

BAB II

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kota Yogyakarta

1. Keadaan Geografis dan Demografi Kota Yogyakarta¹⁹

Kota Yogyakarta berkedudukan sebagai ibu Kota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan merupakan satu-satunya daerah tingkat II yang berstatus Kota disamping 4 Daerah Tingkat II lainnya yang berstatus Kabupaten.

Kota Yogyakarta terletak ditengah-tengah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kabupaten Sleman
- Sebelah Timur : Kabupaten Sleman dan Bantul
- Sebelah Selatan : Kabupaten Bantul
- Sebelah Barat : Kabupaten Bantul dan Sleman

Secara Geografis Kota Yogyakarta terbentang antara $110^{\circ} 24' 19''$ sampai $110^{\circ} 28' 53''$ Bujur Timur dan $7^{\circ} 15' 24''$ sampai $7^{\circ} 49' 26''$ Lintang Selatan dengan ketinggian rata-rata 114 m diatas permukaan laut. Secara Garis besar Kota Yogyakarta merupakan dataran rendah dimana dari barat ke timur relatif datar dan dari utara keselatan memiliki kemiringan ± 1 derajat. Terdapat 3 (tiga) sungai yang

¹⁹ Badan Informasi Daerah Kota Yogyakarta

melintas Kota Yogyakarta yaitu : sebelah timur adalah sungai Gajah Wong, bagian tengah adalah Sungai Code, dan Sebelah barat adalah Sungai Winongo.

Kota Yogyakarta memiliki luas wilayah tersempit dibandingkan dengan daerah tingkat II lainnya, yaitu 32,5 Km² yang berarti 1,02% dari luas wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan luas 3.250 hektar tersebut terbagi menjadi 14 Kecamatan, 45 Kelurahan, 614 RW, dan 2.523 RT. Sedangkan Kondisi tanah Kota Yogyakarta cukup subur dan memungkinkan ditanami berbagai tanaman pertanian maupun perdagangan, disebabkan oleh letaknya didataran lereng gunung merapi (Fluvia Volcanic Foot Plain) yang garis besarnya mengandung regosol atau tanah Vulkanis Muda. Dengan Tipe iklim " AM dan AW". Curah hujan rata-rata 2.012 mm/tahun dengan 119 hari hujan. Suhu rata-rata 27,2 C dan kelembaban rata-rata 24, 7 %. Angin pada umumnya bertiup angin muson dan pada musim hujan bertiup Angin Barat Daya dengan arah 220 bersifat basah dan mendatangkan hujan, pada musim kemarau bertiup angin Muson Tenggara yang agak kering dengan arah $\pm 90 - 140$ dengan rata-rata kecepatan 515 knot/jam.

2. Pemerintah Kota Jogjakarta

Pemerintah Kota Jogjakarta merupakan sebuah pemerintahan daerah yang mana memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus daerahnya

Pemerintah ini terdiri dari Pemerintah Kota Jogjakarta Walikota dan juga Wakil Walikota serta instansi-instansi atau SKPD yang ada di bawah pemerintahan Kota Jogjakarta dan juga Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Jogjakarta.

Dalam konteks penelitian ini, pemerintah kota lebih disempitkan lagi yakni pada Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta dan Dinas Kimpraswil Kota Jogjakarta yang mana dua instansi tersebut memiliki keterkaitan dengan topik yang diangkat oleh penulis dan juga yang akan menjadi lokasi atau obyek penelitian.

B. Gambaran Umum Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Jogjakarta

1. Sejarah Berdiri dan Perkembangannya

Ditengah pesatnya perkembangan teknologi informasi yang terjadi sekarang, pemerintah selaku pelayan publik dituntut meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-Government*. Mengingat manfaat dari konsep *e-Government* yang mana secara garis besarnya adalah mendorong terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien maka pemerintah Kota Jogjakarta berinisiatif menerapkan konsep *e-Government* dalam hal pelayanan publik yang lebih berfokus pada pelayanan informasi dan keluhan masyarakat Kota Jogja. Hal ini dilakukan melalui pembentukan

SI UPIK (Sistem Informasi dalam Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan), SI UPIK ini merupakan salah satu terobosan dalam sistem manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Jogjakarta. Gagasan untuk mengembangkan sistem ini berawal dari perhatian Walikota Jogja, Herry Zudianto, yang melihat pentingnya masukan, keluhan atau kritikan terhadap kinerja pemerintah. UPIK dibentuk dengan dilandasi tiga persoalan, yaitu: 1) Tidak semua warga masyarakat mengetahui saluran pengaduan yang dapat dipergunakan secara mudah, 2) Adanya hambatan waktu bertemu antara rakyat dengan pejabat atau penguasa, dan 3) Adanya rasa takut dan sungkan untuk mengadukan keluhan diantara masyarakat. Maka UPIK diharapkan akan bisa menampung sejumlah aspirasi, keluhan, saran, kritik atau sekedar informasi yang bisa segera ditanggapi sesuai masukan dari warga masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Pembentukan UPIK ini juga memiliki maksud dan juga tujuan, antara lain:

