkaitan dengan instansi lain yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta, maka pesan

tersebut akan segera di *forward* ke instansi yang di tujukan dalam pesan tersebut untuk segera di tindak lanjuti. Secara sederhana mekanisme alur pelayanan UPIK dapat dilihat pada bagan berikut ini:

Bagan 3.2
Mekanisme Alur Pelayanan UPIK



(Sumber dokumentasi UPIK)

Dalam penerimaan dan penanganan keluhan (*complaint handling*) yang dilakukan dalam pelayanan UPIK ini terbagi dalam beberapa bentuk atau cara penerimaan aduan atau keluhan dari masyarakat serta untuk mekanisme penanganannya adalah:

1. Penerimaan aduan masyarakat melalui *SMS* dan Subdomain, adapun mekanisme penanganannya ialah sebagai berikut:

- 1) Admin UPIK terlebih dahulu membuka login admin pada subdomain *website* UPIK dengan memasukkan *username* dan juga *password* yang di perbaharui secara berkala. Setelah login, admin UPIK akan mengetahui jumlah pesan yang masuk.
- 2) Admin UPIK akan mengidentifikasi pesan yang harus di hapus atau di *blacklist* terlebih dahulu karena biasanya terdapat simbol-simbol yang tidak dapat direspon oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Adapun kriteria pesan yang dihapus atau *blacklist* ialah:
 - Tidak dapat terbaca karena mengandung simbol-simbol yang tidak sesuai dengan kaidah bahasa
 - Mengandung kata atau kalimat yang tidak sopan dan mengandung fitnah
 - Mengandung permasalahan yang telah di upayakan pemecahan terbaik tetapi tidak memuaskan pengirim pesan.
- 3) Membaca, menelaah, dan memverivikasi pesan masuk yang menjadi tanggungjawab Pemerintah

Kota Yogyakarta, tujuannya adalah untuk mengelompokkan pesan ke dalam topik tertentu.

- 4) Mengirim pesan dari masyarakat yang sudah terverifikasi ke operator UPIK di SKPD atau Unit Kerja terkait yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta bila pesan tersebut berkaitan dengan SKPD atau Unit Kerja tersebut untuk ditindak lanjuti. Waktu penyampaiannya maksimal 1x24 jam setelah Admin menerima pesan.

2. Penerimaan aduan masyarakat melalui surat atau email, mekanisme pelayanannya ialah sebagai berikut:

- 1) Menerima, membaca, dan menelaah surat atau email yang masuk untuk di ketahui isi pesannya.
- 2) Login sebagai admin, memasukan identitas berupa minimal keterangan mengenai salah satu media untuk menghubungi pelapor dan substansi pesan dari masyarakat ke data base UPIK, sehingga terdokumentasikannya pesan masyarakat ke dalam data base UPIK.
- 3) Memverifikasikan pesan untuk mengelompokkan pesan ke dalam suatu topik tertentu. Apabila pesan bersifat atensi, maka pesan tidak akan

dipublikasikan. Pesan digolongkan sebagai atensi apabila menyebutkan secara eksplisit nama, alamat, identitas pengenal lain dari pelapor, mengandung keterangan mengenai perbuatan asusila atau berindikasi kuat menyangkut praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan penyalahgunaan wewenang.

4) Mengirimkan pesan dari masyarakat yang telah terverifikasi ke operator UPIK di SKPD/ unit kerja terkait dalam jangka waktu maksimal 1x24 jam setelah admin menerima pesan.

3. Penerimaan aduan masyarakat melalui telepon, adapun mekanisme penanganannya adalah:

1) Menerima telepon, menanyakan dan mencatat identitas pelapor dan substansi pesan untuk mengetahui identitas dan isi pesan dari masyarakat. Identitas yang ditanya minimal nama dan keterangan mengenai salah satu media untuk menghubungi pelapor.

2) Login sebagai admin, memasukkan identitas penyampai aduan atau keluhan yang telah ditanyakan tersebut dan memasukkan substansi

pesan dari masyarakat ke data base UPIK sehingga terdokumentasikannya pesan masyarakat ke dalam data base UPIK.

3) Memverifikasi pesan untuk mengelompokan pesan ke dalam suatu topik tertentu. Pesan tidak dipublikasikan bila muatannya bersifat atensi yang menyebutkan secara eksplisit nama, alamat, identitas pengenalan lain dari pelapor, mengandung keterangan mengenai perbuatan asusila atau berindikasi kuat menyangkut praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan penyalahgunaan wewenang.

4) Mengirim pesan dari masyarakat yang sudah terverifikasi ke operator UPIK di SKPD atau unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta sesuai dengan isi pesan yang disampaikan oleh masyarakat untuk ditindak lanjut

4. Penerimaan aduan masyarakat secara datang langsung, mekanisme penanganannya ialah:

1) Menerima kedatangan masyarakat, menanyakan dan mencatat identitas dan substansi aduan sehingga di ketahuinya identitas dan isi pesan dari masyarakat.

Identitas yang ditanyakan minimal nama dan keterangan mengenai salah satu media untuk menghubungi pelapor.

- 2) Menginformasikan bahwa respon terhadap aduan akan disampaikan melalui salah satu media yang paling memungkinkan agar tersampainya informasi mengenai mekanisme pemberian respon kepada masyarakat.
- 3) Login sebagai admin dan memasukan identitas pelapor dan substansi pesan dari masyarakat ke dalam data base UPIK guna terdokumentasinya pesan dari masyarakat ke dalam data base UPIK.
- 4) Memverifikasi pesan dan mengelompokanya ke dalam topik tertentu. Pesan tidak dipublikasikan bila muatannya bersifat atensi yang menyebutkan secara eksplisit nama, alamat, identitas pengenal lain dari pelapor, mengandung keterangan mengenai perbuatan asusila atau berindikasi kuat menyangkut praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan penyalahgunaan wewenang.
- 5) Mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi dan tersampainya pesan dari masyarakat ke operator

UPIK di SKPD atau unit kerja Pemerintah Kota Yogyakarta sesuai dengan isi pesan.

5. Penerimaan aduan masyarakat yang bersifat atensi, untuk mekanisme penanganannya yaitu sebagai berikut:

- 1) Menerima aduan masyarakat melalui UPIK
- 2) Mengidentifikasi pesan yang masuk dianggap sebagai atensi, yaitu di dalam pesan tersebut menyebutkan secara eksplisit nama, alamat, identitas pengenal lain dari terlapor, mengandung keterangan mengenai perbuatan asusila atau berindikasi kuat menyangkut praktik KKN dan penyalahgunaan wewenang.
- 3) Membuat print out pesan atensi yang nantinya akan ditujukan kepada Walikota, sehingga tersusunnya laporan pesan atensi.
- 4) Mengklasifikasikan isi pesan atensi dan memberikan persetujuan untuk disetujuinya laporan pesan atensi.
- 5) Menerima kembali print out pesan yang sudah diklasifikasikan oleh Kepala Bagian Humas dan Informasi.

