

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM UNIT PELAYAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI (UPIK) KOTA YOGYAKARTA**

#### **A. Latar Belakang dan Sejarah**

Globalisasi dan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang teknologi komunikasi dan informasi telah mempengaruhi dan membawa implikasi terhadap perubahan dan pembaharuan kehidupan masyarakat, baik di bidang politik, ekonomi, sosial budaya maupun Hankam. Sehingga peran informasi dan komunikasi dalam aspek kehidupan sekarang ini sangatlah penting, bahkan para futuristik sebagian besar mempunyai suatu kesepakatan bahwa satu kekuatan terpenting sebagai sumber kekuasaan masa depan adalah informasi. Selain globalisasi dan perkembangan bidang teknologi komunikasi dan informasi, agenda reformasi di bidang komunikasi dan informasi antara lain telah memberikan dampak meningkatnya secara pesat peranan berbagai media komunikasi dan informasi sebagai sarana komunikasi dan penyebaran informasi yang paling efektif. Kini masyarakat telah semakin memahami dan menyadari hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar dan tepat waktu serta sudah merupakan kewajiban pemerintah untuk menyampaikan informasi

publik kepada masyarakat sejalan dengan pengembangan demokratisasi sehingga terwujudnya akuntabilitas publik, transparansi dan *good governance*.

Sementara itu dalam lingkup lokal Pemerintah Kota Yogyakarta, dalam proses pengelolaan informasi masih menghadapi berbagai permasalahan, antara lain masih terjadinya “kesimpangsiuran informasi” dalam penyampaian kebijakan dan aturan maupun layanan yang dikeluarkan oleh berbagai perangkat daerah, kesenjangan kemampuan memproduksi dan mendiseminasi informasi yang mengakibatkan terjadinya kesenjangan informasi antar wilayah dan penduduk di Pemerintah Kota Yogyakarta. Di bidang regulasi, masih diperlukan berbagai penataan bidang komunikasi dan informasi baik dari aspek infrastruktur, jaringan, sarana dan sumber daya manusia yang mampu memberikan iklim usaha dan memberikan kemudahan dan keamanan bagi para pengguna informasi sehingga terjadi pemerataan informasi.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta merupakan Perangkat Daerah yang membidangi komunikasi, informasi dan memberikan pelayanan bidang kominfo kepada masyarakat sehingga penyelenggaraan pemerintahan transparan dan akuntabel sesuai dengan era keterbukaan informasi. Dengan upaya pemerataan informasi dan pemenuhan hak publik di

bidang kominfo yang dilaksanakan maka diharapkan masyarakat akan lebih partisipatif memanfaatkan komunikasi dan informasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta implementasi e-government dalam rangka terwujudnya reformasi birokrasi di Wilayah. (Sumber: Hasil wawancara dengan Pengelola UPIK, pada 13 September 2018 Pukul 12.15 WIB)

Pemerintah Kota Yogyakarta. *E-government* yang dimaknai sebagai penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif, merupakan konsep yang sinergi antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui kesiapan infrastruktur dan sumberdaya aparatur sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah Daerah dalam menetapkan kebijakan dan melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pembangunan memerlukan dukungan ketersediaan informasi yang cepat, tepat, mudah dan akurat. Oleh karena itu, untuk mendukung kebutuhan tersebut perlu manajemen pemerintahan dan pemanfaatan teknologi informasi yang didukung jaringan informasi dan komunikasi yang mencakup semua perangkat daerah sehingga.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional mengamanatkan perlunya perencanaan strategis tingkat unit kerja untuk mendukung perencanaan

daerah. Perencanaan daerah dalam bentuk dokumen perencanaan jangka menengah daerah merupakan manifestasi kontrak politik Walikota Yogyakarta terpilih yang harus didukung dengan rencana kerja yang sistematis dari masing-masing unit kerja sebagaimana tersebut dalam Undang-undang Nomor 32 tentang Pemerintahan Daerah, pasal 150 ayat (3) huruf (b) dan (c). (Sumber: Arsip UPIK)

Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi (UPIK) yang merupakan *website* untuk menyampaikan Keluhan, Pertanyaan, Informasi, maupun Usul/Saran guna pengembangan pelayanan Pemerintah Kota Yogyakarta dan pembangunan Kota Yogyakarta. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik. (Sumber: Hasil wawancara dengan Pengelola UPIK, pada 13 September 2018 Pukul 12.15 WIB)

Berdasarkan Perwal No. 79 Tahun 2016 Pasal 5, untuk melaksanakan tugas, Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian mempunyai fungsi:

1. perumusan kebijakan teknis urusan komunikasi, informatika, persandian dan statistik;
2. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik;

3. pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan urusan di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik;
4. pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik;
5. pengelolaan kesekretariatan meliputi perencanaan umum, kepegawaian, keuangan, evaluasi dan pelaporan; dan
6. pelaksanaan pengawasan, pengendalian evaluasi, dan pelaporan di bidang komunikasi, informatika dan persandian. (Sumber: Arsip UPIK)

Adanya Perwal No. 79 Tahun 2016 Pasal 5, untuk melaksanakan tugas, Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian dengan visi Terciptanya pelayanan publik yang terbaik melalui penerapan teknologi informatika dan komunikasi publik yang handal menuju Yogyakarta *smart city*. *Website* UPIK mulai aktif tahun 2003, namun pada 2013 *Website* baru mendapat penyempurnaan pemakaiannya. Melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian yang merupakan saranan dalam mencari dan melayani Komunikasi dan Informasi bagi masyarakat *website* tersebut dikelola hingga sekarang. (Sumber: Hasil wawancara dengan Pengelola UPIK, pada 13 September 2018 Pukul 12.15 WIB)

## B. Visi dan Misi

### 1. Visi

Terciptanya pelayanan publik yang terbaik melalui penerapan teknologi informatika dan komunikasi publik yang handal menuju Yogyakarta *smart city*

### 2. Misi

1. Meningkatkan kualitas dan sebaran layanan deseminasi informasi melalui kemitraan dengan penyelenggara media dan mengikuti perkembangan teknologi informasi
2. Memberdayakan potensi komunikasi di masyarakat dan peningkatan kerjasama dengan lembaga komunikasi dan informatika
3. Mendukung proses kerja internal pemerintah Kota Yogyakarta dengan pengembangan aplikasi dan sistem informasi manajemen yang handal, update dan bisa menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat
4. Membangun kualitas jaringan teknologi informasi yang mandiri, terintegrasi dan mampu bersinergi dengan pihak-pihak yang memiliki komitmen terhadap pengembangan smart city di Kota Yogyakarta

5. Menciptakan sistem kerja berbasis teknologi informasi yang handal dan terjamin keamanannya
6. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi (Sumber: Arsip UPIK)

C. Unit Kerja dan Pejabat

**Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian**

*Ignatius Tri Hastono, S.Sos*

**Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian**

*Ignatius Tri Hastono, S.Sos*

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

*Evi Marlina, S.IP*

Kepala Sub Bagian Keuangan

*Subiyanti, SIP*

Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan

*D. Hageng Nugroho, A.Md.*

**Kepala Bidang Informasi dan Statistik-**

Kepala Seksi Promosi, Publikasi dan Kemitraan Informasi

*Tutiek Susiatun, S.PT.*

Kepala Seksi Statistik

*Rr. Dian Astuti, S.IP. M.Si*

**Kepala Bidang Komunikasi Publik**

*Tedi Saparian, SE*

Kepala Seksi Hubungan Masyarakat

-

Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik, Pengelolaan Keluhan dan Aduan