- Mendapatkan masukan (pertanyaan, kritik, keluhan, info, usul, saran) dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan analisis program Pemkot Jogjakarta menuju perbaikan kinerja instansi demi terwujudnya pemerintahan yang baik

- Memberi pelayanan kepada masyarakat dalam hal informasi menuju terciptanya kondusifitas lingkungan usaha.
- Memberikan solusi atau respon atas informasi yang masuk ke Pemerintah Kota Jogjakarta.

UPIK yang merupakan ketugasan dari Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta lebih khususnya lagi pada Subag Pengelolaan Informasi dan Keluhan ini memang cukup mengalami perjalanan yang panjang. Pada awal pembentukannya system pelayanan public ini berbentuk *hotline service* sebagai layanan keluhan masyarakat kota jogja, dan kemudian bekerjasama dengan salah satu operator seluler yakni Telkomsel, sehingga layanan ini hanya terbatas pada pengguna operator seluler tersebut saja. Pada awal tahun 2004 baru dilakukan perkembangan layanan ini dan pada akhirnya *Hotline Service* dikembangkan menjadi UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan) sampai sekarang ini. Namun perkembangannya sangat pesat yang dulunya hanya pengelolaannya masih manual sekarang telah berbasis komputer.

2. Dasar Hukum

Dasar Hukum terbentuknya Sekretariat Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang merupakan

lembaga non structural dan yang berada di Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Jogjakarta ini ada beberapa Undang-undang dan Peraturan Daerah yang melandasinya, yakni:

- 1) Undang-undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta
- 2) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008.
- 3) Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 1 Tahun 1992 tentang Yogyakarta Berhati Nyaman
- 4) Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Yogyakarta.

Dari beberapa landasan hukum diatas yang mana merupakan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan untuk UPIK itu sendiri, sehingga dibuatlah dasar hukum UPIK yakni Peraturan Walikota

Nomor 77 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan
Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Jogjakarta.

3. Tugas dan Fungsi

1) Tugas

Sekretariat Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan mempunyai
Tugas, yaitu:

- a. Melayani informasi yang disampaikan masyarakat melalui media yang disediakan Pemerintah Kota Yogyakarta yang meliputi pertanyaan/berita, aduan/complain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan dan saran baik langsung maupun tidak langsung.
- b. Mendistribusikan informasi yang masuk ke Admin UPIK kepada Operator UPIK melalui media atau sarana yang tersedia.
- c. Menyampaikan tanggapan atau jawaban kepada masyarakat berdasarkan informasi yang masuk dari instansi atau pejabat.
- d. Melaksanakan inventarisasi permasalahan dan mengupayakan penyelesaian.
- e. Melaporkan hasil kegiatan pelayanan informasi dan keluhan secara berkala kepada Wakil Walikota Yogyakarta melalui

Sekretariat Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan mempunyai fungsi pengkoordinasian pelayanan informasi dan keluhan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

4. Susunan Organisasi

- 1) Susunan organisasi sekretariat UPIK terdiri dari:
 - a. Koordinator
 - b. Sekretaris
 - c. Bidang Pengelolaan Hotline Service
 - d. Bidang Teknis Jaringan dan Perangkat Komputer
 - e. Bidang Pelaksana Operasional
- 2) Upik ini dipimpin oleh seorang koordinator yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta.
- 3) Koordinator melaksanakan kordinasi terhadap pelayanan informasi dan keluhan dilingkungan Pemerintah Kota Jogjakarta yang menggunakan sarana UPIK dan berpedoman pada ketentuan peraturan dan perundangan yang berlaku.
- 4) Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Koordinator.
- 5) Bidang-bidang dipimpin oleh seorang Ketua Bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada koordinator

- 6) Penjabaran tugas masing-masing unsur organisasi diatur lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

C. Gambaran Umum Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan sebagai Kordinator UPIK

Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan ini berada di bawah Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta. Subag ini merupakan kordinator UPIK di lingkungan pemerintah Kota Jogjakarta. Dikarenakan subag ini berada di bawah Bagian Humas dan Informasi maka penulis ingin menguraikan terlebih dahulu tentang Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta dan kemudian menguraikan tentang Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan sebagai Operator atau Admin dari UPIK tersebut, sebagai berikut:

1. Tugas Bagian Humas dan Informasi:
 - a. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan hubungan masyarakat dan informasi.
 - b. Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Bagian

- c. Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai bidang tugasnya.
- d. Melaksanakan ketatausahaan Bagian.
- e. Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja Bagian.
- f. Melaksanakan tugas lain diberikan oleh asisten.