6) Mengirimkan laporan pesan atensi kepada Walikota dan tersampainya laporan pesan atensi kepada Walikota

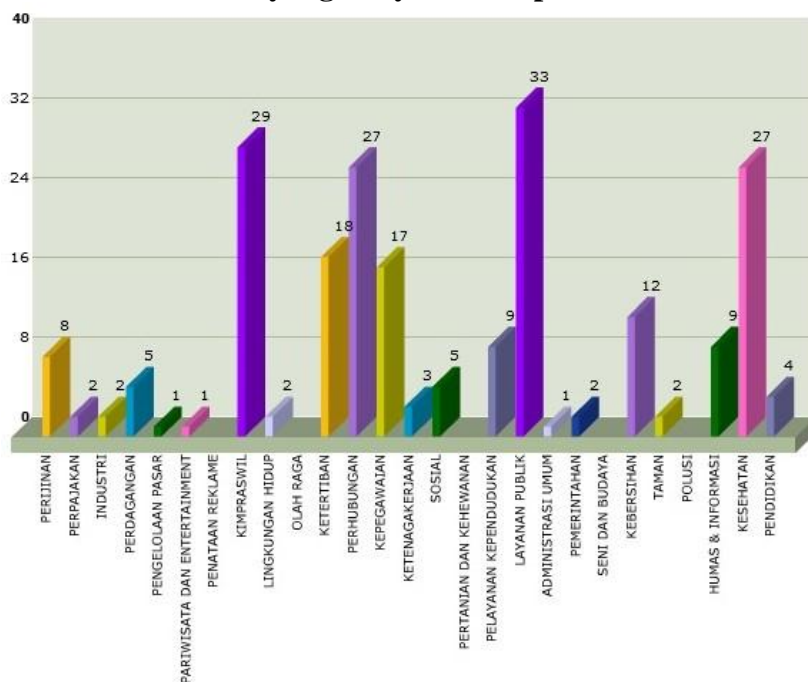
Kemudian untuk mekanisme pemberian respon dari SKPD atau unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap pengaduan dari masyarakat dapat dilihat dari tahapan di bawah ini:

1. *Log-in* dengan *username* dan *password* sebagai operator SKPD atau unit kerja dan mengecek pesan masuk.
2. Menyampaikan pesan kepada atasan yang bersangkutan.
3. Merumuskan respon sehingga tersusunnya respon atas pesan masyarakat. Operator hanya memberikan respon pesan yang bersifat umum. Untuk respon yang membutuhkan kebijakan, operator harus berkoordinasi dengan pejabat yang berwenang seperti Kepala Sub Bagian atau Kepala SKPD.
4. Menyampaikan respon dan tersampainya respon kepada masyarakat yang memberikan aduan. Media penyampaian respon menyesuaikan dengan data yang tersedia di *data base* UPIK yaitu *SMS*, *Website*, *e-mail*, surat atau telepon.
5. Memasukkan respon yang telah diberikan ke *data base* UPIK agar terdokumentasinya respon dari SKPD atau unit

kerja kepada masyarakat yang memberi aduan pada *data base* UPIK.

Dilihat dari mekanisme yang disediakan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pelayanan penyampaian keluhan dan aduan, maka dalam pelayanan yang dilakukan Humas pemerintah Kota Yogyakarta juga tidak terlepas dari berbagai macam bentuk keluhan serta aduan dari masyarakat ke pemerintah. Bentuk keluhan dan aduan yang cukup banyak diterima Humas Pemerintah Kota Yogyakarta tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Grafik 3.2
Aduan keluhan yang banyak disampaikan Tahun 2015



(Sumber dokumentasi pendistribusian jenis aduan dan keluhan)

Dari sekian banyak bentuk penyampaian aduan dan keluhan yang dilakukan oleh masyarakat ke Pemerintah Kota Yogyakarta

melalui aktivitas *customer relations*-nya, terdapat pula macam-macam media yang digunakan dalam penyampaian aduan dan keluhan oleh masyarakat.

“Ya macem-macam, missal ... kita mendengar keluhan melalui media menelpon ... menggunakan website, ada yang menggunakan sms ...” (Wawancara dengan D. Hageng Nugroho, pada tanggal 24 Mei 2017, pukul 11.00-12.00 WIB).

Untuk melihat media apa saja yang sering digunakan masyarakat dalam menyampaikan keluhannya dapat dilihat melalui table di bawah ini.

Tabel 3.4
Jenis media penyampaian keluhan tahun 2015

No.	Jenis Media	Keluhan	Pertanyaan	Informasi	Saran
1	Belum Diidentifikasi	0	0	0	0
2	SMS	184	1378	1899	554
3	Telepon	0	0	0	0
4	Pos	0	0	0	0
5	Email	0	0	1	1
6	Fax	0	0	0	0
7	Datang langsung	0	0	0	0
8	Website	34	48	44	21

(Sumber dokumentasi UPIK)

Sementara dengan adanya keluhan yang diterima oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta terkait pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dari masyarakat

dalam bentuk pelayanan publik, merupakan wujud dari rasa kurang puasnya masyarakat yang bisa berpengaruh cukup besar terhadap Pemerintah Kota Yogyakarta itu sendiri.

Oleh karena itu penanganan tanggapan keluhan yang dilakukan oleh humas juga tidak memakan waktu yang begitu lama. Yang mana mengenai proses pemberian tanggapan atas keluhan yang diterima oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dari masyarakatnya terdapat dalam kutipan wawancara di bawah ini.

“... 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 ...” (Wawancara dengan D. Hageng Nugroho, pada tanggal 24 Mei 2017, pukul 11.00-12.00 WIB).

Dari hasil wawancara di atas, pihak Humas Pemerintah Kota Yogyakarta menyarankan menggunakan pelayanan UPIK untuk mendapatkan waktu penanganan yang cepat dalam penyampaian aduan maupun keluhan terkait Pemerintah Kota Yogyakarta. Di mana dalam pelayanan UPIK proses pemberian tanggapan yang dilakukan yaitu dalam waktu maksimal 2x24 jam.

Gambar 3.10 Pelayanan pemberian tanggapan permohonan informasi publik

DETAIL INFORMASI							
Tanggal :30-12-2015							
Pesan :KTP saya mati dari Bulan Agustus 2015. Bagaimana cara perpanjangan nya? Apakah ada dendanya?							
Media :WEBSITE							
Topik : PELAYANAN KEPENDUDUKAN							
Respon :							
Unit Kerja	Tgl. Respon	Tanggapan	Status				
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	31-12-2015 17:53	Silahkan mengurus kepemilikan KTP elektronik melalui RT RW kelurahan dan kecamatan. Dikenakan denda keterlambatan sebesar Rp.50.000,- (Pemkot-UPIK)	Kirim via SMS / Email				
Tindak Lanjut :							
Unit Kerja	Lokasi	Tgl. Tindakan	Tindak Lanjut	Petugas	Kendala	Jangka Waktu	Status
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Yogyakarta	31-12-2015	Sudah dijawab	Dindukcapil	-	1 hari	Selesai

(Sumber dokumentasi pelayana pesan UPIK)

Dapat dilihat dalam pemberian tanggapan mengenai permohonan informasi di atas tidak memakan waktu yang cukup lama oleh PPID Kota Yogyakarta. Hanya dalam waktu satu hari pemberian tanggapan atas informasi yang di inginkan oleh masyarakat sebagai pemohon informasi langsung segera ditanggapi, tergantung pada jenis informasi yang di inginkan oleh pemohon informasi.