*Drs. Nur Pireno Yulianto*

**Kepala Bidang Teknologi dan Informatika**

*Suciati Sah, ST*

Kepala Seksi Perangkat Lunak

*Slamet Rustandi Winata, S.Si.*

Kepala Seksi Perangkat Keras dan Infrastruktur Telematika

*Gregorius Gede Wiranarada, ST., M.Eng.*

Kepala Seksi Pengembangan Smart City

*Joko Marwiyanto, S.Kom.*

**Kepala Bidang Persandian dan Telekomunikasi**

Kepala Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi

*Endang Sri Ningsih, SE*

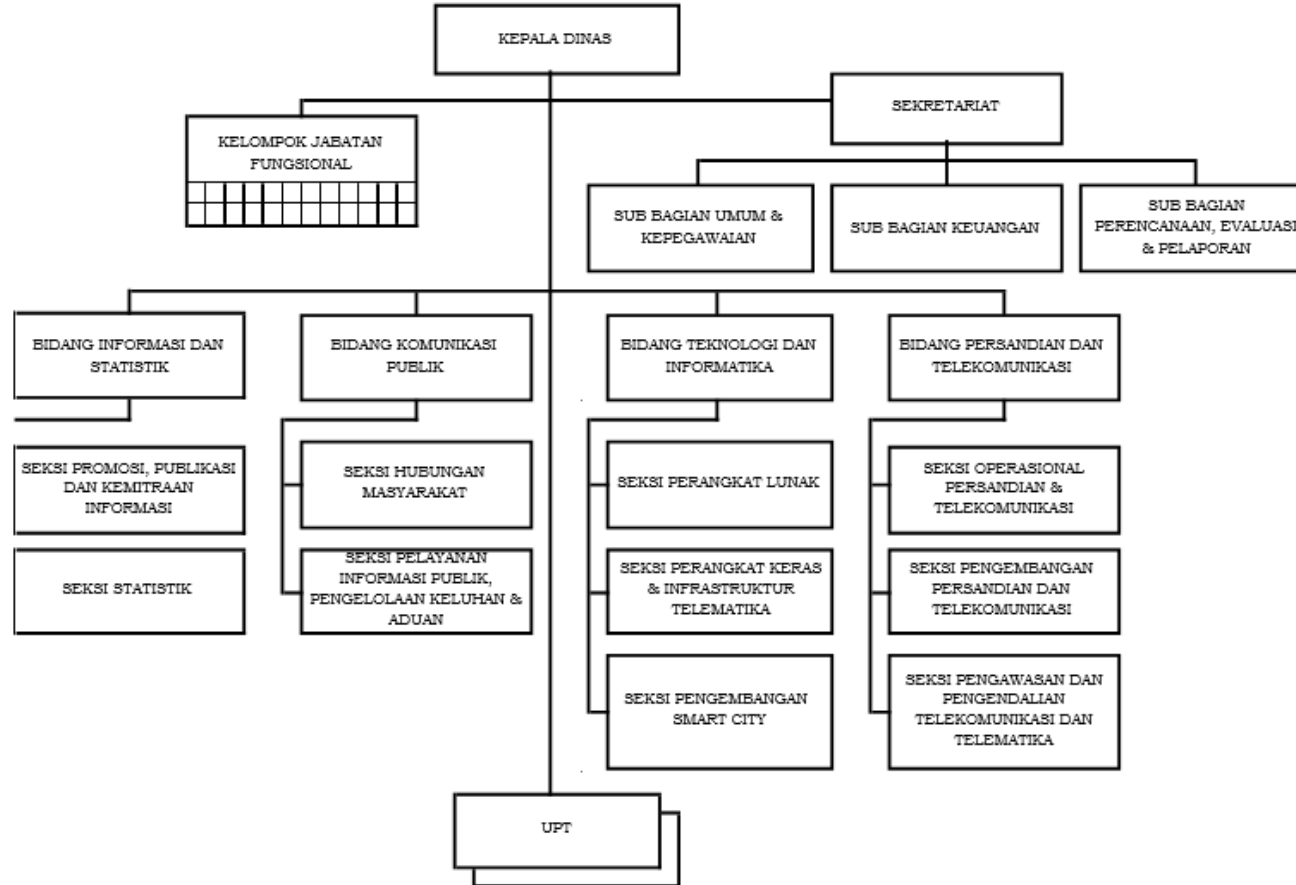
Kepala Seksi Pengembangan Persandian dan Telekomunikasi

*Dewi Ciptaningrum, S.Sos*

Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Telekomunikasi dan Telematika

*Ananto Susetyawan, A.Md*





Bagan: 1.1

Struktur Organisasi

(Sumber : Data UPIK)

## D. Tampilan Website UPIK

The screenshot shows the homepage of the Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) of the Yogyakarta City Government. The browser address bar shows the URL [upik.jogjakota.go.id/index.php/home](http://upik.jogjakota.go.id/index.php/home). The page features a header with the UPIK logo and name, and a navigation bar with links for 'ALUR PENANGANAN PESAN, SYARAT DAN BIAYA', 'DAFTAR PESAN', 'STATUS PESAN', and 'STATISTIK'. The main content area is divided into three columns: 'MENU' with links to 'HALAMAN UTAMA', 'BERITA', 'FORUM', 'BUKU TAMU', and 'GALERI'; 'HALAMAN UTAMA' with a welcome message and contact information; and 'KALENDER' showing a calendar for October 2018. Below the calendar is an 'AGENDA' section. A 'PESAN MASYARAKAT' section is also visible on the left side.

← → ↻ ⓘ Not secure | upik.jogjakota.go.id/index.php/home

**Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)**  
Pemerintah Kota Yogyakarta

ALUR PENANGANAN PESAN, SYARAT DAN BIAYA    DAFTAR PESAN    STATUS PESAN    STATISTIK

Berlandaskan Segoro Amarto kita mantapkan daya saing di:

**MENU**

- HALAMAN UTAMA
- BERITA
- FORUM
- BUKU TAMU
- GALERI

**PESAN MASYARAKAT**

Surun ngasin, saran dan kritik, i pi  
Kenapa Ngak Pernah Di Tangapin

Dari : 6287738782xxx  
Siaran Radio Pengumuman Upt

**HALAMAN UTAMA**

**Selamat datang di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)**  
Pemerintah Kota Yogyakarta

UPIK merupakan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan Keluhan, Pertanyaan, Informasi, maupun Usul/Saran guna pengembangan pelayanan Pemerintah Kota Yogyakarta dan pembangunan Kota Yogyakarta.

Kirimkan SMS ke [08122780001](tel:08122780001) atau hubungi kami melalui nomor telepon/fax [0274561270](tel:0274561270). Anda juga dapat mengirimkan e-mail ke [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id) atau datang langsung ke Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta, Komplek Balai Kota, Jalan Kenari Nomor 56 Yogyakarta 55165.

Untuk mengirimkan pesan Anda melalui website ini, silakan terlebih dahulu mengisi form di bawah ini:

**KALENDER**

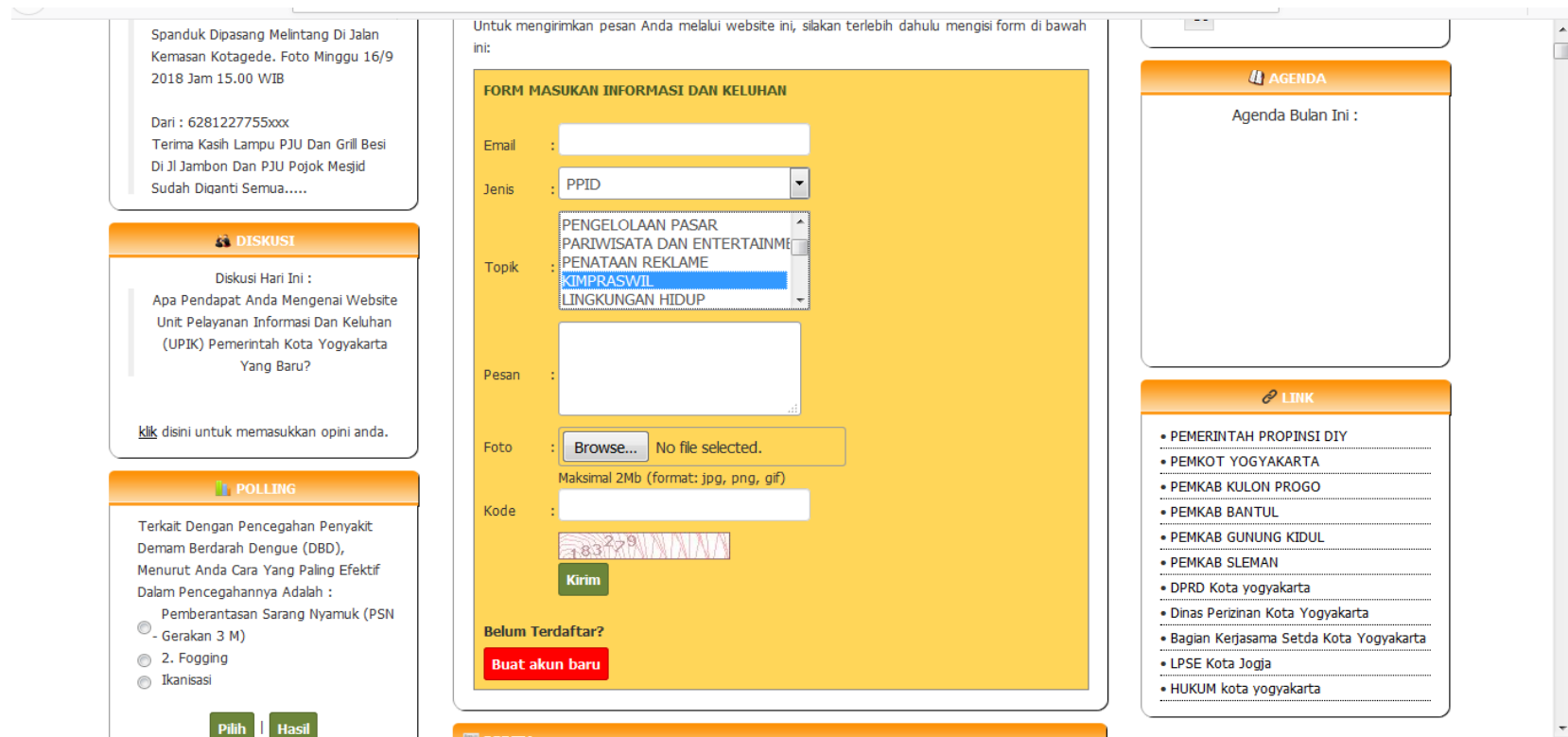
October 2018

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

**AGENDA**

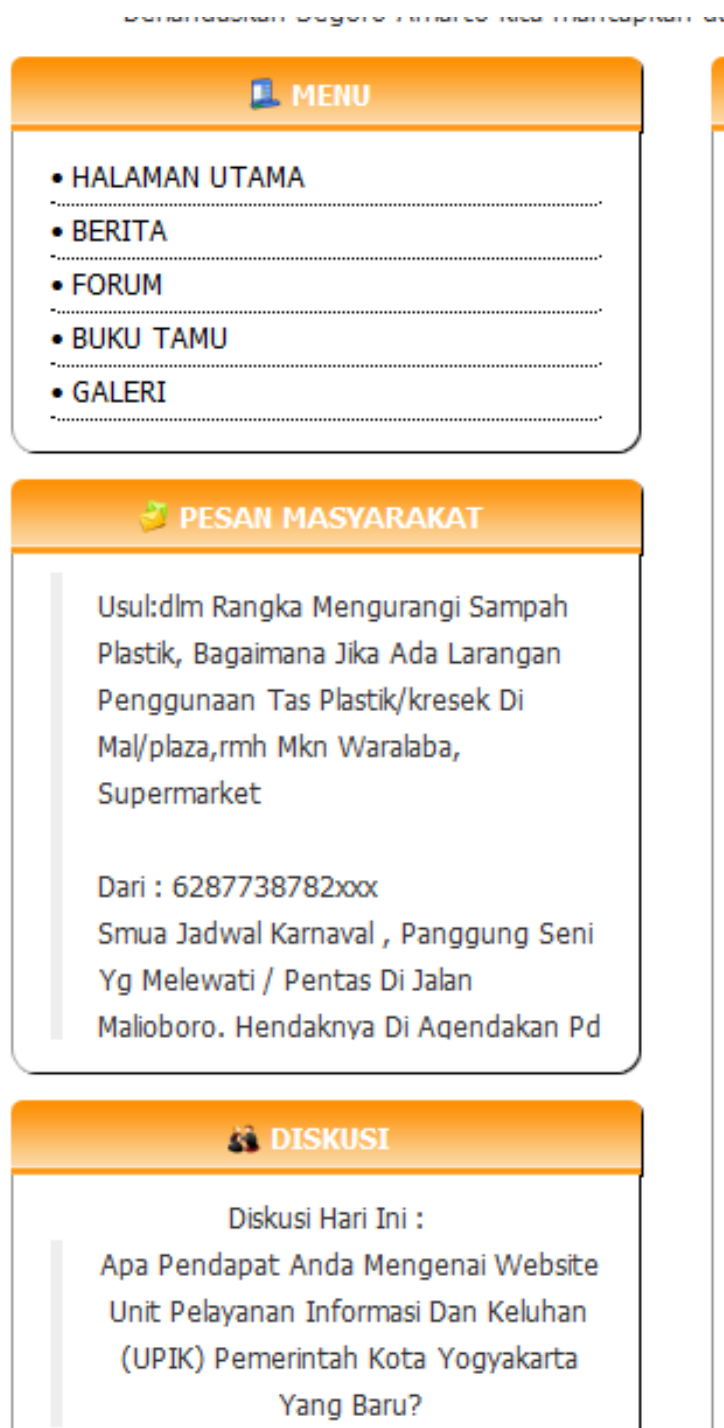
Gambar 2.1 Tampilan awal pada *website*

(Sumber : <http://upik.jogjakota.go.id/> diakses pada 20 September 2018 pukul: 09.00)



Gambar 2.2 Tampilan *website* UPIK (Unit pelayanan Informasi dan Komunikasi) pada kolom keluhan.

(Sumber : <http://upik.jogjakota.go.id/> diakses pada 20 September 2018 pukul: 09.00)



Gambar 2.3 Tampilan dari beberap pesan yang telah disampaikan oleh masyarakat melalui *website* UPIK.

(Sumber : <http://upik.jogjakota.go.id/> diakses pada 20 September 2018

pukul: 09.00)

#### E. Konten didalam *Website*

*Website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) merupakan web di mana dalam *Website* tersebut terdapat 5 Jenis informasi dan keluhan yang meliputi PPID, keluhan, pertanyaan, informasi dan saran/usul. dari 5 jenis tersebut terdapat 27 topik yang diantaranya yaitu perijinan, perpajakan, industri, perdagangan, dan pengelolaan pasar, pariwisata dan entertainm, penataan reklame, kimpraswil, lingkungan hidup, olahraga, ketertiban, perhubungan, kepegawaian, ketenagakerjaan, sosial, pertania dan kehewanan, pelayanan kependudukan, layanan publik, administrasi umum, pemerintahan, seni dan budaya, kebersihan, taman, polusi, humas dan informasi, kesehatan dan pendidikan. *Website* UPIK dalam kurun waktu pada 2017-2018 periode juni sudah 3.821 pelapor. *Website* yang memang sudah sekitar 15 tahun berdiri sudah sangat membantu apalagi dalam hal informasi dan komunikasi layanan publik yang memang publik pada era digital sangat lah menuntuk untuk kemudahanya dalam mengakses atau mendapatkan informasi dan pelayanan yang tidak lama. Sehingga adanya *website* ini masyarakat dapat mengakses dan langsung melaporkan keadaan yang terjadi pada permasalahan yang sedang

terjadi saat itu. (Sumber: Hasil wawancara dengan Pengelola UPIK bapak Adya, pada 13 September 2018 Pukul 12.15 WIB)

Kirimkan SMS ke 08122780001 atau hubungi kami melalui nomor telepon/fax (0274)561270. Anda juga dapat mengirimkan e-mail ke upik@jogjakota.go.id atau datang langsung ke Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta, Komplek Balai Kota, Jalan Kenari Nomor 56 Yogyakarta 55165. Alamat *website* <http://upik.jogjakota.go.id/>.

Berikut adalah table 27 Jenis topik yang disediakan:

Tabel 2.1

No	Jenis Topik	Presentase
1	LAYANAN PUBLIK	28.13
2	KIMPRASWIL	14.18
3	PERHUBUNGAN	8.89
4	LINGKUNGAN HIDUP	8.41
5	PARIWISATA DAN ENTERTAINMENT	6.49
6	KETERTIBAN	6.25
7	HUMAS & INFORMASI	5.53
8	KEBERSIHAN	2.64
9	KESEHATAN	2.64
10	SENI DAN BUDAYA	2.16
11	PENDIDIKAN	1.92
12	PERIJINAN	1.68
13	PENGELOLAAN PASAR	1.68
14	PERDAGANGAN	1.44
15	SOSIAL	1.44
16	PEMERINTAHAN	1.20
17	TAMAN	1.20
18	PENATAAN REKLAME	0.96

19	KEPEGAWAIAN	0.72
20	PELAYANAN KEPENDUDUKAN	0.72
21	PERPAJAKAN	0.48
22	ADMINISTRASI UMUM	0.48
23	OLAH RAGA	0.24
24	KETENAGAKERJAAN	0.24
25	PERTANIAN DAN KEHEWANAN	0.24
26	INDUSTRI	0.00
27	POLUSI	0.00

(Sumber: Data UPIK)

## F. SOP Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan


DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA

SEKSI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK, PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KELUHAN  
BIDANG KOMUNIKASI PUBLIK

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT MELALUI UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK)


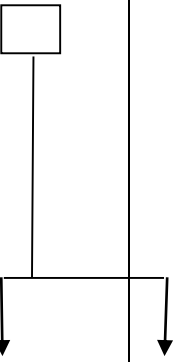
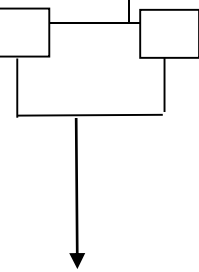
Nomor SOP	01/KEP/KOMINFOSAN/V/2017		DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA
Tgl Pembuatan	3 Mei 2017		
Tgl Revisi			
Tgl Pengesahan	10 Mei 2017		
Disahkan oleh	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta		



Nama SOP	Penanganan Aduan Masyarakat Melalui UPIK		
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
1. Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 86 Tahun 2003 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta 2. Peraturan Walikota Yogyakarta nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta		1.	Admin UPIK: - Tingkat Pendidikan Sarjana (S1) - Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan internet - Mampu mengidentifikasi isi pesan - Mampu menjaga kerahasiaan isi pesan dan identitas pelapor - Memiliki pengetahuan tentang tupoksi dari setiap OPD di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.
		2.	Operator UPIK: - Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan internet - Mampu mengidentifikasi isi pesan - Mampu Menjaga kerahasiaan isi pesan dan identitas pelapor - Memiliki kemampuan untuk menyusun jawaban yang mewakili Pemerintah Kota Yogyakarta
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
1 SOP Pengelolaan aplikasi 2 SOP pengembangan dan pengelolaan perangkat jaringan informasi		1.	Komputer dengan koneksi internet, program UPIK dan flash player
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	

1	Keterlambatan dalam merespon, OPD/Unit Kerja akan mendapatkan teguran.
---	--

**A. Penerimaan Aduan Masyarakat Melalui Website dan Subdomain**

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Admin UPIK	Kasi	Kabid	Waktu	Output	Keterangan
1.	Membuka Login sebagai Admin				2 – 5 menit	Diketuinya jumlah pesan yang masuk	Login dengan user name dan password yang diperbaharui secara berkala
2.	Mengidentifikasi pesan yang harus dihapus/blacklist				2 menit	Terhapusnya/ Terblacklistnya pesan yang tidak dapat direspon oleh Pemerintah Kota Yogyakarta	Kriteriapesan yang dihapus/ Blacklist: -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 diupayakan pemecahan terbaik tetapi tidak memuaskan pengirim pesan
3.	Membaca, menelaah, dan				2 menit per	Terkelompokannya pesan kedalam topik	- Pesan tidak dipublikasikan bila muatannya bersifat

	memverifikasi pesan masuk yang menjadi tanggungjawab Pemerintah Kota Yogyakarta				pesan	tertentu	atensi (lihat poin E keterangan nomor 1) - Aduan yang masuk melalui UPIK yang bukan menjadi kewenangan Pemerintah Kota Yogyakarta maka Admin UPIK akan menginformasikan kepada pengadu agar menyampaikan kepada instansi terkait sesuai dengan kewenangannya.
4.	Mengirimkan pesan yang sudah diverifikasi	<input type="checkbox"/>			1 menit per pesan	Tersampainya pesan dari masyarakat ke Operator UPIK di OPD/Unit Kerja terkait	Maksimal 2 x 24 jam setelah Admin menerima pesan

(Sumber : Data UPIK).