2. Fungsi Bagian Humas dan Informasi

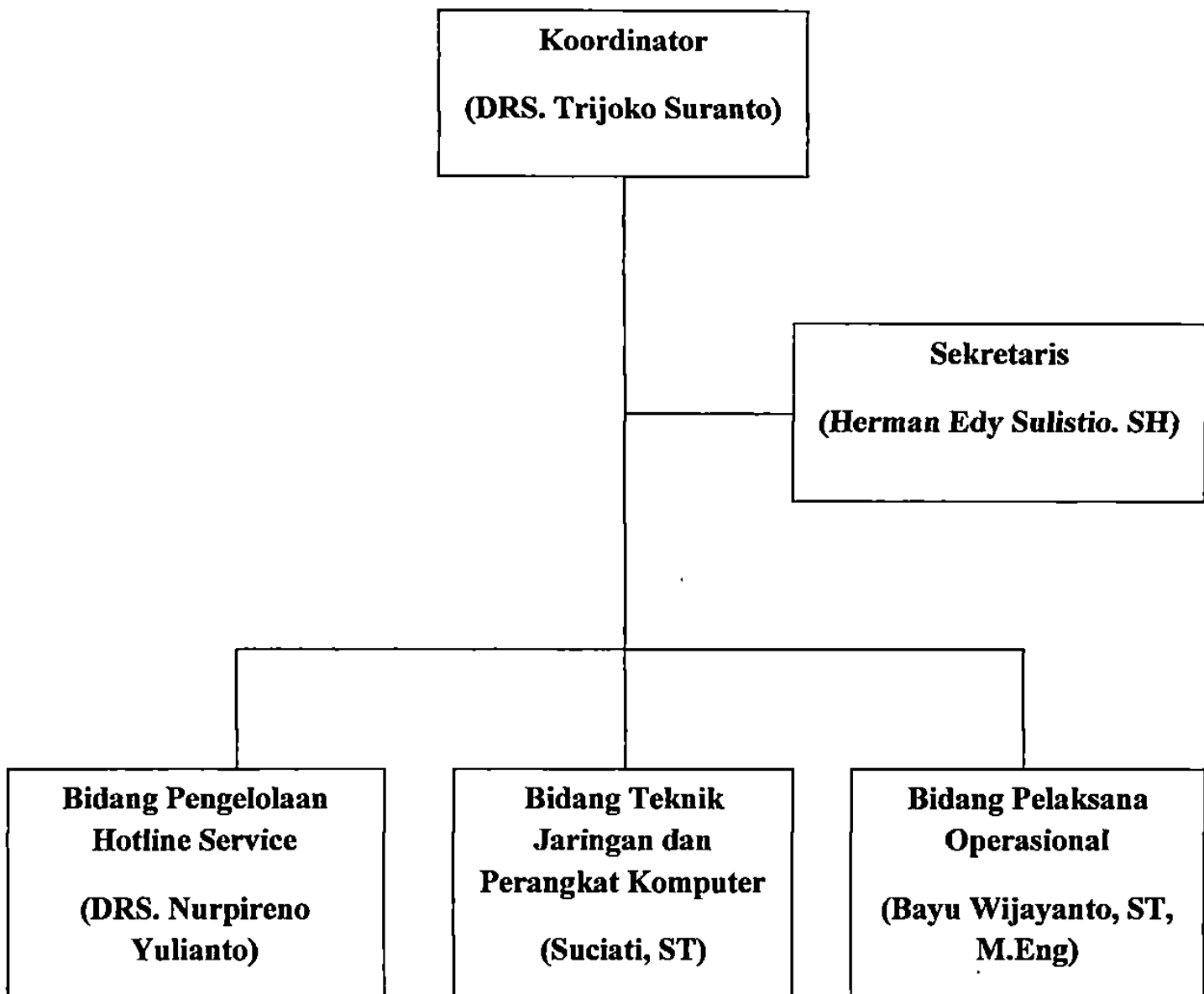
Bagian Humas dan Informasi mempunyai fungsi penyelenggaraan hubungan masyarakat dan informasi.