3. Evaluasi Aktivitas *Customer Relations* Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Mengimplementasikan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Evaluasi merupakan suatu hal yang penting untuk mengetahui seberapa sukses kegiatan dari hasil kerja. Evaluasi dapat menentukan bagaimana hasil kerja yang sesuai atau tidaknya dengan sasaran yang

diharapkan dan seberapa jauh efisiensi dari tim yang mengerjakan kegiatan tersebut. Oleh sebab itulah mengadakan evaluasi dari apa yang sudah dilakukan menjadi sesuatu hal yang penting untuk mengetahui seberapa sukses kegiatan yang telah dilakukan. Jika dalam pelaksanaan suatu kegiatan tersebut masih ditemukannya kekurangan, maka dengan evaluasi inilah yang nanti harapan kedepannya untuk dapat dibuat jalan keluar dalam perbaikan kegiatan tersebut.

Adapun bentuk evaluasi yang dilakukan dalam aktivitas *customer relations* Humas Pemerintah Kota Yogyakarta terkait pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Evaluasi tersebut meliputi:

a. Evaluasi Bulanan

Evaluasi bulanan yaitu evaluasi mengenai jumlah statistik permohonan dan pengaduan informasi hingga penanganan pelayanan informasi. Untuk penanganan pelayanan aktivitas *customer relations* sendiri evaluasi yang dilakukan adalah setiap bulan. Hal inilah yang disampaikan staff pelaksana bagian informasi dan keluhan dalam petikan wawancara berikut.

“ Evaluasi program kerjanya kita laksanakan 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, pertanyaanya itu berapa itu bisa dilihat. Dari situ lagi bisa dilihat evaluasi bagaimana responsibilitas operator di unit kerja dalam satu bulan itu.

(Wawancara dengan D. Hageng Nugroho, pada tanggal 24 Mei 2017, pukul 11.00-12.00)

Evaluasi ini untuk melihat seberapa banyak pesan yang sudah dijawab dan berapa banyak pesan yang belum dijawab atau ditanggapi dalam permohonan informasi dan pengaduan keluhan.

b. Evaluasi Tribulan

Selanjutnya dijelaskan pula dalam hasil wawancara di bawah ini tentang evaluasi tribulanan yang dilakukan terkait evaluasi dengan cara mengumpulkan operator-operator di masing-masing unit kerja.

“...Ada juga evaluasi tribulanan, Kalau tribulanan 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 mekanisma responsifitas tadi. Untuk mengecek responsifitas yang ada kita bisa tampilkan instansi-instansi mana yang responsif dan instansi mana yang kurang responsif. Jadi setelah kita berikan evaluasi disitu diharapkan mereka bisa lebih responsif lagi dalam memberikan jawaban kepada pengirim pesan ...” (Wawancara dengan D. Hageng Nugroho, pada tanggal 24 Mei 2017, pukul 11.00-12.00)

Dari petikan wawancara di atas, evaluasi tribulanan merupakan evaluasi yang dilakukan bersama operator dari masing-masing unit kerja atau SKPD yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam suatu forum rapat. Di mana dalam kesempatan tersebut masing-masing operator dari unit kerja memberikan laporan permohonan informasi dan aduan

keluhan yang mereka tangani. Dan kemudian laporan evaluasi yang akan diberikan tersebut di satukan dengan laporan-laporan dari masing-masing operator di setiap unit kerja atau SKPD.

Dari laporan yang diterima itulah dapat diketahui bagaimana cara operator dari masing-masing unit kerja tersebut menangani permohonan informasi dan pengaduan keluhan yang diterima. Sehingga melalui laporan tersebut juga dapat dilihat tanggung jawabnya dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh operator dari masing-masing unit kerja. Rekapitulasi laporan layanan informasi dan pengaduan keluhan yang terkumpul tersebut kemudian akan dimasukkan ke dalam website UPIK Kota Yogyakarta. Selain sebagai bentuk Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta juga supaya operator di setiap unit kerja atau SKPD turut mengetahui informasi dan aduan keluhan yang masuk di operator unit kerja atau SKPD yang lainnya.

Adapun operator unit kerja atau SKPD yang hadir dalam rapat evaluasi tribunal ini yaitu PPID Pembantu yang berada dalam cakupan wilayah kerja Kota Yogyakarta yang dapat dilihat di bawah ini:

1. PPID Pembantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta
2. PPID Pembantu Satuan Polisi Pamong Praja Kota Yogyakarta

3. PPID Pembantu Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta
4. PPID Pembantu Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta
5. PPID Pembantu Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta
6. PPID Pembantu Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta
7. PPID Pembantu Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta
8. PPID Pembantu Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta
9. PPID Pembantu Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta
10. PPID Pembantu Dinas Kebudayaan Kota Yogyakarta
11. PPID Pembantu Dinas Sosial Kota Yogyakarta
12. PPID Pembantu Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta
13. PPID Pembantu Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta
14. PPID Pembantu Dinas Pertanian dan Pangan Kota Yogyakarta
15. PPID Pembantu Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta
16. PPID Pembantu Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Yogyakarta
17. PPID Pembantu Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta
18. PPID Pembantu Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta

19. PPID Pembantu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta
20. PPID Pembantu Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta
21. PPID Pembantu Bagian Administrasi dan Pengendalian Pembangunan Kota Yogyakarta
22. PPID Pembantu Bagian Perekonomian, Pengembangan Pendapatan Asli Daerah & Kerjasama Setda Kota Yogyakarta.
23. PPID Pembantu Bagian Umum Setda Kota Yogyakarta
24. PPID Pembantu Bagian Tata Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Yogyakarta
25. PPID Pembantu Bagian Layanan Pengadaan Setda Kota Yogyakarta
26. PPID Pembantu Bagian Organisasi Setda Kota Yogyakarta
27. PPID Pembantu Bagian Protokol Setda Kota Yogyakarta
28. PPID Pembantu Bagian Hukum Setda Kota Yogyakarta
29. PPID Pembantu Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
30. PPID Pembantu Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman
31. PPID Pembantu Badan Kepegawaian Pendidikan, dan Pelatihan
32. PPID Badan Penanggulangan Bencana Daerah
33. PPID Pembantu Inspektorat
34. PPID Pembantu RSUD
35. PPID Pembantu Kecamatan Gondokusuman

36. PPID Pembantu Kecamatan Tegalsrejo
37. PPID Pembantu Kecamatan Gondomanan
38. PPID Pembantu Kecamatan Jetis
39. PPID Pembantu Kecamatan Kraton
40. PPID Pembantu Kecamatan Mantriweron
41. PPID Pembantu Kecamatan Pakualaman
42. PPID Pembantu Kecamatan Wirobrajan
43. PPID Pembantu Kecamatan Gedong Tengen
44. PPID Pembantu Kecamatan Umbulharjo
45. PPID Pembantu Kecamatan Ngampilan
46. PPID Pembantu Kecamatan Kotagede
47. PPID Pembantu Kecamatan Danurejan
48. PPID Pembantu Kecamatan Mergangsan
49. PPID Pembantu Kecamatan Vishesha
50. PPID Pembantu PDAM Tirtamarta
51. PPID Pembantu PD BPR Bank Jogja
52. PPID Pembantu Kantor Kesatuan Bangsa Kota Yogyakarta

Dapat dikatakan evaluasi yang dilakukan terkait aktivitas *customer relations* Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengimplementasikan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik lebih fokus pada pertama evaluasi yang berkaitan dengan jumlah statistik permohonan informasi dan pengaduan keluhan. Kedua evaluasi untuk mengetahui bagaimana resposibilitas

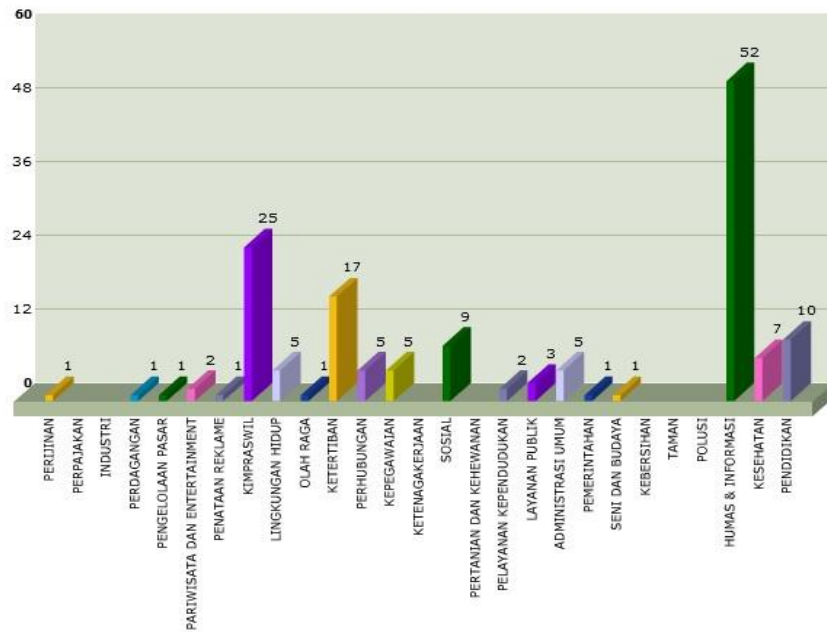
dalam pemberian tanggapan dalam pelayanan permohonan informasi dan pengaduan keluhan kepada masyarakat oleh masing-masing operator di setiap Unit kerjanya atau SKPD.

Hasil evaluasi ini dapat mengukur keberhasilan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengimplementasikan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik melalui aktivitas *customer relations* dalam memberikan pelayanannya. Beberapa hasil dari evaluasi tersebut diantaranya ialah:

1. Masyarakat yang semakin kritis terhadap kebutuhan informasi di lingkungan pemerintah

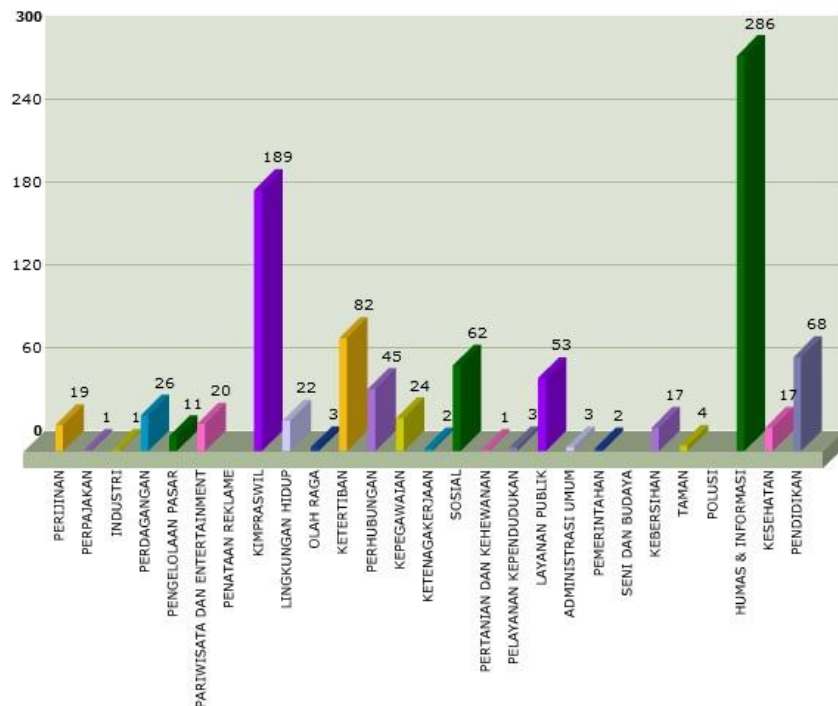
Berdasarkan hasil dari laporan permohonan informasi disetiap operator unit kerja yang ada pada masing-masing instansi atau SKPD, adapun permohonan informasi yang dilakukan oleh masyarakat sejak tahun 2013 hingga tahun 2015 semakin meningkat. Berikut rekapitulasi data permohonan informasi dari tahun 2013, 2014, dan 2015 di masing-masing operator unit kerja.

Grafik 3.3
Rekapitulasi permohonan informasi tahun 2013



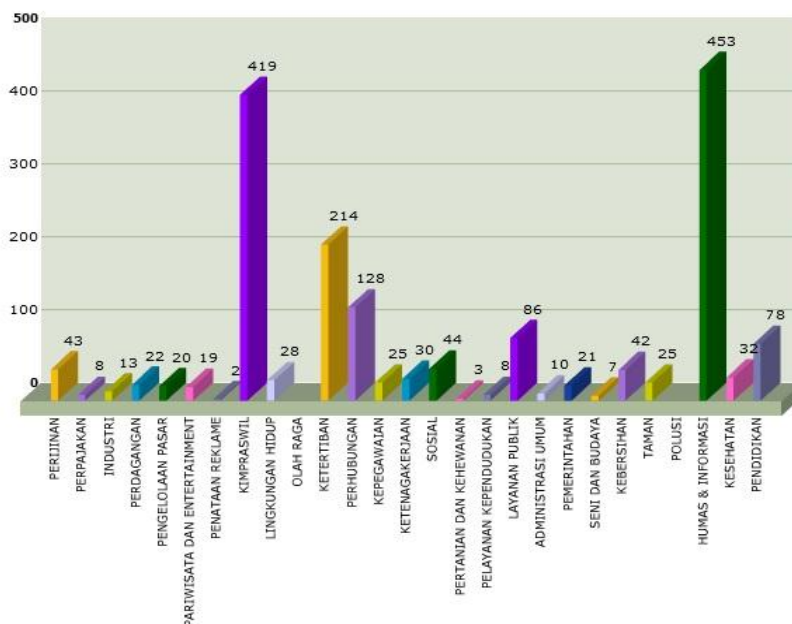
(Sumber dokumentasi rekapitulasi PIK Humas Pemerintah Kota Yogyakarta)

Gambar 3.4
Rekapitulasi Permohonan informasi tahun 2014



(Sumber dokumentasi rekapitulasi PIK Humas Pemerintah Kota Yogyakarta)

Gambar 3.5
Rekapitulasi permohonan informasi tahun 2015



*(Sumber dokumentasi laporan rekapitulasi PIK Humas
Pemerintah Kota Yogyakarta)*

Hasil laporan rekapitulasi di atas menunjukkan terjadinya peningkatan permohonan informasi sejak tahun 2013-2015. Terjadinya peningkatan ini menunjukkan semakin banyak masyarakat Kota Yogyakarta yang aktif dalam pencarian informasi. Peran Humas Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai penyedia pelayanan informasi dan keluhan cukup banyak diakses oleh masyarakat.

2. Penghargaan yang diterima oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta

Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta meraih penghargaan dan apresiasi oleh Serikat Pekerja Pers (SPS)

pusat yang bekerja sama dengan Komisi Informasi Pusat (KIP). Adapun penghargaan dan apresiasi yang diperoleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta pada tahun 2015 lalu diantaranya adalah sebagai PPID Inspirasional Terbaik Pertama Kategori PPID Kota. Selain itu Humas Pemerintah Kota Yogyakarta juga meraih apresiasi sebagai Humas Inspirasional terbaik dalam ajang Penghargaan *1st Indonesia Government Public Relations Award and Summit (INGPRAS)* tahun 2015 yang diadakan oleh Serikat Pekerja Pers (SPS) pusat, bekerja sama dengan Komisi Informasi Pusat (KIP).

Gambar 3.11
Penerimaan penghargaan PPID Inspirasional dan Humas Inspirasional



PPID Kota Yogyakarta berhasil meraih penghargaan PPID Inspirasional Terbaik Pertama Kategori PPID Kota dalam ajang penghargaan *1st Indonesia Government Public Relations Award and Summit (INGPRAS)* 2015 yang diadakan oleh Serikat Pekerja Pers (SPS) Pusat bekerjasama dengan Komisi Informasi Pusat (KIP) pada hari Selasa (27/10) malam di Gedung Dewan Pers Jakarta. Dalam perhelatan tersebut, PPID Kota Yogyakarta dinilai berhasil mengejawantahkan Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

(Sumber dokumentasi website Pemerintah Kota Yogyakarta)

4. Faktor Pendukung dan Penghambat Aktivitas *Customer Relations* Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengimplementasikan Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik melalui aktivitas *customer relations* juga mengalami faktor pendukung dan penghambat yang di antaranya:

a. Faktor Pendukung

Sebagai faktor pendukung aktivitas *customer relations* Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik selalu mendapat dukungan oleh Walikota Yogyakarta itu sendiri karena keterbukaan informasi publik memang merupakan sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah. Selain itu faktor pendukung selanjutnya adalah adanya Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana & Prasaran (SARPRAS), dan terakhir biaya atau anggaran.

Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) dapat menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaannya dilihat dari semangat kerjanya, latar belakang pendidikannya serta pengalaman yang dimiliki. Sedangkan untuk sarana dan

prasarana dilihat dari adanya fasilitas yang diberikan seperti terkoneksi dengan jaringan internet, perlengkapan dan peralatan seperti komputer dan perangkatnya. Begitu pula dengan penyediaan anggaran yang sudah disediakan oleh pemerintah dengan cukup.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang ditemui oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengimplementasikan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di antaranya ialah masih terdapatnya beberapa operator di masing-masing unit kerja atau SKPD yang dalam memberikan pelayanan informasi dan penanganan keluhan cukup lama atau kurang responsif.

Adapun solusi yang dilakukan untuk mencegah hal tersebut ialah dengan dioptimalisasikan dengan cara memberikan bentuk kegiatan seperti pelatihan kepada Sumber Daya Manusianya (SDM) seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 3.12
Pelatihan SDM dalam pelayanan informasi dan keluhan



(Sumber dokumentasi pelatihan UPIK)

Selain itu juga terdapat hambatan-hambatan teknis yang umum. Seperti matinya arus listrik dan gangguan pada jaringan koneksi internet. Di mana hal ini akan memperlambat proses kerja dan tidak bisa secara cepat menindaklanjuti permohonan informasi atau penanganan keluhan melalui jaringan internet seperti *website* dan *email*.

B. Analisis Data

Setelah melakukan penyajian data dari hasil penelitian, selanjutnya peneliti melakukan analisis data. Pada analisis data ini peneliti akan menganalisis data yang telah disajikan sebelumnya tentang aktivitas *customer relations* Humas Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2015 terkait pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

1. Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadikan setiap masyarakat diberi hak untuk kebebasan memperoleh informasi dan kebebasan dalam menyampaikan pendapat. Di Indonesia sendiri pengakuan atas akses memperoleh informasi sebagai salah satu hak asasi manusia tercantum dalam konstitusi UUD 1945 pada Pasal 28F dan Undang-Undang lainnya seperti UU No.39 Tahun 1999 tentang HAM, kemudian UU No. 40 Tahun 1999 tentang Pers Pasal 4 dan UU No.28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas KKN pada Pasal 9 Ayat (1). Pengakuan akses terhadap informasi sebagai hak asasi manusia tersebut juga tercantum dalam Pasal 19 Kovenan Internasional Hak-hak Sipil dan Politik (International Covenant on Civil and Political Right) dan Pasal 19 Deklarasi Universal HAM PBB pada tahun 1946 (Suryani, Budi & Faisol, 2010:76). Oleh sebab itu dengan adanya beberapa Undang-Undang tersebut, memperlihatkan bahwa hak atas informasi menjadi aspek penting

dalam menciptakan serta menumbuhkan demokrasi yang mapan, proses pembangunan yang berkelanjutan dan berpihak kepada rakyat.

Atas dasar pondasi yang kuat mengenai Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadikan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai badan publik untuk turut menimplementasikan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik itu sendiri di instansi humas pemerintah. Humas pemerintah digolongkan menjadi dua yaitu humas pemerintah pusat dan humas pemerintah daerah. Dalam hal ini Humas Pemerintah Kota Yogyakarta termasuk ke dalam golongan humas pemerintah daerah. Meskipun demikian keduanya memiliki tugas dan fungsi yang sama walaupun dengan ruang lingkup kerja yang berbeda (Effendy, 1993:37).

Pengimplementasian Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dimulai tahun 2010 sejak disahkannya pada tahun 2008. Pada awal pelaksanaannya di tahun 2010 tersebut dengan membentuk tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan waktu yang diberikan pemerintah dalam mempersiapkan pelaksanaan keterbukaan informasi publik yaitu selama dua tahun. Waktu dua tahun tersebut diperlukan sebagai tahap persiapan dalam mengimplementasikan Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Kemudian dalam penerapannya, Humas Pemerintah Kota Yogyakarta juga mengacu pada peraturan perundang-undangan

keterbukaan informasi publik tersebut. Dilihat dari jenis-jenis informasi publik yang disampaikan dan dikecualikan untuk masyarakat. Terdiri dari tiga jenis informasi yang disampaikan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta kepada masyarakat. Adapun jenis-jenis informasi tersebut ialah jenis-jenis informasi yang terdapat dalam Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang terdiri dari:

1. Bab IV Pasal 9, informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
2. Bab IV Pasal 10, Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta
3. Bab IV Pasal 11, Informasi yang wajib tersedia setiap saat.

Ketiga jenis informasi di atas dapat dilihat pada bagian sajian data dalam tabel daftar informasi publik yang disampaikan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Kemudian dalam penyampaian atau penyediaan informasi tersebut Humas Pemerintah Kota Yogyakarta menggunakan perkembangan teknologi baik elektronik maupun non elektronik seperti yang sudah di terangkan dalam sajian data agar informasi yang disampaikan bisa diperoleh dengan cepat biaya yang ringan dan sederhana. Humas Pemerintah Kota Yogyakarta juga turut menyediakan media layanan keterbukaan informasi publik yang mudah diakses oleh pemohon informasi dan pengaduan keluhan kapanpun dan dimanapun dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Di mana hal ini Sesuai dengan apa yang sudah tertuang dalam Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang

Keterbukaan Informasi Publik tersebut, dijelaskan dalam Bab II, Pasal 2, ayat 3, yang berbunyi setiap informasi publik harus dapat diperoleh dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan secara sederhana.

Selain dari informasi yang disampaikan secara bebas dan terbuka kepada masyarakat tersebut, juga terdapat jenis informasi yang dirahasiakan atau dikecualikan untuk disebarakan kepada masyarakat. Informasi ini juga diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik pada Bab V tentang Informasi yang dikecualikan Pasal 17. Humas Pemerintah Kota Yogyakarta juga sudah mengelompokkan informasi-informasi yang dikecualikan ini dalam pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yang dijalankan. Mengenai informasi-informasi apa saja yang dikecualikan penyeberannya kepada masyarakat tersebut terdapat dalam tabel daftar informasi yang dikecualikan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam penyajian data pada penelitian ini

Menurut analisis yang peneliti lakukan, informasi publik yang disampaikan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan kriteria informasi yang dimuat dan diatur dalam Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Konsep keberadaan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik juga sesuai dengan definisi humas pemerintah menurut Rachmadi (1996:79) yaitu humas pemerintah merupakan subsistem dari sistem penerangan secara keseluruhan dan merupakan bagian dari kegiatan komunikasi sosial. Keberadaan humas pemerintah dalam kegiatannya lebih

mengarahkan terhadap untuk meraih kepercayaan serta dukungan nyata dari masyarakat sebagai stakeholdernya dalam rangka mensukseskan setiap kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah nantinya.

2. Aktivitas *Customer Relations* Humas Pemerintah Kota Yogyakarta

Aktivitas *customer relations* yang digunakan humas pemerintah Kota Yogyakarta sebagai sarana pelayanan kepada masyarakat dalam rangka melaksanakan Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Aktivita *customer relations* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik tersebut ialah untuk membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan akan dapat meningkatkan dan mempertahankan loyalitas para pelanggan melalui pelayanan yang diberikan serta berkomitment untuk memberikan hak-hak para pelanggan, seperti memberikan informasi secara transparansi, patuh terhadap peraturan instansi, hukum dan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu juga menurut Bernd H. Schmitt (2003:15) *customer relations* merupakan suatu hubungan dengan pelanggan di mana antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya dilakukan secara berbeda, sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing. Sama halnya perlakuan pelanggan yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam aktivitas *customer relations*-nya. Di mana setiap pemohon informasi dan pengaduan keluhan memiliki

kebutuhan informasi yang berbeda-beda serta keluhan yang berbeda-beda pula yang ingin disampaikan. Atas dasar itulah Humas Pemerintah Kota Yogyakarta juga memperlakukan pemohon informasi dan pengaduan keluhan tersebut dengan berbeda-beda pula, sesuai kebutuhan masing-masing dari masyarakatnya sebagai pemohon informasi dan pengaduan keluhan.

Kemudian menurut Buttle (2007:6) dalam pelaksanaan *customer relations* atau menjalin hubungan dengan pelanggan memiliki tiga konsep yang dapat dilakukan sebagai langkah dalam melaksanakan aktivitas *customer relations*. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengimplementasikan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik melalui aktivitas *customer relations*-nya, sudah menerapkan konsep tersebut, meskipun dalam pelaksanaannya belum dilakukan secara maksimal, dan ketiga konsep yang sudah diterapkan tersebut diantaranya adalah:

a. CRM Strategis

Menurut Buttle (2007:4) CRM strategis berfokus terhadap upaya instansi untuk mengembangkan usaha yang lebih berorientasi kepada pelanggan atau *customer-centric*. Didalam kultur yang lebih berorientasi kepada pelanggan ini, semua sumber daya akan dipergunakan untuk mendukung seluruh upaya yang dapat meningkatkan nilai perusahaan di mata pelanggannya.

Dalam aktivitas *customer relations* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta, peneliti melihat bahwa Humas Pemerintah Kota Yogyakarta juga turut melaksanakan pengembangan kultur yang berorientasi kepada pelanggannya di dalam sebuah pelayanan, di mana hubungan yang dikembangkan ialah hubungan antara masyarakat pemohon informasi dengan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta itu sendiri sebagai penyedia informasi melalui pelayanan penyediaan informasi publik dan pengaduan keluhan.

Tujuan pelayanan penyediaan informasi publik dan pengaduan keluhan yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta selain untuk meningkatkan nilai instansi di mata pelanggan, juga bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu masyarakat pemohon informasi. Adapun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan informasi dan penanganan keluhan yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dapat dilihat dari kualitas yang diberikan di setiap pelayanan informasi publik dan penanganan keluhan yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta.

Dalam hal ini berarti penerapan pelaksanaan aktivitas *customer relations* melalui pelayanan informasi publik dan penanganan keluhan yang berkualitas akan menghasilkan

kepuasan dari masyarakat pemohon informasi. Dengan terus meningkatnya permohonan informasi serta aduan yang diterima oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta membuktikan adanya kualitas dalam pelaksanaan aktivitas *customer relations* melalui pelayanan informasi publik dan penanganan keluhan yang terus dilakukan dan dikembangkan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta.

b. CRM Operasional

CRM Operasional merupakan pandangan CRM yang berfokus kepada otomatisasi cara-cara perusahaan dalam berhubungan dengan pelanggan. Menurut Buttle (2007:6), CRM Operasional lebih terfokus pada otomatisasi cara-cara perusahaan dalam berhubungan dengan pelanggan. Bentuk-bentuk CRM Operasional yaitu, otomatisasi pemasaran yang merupakan pemanfaatan teknologi baik pada proses-proses pemasaran yang menawarkan berbagai kemampuan, penjualan, serta pelayanan secara otomatis.

Dalam penerapannya yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta melalui aktivitas *customer relations* berdasarkan konsep CRM Operasional ini adalah dengan berfokus terhadap cara pemberian pelayanan informasi publik kepada masyarakat atau pelanggan. Di karenakan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan badan publik di

instansi pemerintah yang tugasnya ialah sebagai penyedia informasi publik dan melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh sebab itu yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta adalah pendokumentasian data, penyimpanan data dan kemudian pengolahan data untuk dipublikasikan ke publik atau masyarakat serta menyediakan layanan permohonan informasi dan aduan keluhan.

Adapun kemudahan yang diberikan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam aktivitas *customer relations* kepada pemohon informasi dan pengaduan keluhan adalah dengan menggunakan media layanan informasi dan aduan keluhan. Pemohon informasi dan pengaduan keluhan dapat dengan mudah melakukan permohonan informasi dan aduan keluhan menggunakan teknologi seperti *telepon*, *SMS center*, *SMS Broadcast*, dan *e-mail*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penggunaan teknologi *telepon* kurang diminati oleh pemohon informasi maupun pengaduan keluhan. Hal ini dikarenakan mahalanya biaya yang harus dikeluarkan dalam permohonan informasi dan pegaduan keluhan oleh masyarakat. Sedangkan yang cukup banyak digunakan oleh pemohon informasi dan pengaduan keluhan dalam pelayanan informasi publik dan

pengaduan keluhan ialah dengan menggunakan teknologi *SMS center* dan *e-mail*.

Selain menggunakan kemudahan teknologi tersebut cara lain yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan melalui pelayanannya ialah dengan penyediaan informasi dan penyampaian keluhan berbasis *website*.

Menurut Buttle, (2007: 317), hadirnya internet telah memberikan perubahan yang revolusioner terhadap ruang lingkup interactivity lewat dua teknologi utama, yaitu *e-mail* dan *world wide web (www)*. Dengan *E-mail* memungkinkan pelanggan dan instansi untuk berinteraktif secara efektif dan sering kali secara *real time*. Sedangkan *world wide web (www)* merupakan layanan dengan internet yang memungkinkan pengguna komputer atau perangkat lainnya yang terkoneksi dengan jaringan internet untuk dapat saling berkomunikasi secara umum.

Penggunaan teknologi seperti *website* dan *e-mail* tersebut merupakan salah satu bukti penerapan pelaksanaan aktivitas *customer relations* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengimplementasikan Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam bentuk pelayanan permohonan

informasi publik dan pengaduan keluhan dari masyarakat dengan mudah dan cepat.

c. CRM Analitis

Menurut Buttle (2007: 13), CRM Analitis ini digunakan untuk mengeksploitasi data konsumen dalam rangka meningkatkan nilai perusahaan. Sistem ini digunakan untuk mencari informasi pelanggan. Untuk penerapannya dalam aktivitas *customer relations* di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengimplementasikan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik ini ialah melalui persyaratann pada saat pemohon informasi ingin meminta informasi dengan cara datang langsung ke kantor Humas Pemerintah Kota Yogyakarta, di mana dalam permohonan informasi dengan cara datang langsung tersebut pemohon informasi harus mengisi formulir permohonan informasi terlebih dahulu dan mengisi data diri sesuai dengan kartu identitas yang dimiliki oleh pemohon atau pengguna informasi tersebut.

Selain itu data informasi tentang pelanggan juga diperoleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta juga melalui permohonan informasi dan aduan yang diterima melalui *SMS center* maupun *website* UPIK. Di mana dalam permohonan informasi dan aduan keluhan yang dilakukan tersebut, pemohon informasi atau pengaduan keluhan harus memberikan

keterangan data diri berupa nama jelas dan alamat tempat tinggal.

Humas Pemerintah Kota Yogyakarta sejatinya tidak memiliki data informasi yang sangat lengkap dari pelanggannya yang dalam hal ini adalah masyarakat sebagai pemohon informasi dan pengaduan keluhan. Namun demikian informasi mengenai pelanggan yang ada saat ini sudah cukup membantu dan mempermudah Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menjalin komunikasi dengan pemohon informasi dan pengaduan keluhan agar terciptanya kepuasan dari mereka sebagai pelanggan.

Bagian terpenting yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam aktivitas *customer relations*-nya ialah meningkatkan kepuasan masyarakat yang akan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dilaksanakan tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan menurut Nasution M. N. (2001:45) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Akan tetapi pada Humas Pemerintah Kota Yogyakarta hingga saat ini untuk pengukuran terhadap

tingkat kepuasan masyarakat pemohon informasi dan pengaduan keluhan atas pelayanan yang diberikan belum pernah dilakukan.

Sementara itu, berkaitan dengan aktivitas *customer relations* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta, dibutuhkan model-model *public relations* menurut Grunig dan Hunt untuk mendeskripsikan dan menjelaskan mengenai bagaimana dan mengapa sebuah praktek *public relations* tersebut dilakukan. Dari empat model humas dalam menjalankan fungsi komunikasinya menurut Grunig dan Hunt yaitu *press agentry*, *public informations*, *two way assymetrical*, dan *two way symmetrical* hanya dua model saja fungsi komunikasi yang sesuai dengan pelaksanaan aktivitas *customer relations* di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta, dan dua model itu adalah

1. *Public Informations* (Informasi Publik)

Sesuai dengan namanya yaitu *public informations*, di mana humas menjalankan fungsi komunikasinya dengan tujuan untuk memberi informasi kepada publik. Pada model ini lebih menekankan pada pemberian informasi yang jujur (Butterick, 2012:32). Dan sifat komunikasi dalam model ini ialah komunikasi satu arah di mana humas tidak mengambil input dari publiknya dan menjadikan publik sebagai objek dari penyampaian informasi tersebut.

Penerapan model *public informations* ini sesuai dengan aktivitas *customer relations* di Humas Pemerintah Kota

Yogyakarta adalah dalam pelayanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) di mana dalam pelayanan tersebut terdapat penyampaian informasi melalui *SMS Broadcast* seperti yang sudah dijelaskan dalam sajian data.

a. *Two-way Symmetrical* (Dua arah simetris)

Fungsi komunikasi yang dijalankan dengan model *two-way symmetrical* ini ialah fungsi komunikasi yang digunakan untuk mencapai pemahaman dua arah dengan publiknya serta sekaligus memperoleh efek komunikasi yang seimbang. Sehingga humas dapat memahami keinginan publiknya begitupula sebaliknya. Model *two-way symmetrical* menekankan pada adanya kemauan dari dua belah pihak untuk saling menyesuaikan diri.

Model komunikasi ini merupakan model komunikasi yang digunakan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menjalankan aktivitas *customer relations* dalam pelayanan penyediaan informasi publik dan penanganan keluhan yang diterima dari masyarakat. Sifat komunikasi yang berlangsung juga dua arah yaitu antara Humas Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai penyedia informasi publik dengan masyarakat sebagai pemohon informasi publik.

Selain dari pelayanan permohonan informasi publik tersebut, pelayanan penanganan keluhan yang dilakukan oleh

Humas Pemerintah Kota Yogyakarta melalui aktivitas *customer relations*-nya juga menggunakan model *two-way symmetrical* dalam menjalankan fungsi komunikasinya. Dalam pelayanan penanganan keluhan tersebut proses komunikasi yang terjadi juga bersifat dua arah antara masyarakat menyampaikan keluhan kepada Humas Pemerintah Kota Yogyakarta yang menangani keluhan.

Penerapan model *two-way symmetrical* dalam aktivitas *customer relations* di Humas Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai proses komunikasi yang paling baik dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan permohonan informasi dan penanganan keluhan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Hal ini sesuai dengan apa yang di anggap oleh Grunig dan Hunt sebagai model yang paling baik yang dapat menentukan kesuksesan praktek PR di dalam sebuah organisasi (Buttrick, 2012:34).

Aktivitas *customer relations* juga tidak dapat dipisahkan dari peran Humas sebagai badan publik di instansi pemerintah. Hal ini selain karena humas melakukan fungsi manajemen, humas pemerintah juga mempunyai peran dalam menciptakan kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik yang dilakukannya. Dengan penerapan aktivitas *customer relations*, perusahaan dapat membentuk hubungan yang lebih dekat dengan pelanggannya. Serupa dengan apa yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Di mana dalam mengimplementasikan Undang-Undang

No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menggunakan kegiatan *customer relations* dalam bentuk jasa pelayanan agar terciptanya hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat sebagai pelanggannya.

Dalam hal ini didukung dengan pendapat Frank Jefkins (2003:401) bahwa *customer relations* adalah kegiatan-kegiatan *Public Relations (PR)* yang khusus diarahkan kepada konsumen atau khalayak. Mediana adalah jurnal eksternal, kunjungan kerja, penyampaian kuesioner, penyedia jasa pelayanan dan sebagainya. Adapun bentuk dari aktivitas *customer relations* dalam penyediaan jasa pelayanan yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta terdiri dari pelayanan Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Dari kedua penyediaan jasa pelayanan tersebut sesuai juga dengan apa yang dikatakan Wilcox et. All (2003:108) di mana terdapat dua kegiatan *customer relations* yaitu *consumer informations* dan *complaint handling*:

- a. Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Sebagai Kegiatan *Consumer Informations*

Consumer Informations merupakan penyediaan informasi yang dilakukan oleh perusahaan untuk pelanggannya. Dalam hal ini penyediaan informasi dari perusahaan terhadap pelanggannya cukup penting adanya karena akan turut membantu pelanggan dalam menentukan pilihan atas suatu produk atau jasa dan juga kejelasan informasi terhadap pilihan tersebut.

Hal ini sama dengan yang dilaksanakan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam aktivitas *customer relations* melalui pelayanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) untuk permohonan informasi publik. Di mana dalam pelayanan tersebut pemohon informasi dapat memperoleh informasi yang diinginkan dengan mudah dan tepat tanpa adanya informasi yang ditutup-tutupi artinya informasi yang disampaikan adalah informasi yang jelas, jujur dan benar. Sesuai dengan pernyataan Wilcox et. All (2003:108), yang mengatakan bahwa selain adanya kejelasan akan informasi yang disampaikan, informasi yang diberikan juga harus benar dan jujur.

Dalam kegiatan *consumer informations* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta melalui aktivitas *customer relation* sudah menyampaikan informasi kepada publik dengan memberikan informasi secara jelas, benar, jujur, dan terbuka serta mudah untuk diakses oleh masyarakat sebagai pemohon informasi. Kegiatan yang dilakukan ini juga sesuai dengan pengimplementasian Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Bab 3 bagian keempat pasal 7 ayat 3 yang berbunyi badan publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk

mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.

Adapun cara yang digunakan dalam penyediaan informasi-informasi tersebut agar dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat diantaranya ialah penyediaan informasi bagi pemohon informasi dengan cara datang langsung dan tidak datang langsung.

Bentuk pelayanan penyediaan informasi dengan cara datang langsung dan tidak datang langsung yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta tersebut merupakan sebagai bentuk kegiatan *consumer informations* dalam aktivitas *customer relations* yang juga sesuai dengan pengimplementasian Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Bab 3 bagian keempat pasal 7 ayat 6 yang menyebutkan bahwa badan publik dapat memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan nonelektronik. Di mana pelayanan penyediaan informasi dengan cara tidak datang langsung merupakan pemanfaatan dari penggunaan media elektronik seperti *SMS center*, *e-mail*, telepon, dan *website*. Sedangkan untuk pemanfaatan media non elektronik dalam pelayanan penyediaan informasi adalah dengan cara datang langsung.

b. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Sebagai Kegiatan *Complaint Handling*

Keluhan atau *complaint* merupakan perasaan seseorang yang merasa tidak senang atau tidak puas terhadap penilaian suatu barang atau jasa yang telah diterimanya. Menurut Rusadi (2004:56) keluhan pelanggan merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen. Di dalam aktivitas *customer relations* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta melalui unit pelayanan informasi dan keluhan, juga tidak pernah terlepas dari berbagai macam aduan keluhan dari masyarakat Kota Yogyakarta itu sendiri. Adapun bentuk keluhan yang paling sering diterima ialah keluhan secara tertulis atau tidak langsung. Dalam hal ini aduan yang diterima oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pelayanan *complaint handling*-nya ialah melalui *SMS center*, *e-mail*, dan *website*.

Keluhan yang diterima oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta tersebut sesuai dengan salah satu dari dua macam bentuk keluhan menurut Kotler. Menurut Kotler (2002:199) terdapat dua macam keluhan. Pertama keluhan yang disampaikan secara lisan, atau telepon dan komunikasi secara langsung dan kedua keluhan yang dilakukan secara tertulis melalui *guest complaint form*.

Meskipun Humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam penanganan keluhannya sudah menyediakan nomor telepon yang bisa dihubungi oleh masyarakat yang ingin menyampaikan informasi berupa keluhan atas suatu pelayanan publik yang mereka terima maupun atas fasilitas publik yang ada disekitar tempat tinggal mereka, akan tetapi penyampaian *complaint* melalui telepon atau secara lisan tidak pernah diterima oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Berbeda jauh dengan penerimaan keluhan yang dilakukan masyarakat secara tertulis. Di mana dalam kegiatan *complaint handling* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta melalui unit pelayanan informasi dan keluhannya, masyarakat lebih banyak memilih untuk menyampaikan keluhannya secara tertulis melalui *SMS center*, *e-mail*, dan juga melalui *guest complain form* atau formulir penyampaian keluhan yang disediakan melalui *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).

Selanjutnya untuk langkah-langkah yang diperhatikan dalam mengatasi keluhan pelanggan menurut Smith (1998:89) yang sesuai dengan apa yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta diantaranya adalah:

1. Mendengarkan keluhan dari konsumen. Humas Pemerintah Kota Yogyakarta cukup menerima baik setiap aduan, keluhan, kritik, maupun saran yang

diterima dari masyarakat. Meskipun dalam penyampaian keluhan tersebut yang diterima hanyalah keluhan yang disampaikan secara tertulis, akan tetapi keluhan-keluhan tersebut selalu ditanggapi dan dilayani oleh Humas Pemerintah Kota Yogyakarta.

2. Mengerti masalah dan mengkoscek dengan pihak yang bersangkutan. Setiap keluhan yang Humas Pemerintah Kota Yogyakarta terima selalu dilakukan verifikasi terlebih dahulu seperti yang telah peneliti jelaskan pada sajian data sebelumnya. Tujuan dari verifikasi isi pesan tersebut ialah untuk mengkoscek serta memahami isi pesan berupa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tersebut. Setelah melakukan verifikasi barulah keluhan dari masyarakat tersebut akan diteruskan ke instansi yang bertanggung jawab atas keluhan yang disampaikan.
3. Meminta maaf atas nama instansi dan berterimakasih atas keluhan yang disampaikan. Hal pertama kali yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta pada saat menerima keluhan dari masyarakat secara tertulis, baik itu melalui *SMS* maupun *email* ialah membalas pesan dari masyarakat tersebut dengan

ucapan permintaan maaf dan ucapan terima kasih sama seperti penjelasan pada sajian data sebelumnya.

4. Menjelaskan proses yang akan dilakukan untuk memecahkan masalah tersebut. Dalam hal ini Humas Pemerintah Kota Yogyakarta menyampaikan proses yang dilakukan untuk penanganan keluhan yang diterima melalui penyampaian balasan pesan bersamaan dengan balasan pesan permintaan maaf dan ucapan terimakasih, seperti yang telah dijelaskan di atas.
5. Menyampaikan informasi secara detail kapan keluhan tersebut dapat diselesaikan dan dengan siapa konsumen dapat menghubungi. Humas pemerintah juga melakukan tahapan ini melalui mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan seperti yang telah peneliti sajikan pada penyajian data penelitian.