3. Tugas Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan:

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

- f. Melaksanakan fasilitasi dialog interaktif yang terkait dengan aduan dan keluhan.
- g. Menyusun mekanisme aduan dan keluhan Pemerintah Daerah.
- h. Melaksanakan operasionalisasi Pelayanan Informasi dan Keluhan Pemerintah Daerah.
- i. Menyusun, mengkoordinasikan dan menyampaikan jawaban terhadap aduan dan keluhan.
- j. Melaksanakan fasilitasi polling dan jajak pendapat layanan Pemerintah Daerah.
- k. Menyiapkan bahan penyusunan kegiatan dan melaksanakan ketatausahaan Bagian.
- l. Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja Sub Bagian.
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian

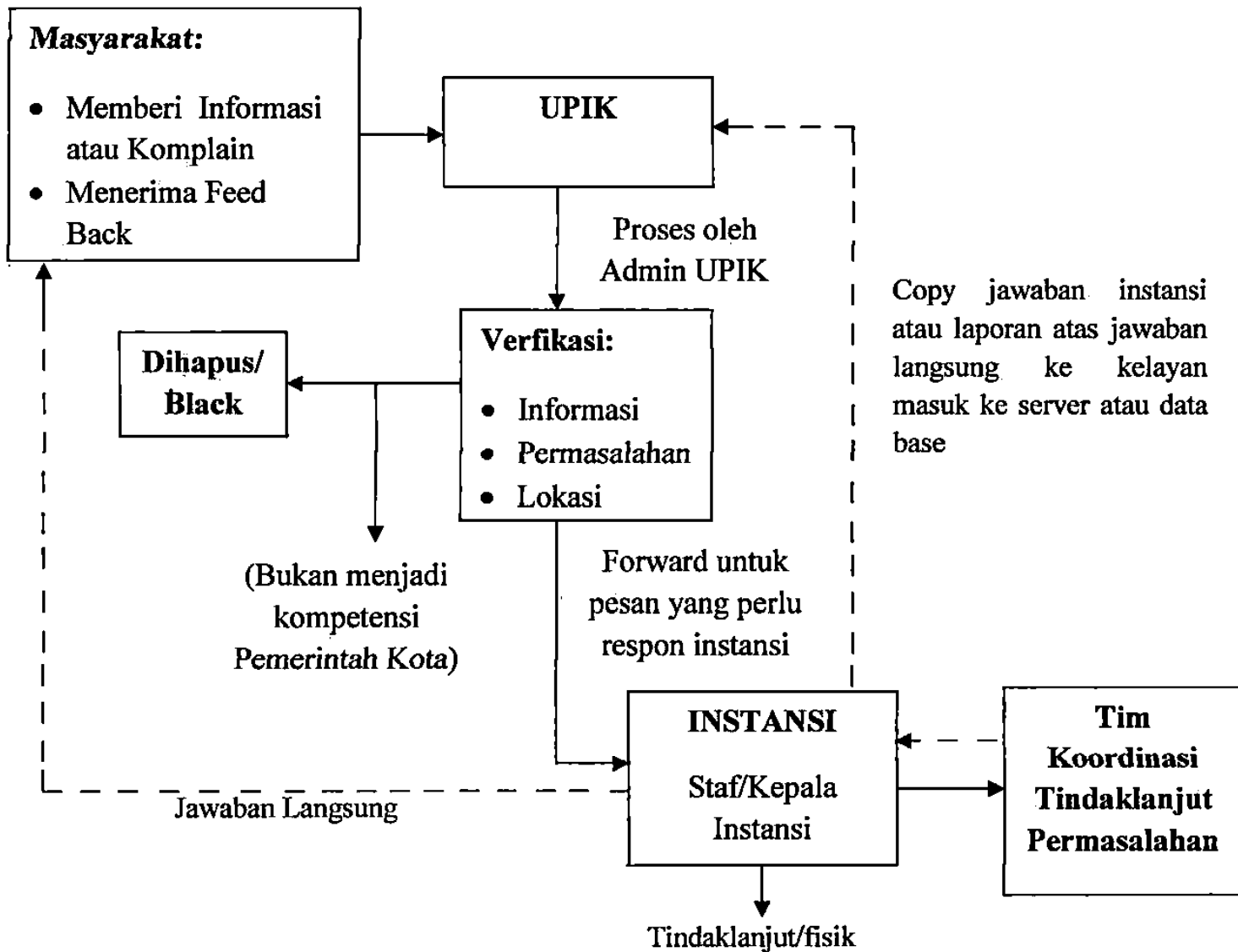
D. Bagan Susunan Organisasi Sekretariat Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan



Sumber: Perwal Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Informasi dan

Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota

E. Mekanisme Pelayanan Informasi dan Keluhan



- Informasi : Kritik, Pelaporan, Saran

- - - - -> : Alur Jawaban

- Komplain : Pertanyaan, Keluhan, Aduan

—————> : Alur Pesan

Sumber: Perwal Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Informasi dan

Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota