

BAB III

ANALISIS DATA

A. Deskripsi Responden

Penulis akan mendeskripsikan keadaan pegawai Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta sebagai responden terlebih dahulu. Dan selanjutnya akan dianalisis data tersebut sesuai dengan kategorinya masing-masing.

Dan kategori yang dikemukakan dalam mendeskripsikan responden yaitu berdasarkan umur, jenis kelamin dan pendidikan. Untuk lebih jelas lagi dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3.1

Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur

NO	Umur	Frekuensi	Presentase
1.	26-31	1	3,33
2.	32-37	7	23,33
3.	38-43	-	-
4.	44-49	10	33,33
5.	50-55	11	36,66
6.	56-61	1	3,33
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden

31 tahun sebanyak 1 orang atau 3,33%, responden yang berumur 32-37 tahun sebanyak 7 orang atau 23,33%, responden yang berumur 44-49 tahun sebanyak 10 orang atau 33,33%, responden yang berumur 50-55 tahun sebanyak 11 orang atau 36,66%, responden yang berumur 56-61 tahun sebanyak 1 orang atau 4%.

Dari tabel berdasarkan umur diatas maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar atau mayoritas responden/pegawai yang ada di Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta berumur 50-55 tahun sebanyak 11 orang dan presentase 36,66%.

Tabel 3.2

Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-laki	20	66,66
2.	Perempuan	10	33,33
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel diatas menunjukkan data responden dibagi atas dua kategori yaitu laki-laki dan perempuan sesuai dengan jenis kelaminnya. Dan dapat diketahui bahwa responden laki-laki dan responden perempuan ternyata jumlah yang dimiliki adalah lebih banyak responden laki-laki, yaitu responden laki-laki berjumlah 20 orang atau 66,66% dari keseluruhan jumlah responden dan

responden perempuan sebanyak 10 orang atau 33,33% dari jumlah keseluruhan responden.

Tabel 3.3

Pengelompokan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1.	SMP/SLTP	-	-
2.	SMA/SLTA	10	33,33
3.	Sarjana Muda/D III	7	23,33
4.	Sarjana/S 1	11	36,66
5.	Sarjana/S 2	1	3,33
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Dapat dilihat dari tabel 3 diatas bahwa responden terbanyak adalah yang berpendidikan S1 sebanyak 11 orang atau 36,66%, kemudian terbanyak kedua yaitu yang berpendidikan SMA/SLTA yaitu sebanyak 10 atau 33,33% dari jumlah keseluruhan responden, kemudian yang berpendidikan Sarjana Muda/D III sebanya 7 orang atau 23,33% dari jumlah keseluruhan responden, dan yang terakhir adalah yang berpendidikan S2 sebanyak 1 orang atau 3,33% dari jumlah keseluruhan responden.

Dari table diatas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan di Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta sebagian besar berpendidikan Sarjana/S1. Dan karena kemampuan mereka berpikir atau bekerja lebih baik dan dapat memberikan hasil yang maksimal kepada Bagian

Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta dengan tingkat pendidikan yang Sarjana/S1.

B. Efektifitas E-Government Pelayanan Publik UPIK Kota Jogjakarta

Konsep *e-Government* yang dalam ruang lingkup e-service diterapkan di lingkungan pemerintahan Kota Jogjakarta sudah cukup maksimal pada saat ini. Khususnya di bidang informasi dan juga media penerima keluhan yang mana di daerah-daerah lain di Indonesia pada umumnya masih menggunakan sistem hotline service, yang masih menggunakan media handphone untuk penyaluran keluhan dari warga masyarakat, sedangkan di Jogjakarta sistem ini dikembangkan lebih komprehensif lagi yakni media akses yang lebih dari satu media elektronik. Hal tersebut pada awalnya berjalan cukup efektif namun di pemerintahan Kota Jogjakarta lebih tepatnya lagi Walikota Jogjakarta Herry Zudianto memiliki gagasan untuk mengembangkan sistem hotline service tersebut. Pengembangan system pelayanan publik tersebut ditujukan agar lebih efektif dan efisien lagi, serta dapat menjangkau aspirasi masyarakat luas dan lebih bersifat transparansi serta meningkatkan partisipasi masyarakat dan juga lebih menguatkan lagi hubungan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Program tersebut diberi nama Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) program ini direncanakan dan dikendalikan oleh Bagian Humas dan

Informasi Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan Set
Jogjakarta. UPIK ini sendiri merupakan sebuah wadah penerima keluhan
masyarakat Kota Jogjakarta, dan juga UPIK ini dapat di akses
beberapa media yakni melalui:

- Datang langsung : Kantor Humas dan Informasi atau operator
- Telepon/Fax: 0274-561270; 555241
- Telepon seluler (SMS) : 081-227-80001 atau 2740
- Website : www.upik.jogja.go.id.
- E-mail : upik@jogja.go.id.

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

Telkom Flexi. SMS menjadi sarana yang sangat mudah dan efisien untuk menyampaikan informasi atau pengaduan, tinggal mengetik dari ponsel dan mengirimnya ke nomor akses UPIK.

Setelah diketahui bahwa sebagian besar aduan disampaikan melalui SMS, konsultan TI Pemda kota Jogja selanjutnya merancang fitur-fitur sesuai aduan yang masuk dengan menggunakan SMS tersebut. Begitu terdapat aduan masuk ke sistem UPIK, pengirim pesan akan mendapatkan *auto-reply* yang telah terprogram, berupa ucapan terima kasih karena telah menggunakan layanan UPIK. Pengirim akan memperoleh nomor kode atau akses untuk melihat respons aduannya di *website* UPIK.

Aduan yang masuk selanjutnya diproses oleh UPIK, disaring oleh petugas operator sesuai dengan urgensi aduannya. Apabila memang aduan itu serius, materinya akan segera didistribusikan ke instansi atau dinas teknis yang bersangkutan. Sebagai contoh, jika aduan itu ditujukan ke Dinas Kimpraswil terkait dengan sebuah ruas jalan yang rusak, setelah memperoleh *forward* SMS petugas dari Dinas Kimpraswil segera turun ke lapangan untuk melihat aduan itu serius atau tidak. Jika serius dan dapat segera diperbaiki, maka perbaikan akan segera dilakukan. Pihak Dinas Kimpraswil akan memberikan jawaban kepada pengadu apabila aduan tersebut telah ditanggapi. Walikota telah menggariskan bahwa keluhan harus direspon dan ditangani

tetapi Walikota selalu menekankan pentingnya tindakan perbaikan yang nyata atas setiap aduan yang masuk.

Menyangkut usulan warga yang berkaitan dengan pembangunan (misalnya pengaspalan jalan, pembuatan talud sungai, pengadaan truk sampah, dsb) yang membutuhkan anggaran relatif besar, pemerintah kota Jogja terkadang memang harus menganggarkan untuk tahun yang akan datang atau berkoordinasi dengan daerah lain sehingga perwujudan usulan tersebut tidak mungkin bisa seketika. Namun satu hal yang pasti ialah bahwa usulan semacam itu akan digunakan sebagai masukan dalam penyusunan anggaran untuk jangka menengah atau jangka panjang.

Seiring berkembangnya e-government di negeri ini, memaksa tiap-tiap daerah pun berlomba untuk menerapkan konsep ini seinovatif mungkin guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa waktu yang lalu Pemerintah Kota Jogjakarta mendapatkan penghargaan warta ekonomi e-government award, dalam kategori website terbaik. Warta Ekonomi e-Government Award adalah sebuah penghargaan yang ditujukan kepada lembaga pemerintah terbaik di Indonesia yang telah mengimplementasi teknologi informasi dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Salah satunya adalah keberadaan UPIK tersebut, hal ini jelas dapat menggambarkan bagaimana kualitas e-government yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Jogjakarta melalui UPIK Kota Jogjakarta.

Dari hasil observasi lapangan yang telah dilakukan oleh penulis, secara umum penulis menilai sudah efektif program e-government yang berbasis pada informasi ini. Karena pelaksanaan program ini telah mencapai beberapa tujuannya, yakni memberikan informasi kepada masyarakat, contoh kecilnya yakni melalui UPIK kita dapat memperoleh informasi langsung dari yang berwenang yakni pemerintah. Serta kita bisa mencari informasi tentang agenda-agenda Kota Jogjakarta, seperti jadwal penerimaan CPNS, maupun program-program pemerintah lainnya. Pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan tersebut dapat dikatakan berjalan secara efektif, disini kita dapat melihat sebuah forum diskusi terhadap suatu tema yang biasanya adalah penilaian tentang program-program yang telah dibuat oleh pemerintah.

Kendala-kendala yang dirasakan oleh Operator UPIK pada saat mengoperasikan UPIK tersebut, antara lain:

- **Ketergantungan terhadap energi listrik**, penggunaan teknologi komputer yang mana sumber energi utamanya yakni listrik, mengakibatkan ketergantungannya operasionalisasi UPIK tersebut terhadap energi listrik, hal ini dinilai wajar saja, namun yang kerap menjadi permasalahan negeri kita ini sering dilanda krisis listrik dan juga permasalahan-permasalahan dalam pemasokan listrik sehingga sering terjadi pemadaman listrik bergilir, hal tersebutlah yang sering menjadi kendala dan mengakibatkan tidak bisanya operasionalisasi UPIK

- **Faktor SDM internal aparaturanya**, dalam artian indisipliner para aparat Admin UPIK tersebut. Hal ini berkaitan dengan sifat malas yang ada pada petugas UPIK, hal ini jelas mengakibatkan terhambatnya pengelolaan pesan yang masuk dari masyarakat.
- **Hari kerja**, maksudnya yakni hari kerja pemerintah yang hanya lima hari saja mengakibatkan tidak jalannya secara maksimal operasionalisasi UPIK, karena adanya hari libur yang cukup lama yakni selama tiga hari. Permasalahan tersebut sebenarnya sudah ditanggulangi dengan cara mengadakan piket kerja pada hari libur. Namun yang terjadi di lapangan kurang responsifnya para petugas UPIK jika kerja pada hari-hari libur tersebut, dan ini mengakibatkan lambatnya pengelolaan dan kontribusi pesan masuk dari masyarakat.

Setelah melakukan penelitian di lapangan, maka penulis dapat memaparkan hasil dari penelitian sesuai dengan indikator-indikatornya, sebagai berikut:

1. Tingkat kecepatan respon UPIK terhadap keluhan masyarakat

Keluhan ataupun kritikan memang merupakan hal yang sangat penting bagi pemerintah untuk dijadikan pedoman dalam melakukan evaluasi kinerja yang telah dilakukan. dalam konteks ini difokuskan pada hal pelayanan

Faktor yang memegang peranan penting dalam hal pengelolaan keluhan ataupun kritikan dari masyarakat yakni respon atau keterlanjutan dari keluhan maupun kritikan dari masyarakat tersebut. Hal ini dapat menjadi tolak ukur efektifitas atau tidaknya keluhan yang dimasukan oleh masyarakat.

Hasil penelitian di lapangan yang telah dilakukan oleh penulis yakni wawancara dengan Admin UPIK menunjukkan yakni respon terhadap keluhan yang masuk pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Jogjakarta dapat dikatakan cukup cepat. Dalam artian, sesuai dengan peraturan yang berlaku waktu menanggapi atau merespon keluhan dan informasi dari masyarakat yang masuk pada UPIK yakni 1x24 jam atau selama satu hari. Waktu yang diberikan ini yakni digunakan untuk memverifikasi ataupun untuk menjaring tiap-tiap keluhan yang masuk pada UPIK dan selanjutnya dikirimkan ke tiap-tiap SKPD yang secara langsung memiliki keterkaitan dengan keluhan atau informasi dari masyarakat tersebut. Dan juga selain itu waktu bagi instansi ataupun SKPD untuk menanggapi atau merespon keluhan dan informasi adalah 2x24 jam atau selama dua hari.

“Jadi begini mas, kita itu diberi waktu untuk merespon atau menanggapi keluhan atau informasi dari masyarakat 1x24 jam, jadi kita Cuma punya waktu satu hari, dan itu pun cuma sebatas memverifikasi keluhan dan menyaring keluhan tersebut, dan kemudian kami kirimkan ke SKPD yang bersangkutan dengan keluhan dan informasi dari masyarakat tersebut”.²⁰

²⁰ Hasil wawancara dengan Ka Sub Bag Pelayanan Informasi dan Keluhan Humas dan Informasi Kota

Mekanisme merespon dari Admin UPIK terhadap keluhan dan informasi dari masyarakat yang mana diberi jatah satu hari saja ini yakni hanya sebatas memverifikasi pesan yang masuk pada UPIK, dalam artian mengkategorikan tiap-tiap pesan yang masuk apakah itu termasuk keluhan, informasi maupun usulan atau saran, dan kemudian di kirimkan ke instansi atau SKPD yang memiliki keterkaitan dengan pesan yang masuk tersebut. Proses inilah yang diberi waktu satu hari untuk dilakukan oleh Humas dan Informasi sebagai Admin UPIK.

Setelah itu proses diteruskan pada penindaklanjutan oleh SKPD atau instansi yang mendapatkan pesan dari Admin UPIK. Proses ini merupakan tindakan secara teknis oleh SKPD atau Instansi pemerintah Kota Jogjakarta.

“Jadi kita itu setelah dapat masukan informasi dan keluhan yang dikirimkan oleh Admin UPIK Humas dan Informasi, nanti langsung kita print dan disebarikan ke bagian-bagian yang terkait dengan informasi atau keluhan tersebut, dan juga kita diberi waktu selama 2x24 jam untuk merespon keluhan tersebut”.²¹

Kecepatan merespon pemerintah terhadap informasi dan keluhan dari masyarakat yang masuk kepada UPIK dan kemudian dilanjutkan kepada SKPD-SKPD yang terkait di jajaran pemerintah Kota Jogjakarta selama ini sudah berjalan cukup maksimal. Pada awalnya, SKPD yang menerima keluhan dan informasi dari masyarakat akan menanggapi terlebih dahulu

dalam artian sebatas mengkonfirmasi pesan yang masuk, setelah itu langsung menindaklanjuti secara teknis. Misalnya, terdapat keluhan masyarakat tentang lampu penerangan jalan yang mati, ditujukan kepada dinas Kimpraswil Kota Jogjakarta, maka setelah operator UPIK yang ada di dinas tersebut menerima pesan tersebut dari Bagian Humas dan Informasi, maka akan langsung disebarkan kepada Bidang Tata Kota dan Penerangan Jalan Umum untuk ditindaklanjuti secara teknis, yakni dengan memperbaiki lampu jalan tersebut.

Untuk lebih lanjut, kita bisa melihat dari tabel laporan pesan masuk ke UPIK selama periode satu tahun 2009 beserta respon yang telah dilakukan oleh UPIK, sebagai berikut:

Tabel 3.4
Statistik Pesan Berdasarkan Daftar Komplain

No	Komplain	Jumlah Pesan	%
1	KELUHAN	527	23,11 %
2	PERTANYAAN	550	24,12 %
3	INFORMASI	873	38,28 %
4	USUL / SARAN	330	14,47 %
	JUMLAH	2280	100

Sumber: Laporan Pengelolaan Pesan UPIK Tahun 2009

Tabel diatas merupakan tabel jenis-jenis informasi yang masuk pada UPIK, dari data diatas kita bisa lihat bahwa terdapat empat jenis informasi yang diterima oleh UPIK antara lain, Keluhan, Pertanyaan, Informasi dan

Tabel 3.5

Statistik Pesan

No	Pesan	Jumlah	%
1	Kimpraswil	440	19,29
2	Humas dan Informasi	354	15,52
3	Kepegawaian	247	10,83
4	Ketertiban	221	9,69
5	Perhubungan	215	9,42
6	Sosial	166	7,28
7	Administrasi Umum/Pemerintahan	150	6,57
8	Pendidikan	146	6,40
9	Kesehatan	72	3,15
10	Perijinan	70	3,07
11	BKKBC	64	2,80
12	Pariwisata	36	1,57
13	Perindustrian dan Perdagangan	28	1,22
14	Pengelolaan Pasar	28	1,22
15	Seni dan Budaya	12	0,52
16	Lingkungan Hidup	11	0,48
17	Olahraga	11	0,48
18	Perpajakan	4	0,17
19	Pertanian dan Kehewanian	4	0,17
20	Reklame	1	0,04
Total		2280	100

Sumber: Laporan Pengelolaan Pesan UPIK Tahun 2009

Data diatas menunjukkan bahwa antusias masyarakat kota jogja dengan adanya UPIK ini cukup besar, hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah pesan yang dikirim oleh masyarakat selama tahun 2009, keseluruhan jumlah pesan yang ada pada tahun 2009 sebanyak 2280 pesan yang terdiri dari keluhan, pertanyaan, informasi dan usul atau saran dari masyarakat kota jogja

Tabel dibawah ini akan menunjukkan respon yang telah dilakukan oleh Admin UPIK dan SKPD, sebagai berikut:

Tabel 3.6
Statistik Tingkat Responsifitas

No	Status Report	Jumlah	%
1	Respon diterima klien	837	36,71
2	Kirim Via SMS	947	41,53
3	Kirim Ulang ke E-Service	21	0,92
4	Salah alamat	3	0,13
5	Belum direspon	472	20,70
Jumlah		2280	100

Sumber: *Laporan Pengelolaan Pesan UPIK Tahun 2009*

Dengan melihat dari data diatas, menunjukkan bahwa respon yang telah dilakukan oleh pemerintah sudah cukup maksimal dan juga cepat, hal ini dapat dilihat dari jumlah pesan yang telah direspon yakni sebesar 837 pesan yang telah direspon dan diterima oleh klien atau masyarakat yang mengirim pesan tersebut, dan terdapat 947 pesan yang direspon via SMS, dan terdapat 3 pesan yang salah alamat, dan yang belum direspon terdapat 472 pesan.

Kita bisa melihat data pesan dari masyarakat yang masuk pada UPIK di atas selama tahun 2009, pesan tersebut terdiri dari keluhan, pertanyaan, informasi dan usul atau saran dari masyarakat Kota Jogjakarta. Respon yang telah dilakukan dari Admin UPIK maupun SKPD yang terkait dengan pesan tersebut bisa dikatakan sudah cukup baik bila kita memacu pada data diatas yang mana konteksnya hanya dalam merespon dalam bentuk pesan. Walaupun

begitu tidak bisa secara keseluruhan pesan langsung bisa ditindaklanjuti secara teknis, misalnya seperti usul atau saran dari masyarakat yakni pembuatan program tidak bisa langsung ditindaklanjuti karena harus menunggu penganggaran pada periode selanjutnya, hal ini sesuai dengan pernyataan salah satu pejabat di Dinas Kimpraswil Kota Jogjakarta.

“itu bisa saja mas, kita menganalisis dulu tingkat kepentingan dari usul atau saran masyarakat itu, apakah memang sangat dibutuhkan, jika iya, kami akan memasukkan usulan tersebut dalam penganggaran periode selanjutnya di instansi kami, sehingga bisa ditindaklanjuti secara riil usulan dari warga tersebut”.²²

Menurut Kepala Bidang Pengelolaan Hotline Service UPIK Kota Yogyakarta Norpireno, pesan-pesan yang belum direspons karena berbagai hal. Misalnya, dinas atau instansi terkait yang mestinya sudah mengirim materi jawaban ke UPIK dalam dua hari, ternyata belum melakukannya. "Ini bisa juga terjadi karena pertanyaan atau aduan memang sulit untuk dijawab. Misalnya, ada yang bertanya kapan Kali Mambu bisa ditutup agar jalan menjadi lebar,".²³

Selain itu, hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kota Jogjakarta terhadap kecepatan respon dari UPIK yang mana warga ini mengakses UPIK melalui website UPIK dan ingin mencari sebuah informasi kepada UPIK, warga ini menilai bahwa kecepatan merespon dari UPIK ini

²² Hasil wawancara dengan Ka Sub Bag Umum dan Kepegawaian Dinas Kimpraswil Kota Jogjakarta pada tanggal 11 maret 2010.

²³ Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Hotline Service UPIK Kota Jogjakarta pada tanggal 11 maret 2010.

sudah cukup baik, karena sesuai dengan aturan yang berlaku, yakni selama 1x24 jam, dan warga ini pun sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh UPIK.

“Saya pernah mengakses website UPIK mas, saya mencari informasi disitu, kecepatan responnya saya rasa sudah cepat, karena satu hari setelah saya mengirimkan pesan saya langsung mendapatkan respon atau balasan dari UPIK.”²⁴

Pelayanan yang diterima oleh masyarakat ini dirasakan sudah cukup baik, dilihat dari waktu meresponnya. Yang sering menjadi permasalahan, yakni ketika adanya keluhan yang membutuhkan tindakan secara fisik karena hal ini tidak bisa langsung direspon secara fisik, karena harus melalui beberapa prosedur yang ada, namun secara konteks pesan langsung akan direspon.

Tabel 3.7

Kecepatan Respon UPIK

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	4	13,33
2.	Setuju	26	86,66
3.	Tidak Setuju	-	-
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang memilih sangat setuju terhadap kecepatan merespon dari UPIK sebanyak 4 orang atau 13,33% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 26 orang atau 86,66% dari jumlah keseluruhan responden, dan tidak ada dari responden yang memilih tidak setuju atau sangat tidak setuju.

Dengan demikian dapat kita simpulkan dari mayoritas responden memilih setuju dengan kecepatan merespon dari UPIK, hal ini dapat kita lihat dari jumlah responden yang memilih setuju yakni sebanyak 26 orang atau 86,66% dari jumlah keseluruhan responden dan yang memilih setuju sebanyak 4 orang atau 13,33% dari jumlah keseluruhan responden. Oleh karena itu secara keseluruhan kecepatan merespon UPIK dapat dikatakan sudah cukup maksimal. Hal ini menggambarkan bahwa kecepatan merespon dari UPIK sudah cukup baik selama ini.

2. Seberapa jauh tindaklanjut terhadap keluhan yang masuk ke UPIK

Jika kita melihat dari respon pemerintah yang mana telah dipaparkan pada point sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa tindaklanjut dari pemerintah terhadap keluhan dan informasi yang masuk pada UPIK sudah cukup jauh itu pun juga harus dilihat dari kepentingan masyarakatnya dalam

artian hal tersebut benar-benar menjadi kebutuhan dari masyarakat kota Jogjakarta itu sendiri.

Penindaklanjutan keluhan atau informasi yang masuk pada UPIK setidaknya adalah membalas atau mengkonfirmasi pesan yang diterima oleh SKPD tersebut, dan setelah itu jika memang diperlukan maka akan ditindaklanjuti dalam bentuk fisik atau teknis. Misalnya perbaikan sebuah lampu jalan yang mati, pesan ini terlebih dahulu akan dijawab oleh dinas Kimpraswil dan kemudian akan dilakukan tindakan di lapangan yakni dengan memperbaiki lampu tersebut.

3. Tingkat kemudahan akses informasi dari masyarakat

Salah satu hal yang mendasari dalam konsep Negara yang demokrasi yakni transparansi, hal ini dapat diwujudkan salah satunya dari kemudahan akses informasi dari masyarakat. Faktor ini cukup menjadi masalah di Negara ini, dikarenakan sistem pelayanan publik yang diterapkan masih jauh dari nilai-nilai efektifitas dan efisien, masih banyak berbelit-belit ketika kita mengurus administrasi di pemerintah dan juga masih banyak menemukan proses yang panjang ketika kita ingin mencari sebuah informasi pada pemerintah.

Dalam konteks UPIK ini permasalahan-permasalahan tersebut dapat ditanggulangi pemanfaatan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada

publik jelas sangat memudahkan publik untuk mengakses suatu informasi. Hal ini sejalan dengan konsep e-government yang mana salah satu tujuannya agar dapat memangkas waktu yang panjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemudahan akses informasi melalui UPIK ini dikarenakan penggunaan teknologi (Handphone, Internet) yang mana teknologi tersebut sangat memasyarakat dalam artian mayoritas masyarakat menggunakannya, seperti telepon genggam. Alat ini sudah bisa dikatakan kebutuhan yang penting oleh masyarakat kita meskipun masih berstatus kebutuhan sekunder namun hampir mayoritas dari masyarakat memilikinya. Dengan alat ini jelas sangat membantu masyarakat untuk menyampaikan keluhan ataupun aspirasinya kepada pemerintah dimanapun masyarakat berada, tanpa harus langsung datang ke kantor-kantor pemerintah.

“Oh sangat mudah aksesnya mas, rata-rata kita kan memiliki Handphone, nah tinggal kita kirim sms atau pesan singkat saja ke UPIK, dan itupun bisa kita lakukan dimana-mana. Sangat simpel kan itu aksesnya mas”.²⁵

Selain itu, kita juga bisa menyampaikan keluhan ataupun informasi melalui internet yakni dengan mengakses situs UPIK ataupun mengirimkan email kepada UPIK. Teknologi ini jelas sangat membantu untuk memudahkan akses bagi masyarakat kota Jogjakarta, karena internet ini sudah menjadi suatu

²⁵ Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Keluhan Humas dan Informasi Kota

barang yang umum di masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang dengan mudah dapat mengakses internet.

Hal ini sejalan dengan pemaparan seorang masyarakat kota jogja yang mana menyatakan bahwa sangat mudah untuk mengakses UPIK, karena dengan menggunakan handphone saja kita sudah bisa mengaksesnya dan mengirimkan pesan.

“Oh jelas sangat mudah mas, saya tinggal mengirimkan pesan melalui hp saya, itupun sudah bisa. Dan juga kita sekarang ini sangat sering mengakses internet, nah dari situpun kita bisa juga mengakses melalui website UPIK untuk memasukkan pesan, bagi saya seorang masyarakat saya rasa sangat simpel untuk mengakses UPIK.”²⁶

Selain itu kita juga dapat melihat dari data di bawah ini yang terkait dengan tingkat kemudahan akses UPIK, sebagai berikut:

Tabel 3.8

Kemudahan Akses Informasi UPIK

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	9	30
2.	Setuju	21	70
3.	Tidak Setuju	-	-
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

²⁶ Hasil wawancara dengan seorang warga Kota Jember pada tanggal 13 April 2010.

Hasil data diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju terhadap kemudahan akses informasi pada UPIK sebanyak 9 orang atau 30%, dan juga responden yang memilih setuju terhadap kemudahan akses informasi pada UPIK sebanyak 21 orang atau 70%, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Hasil ini jelas menggambarkan bahwa menurut responden akses informasi pada UPIK memang cukup mudah, hal ini dikarenakan sebanyak 9 orang atau 30% responden memilih sangat setuju dan sebanyak 21 orang atau 70% responden yang memilih setuju dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan kemudaha akses informasi pad UPIK.

Tidak sampai disitu saja, kemudahan akses informasi melalui UPIK ini juga dikarenakan prosedur pelayanan yang ada tidak berbelit-belit sehingga sangat memudahkan bagi masyarakat untuk mengakses informasi melalui UPIK tersebut.

“Saya sebagai masyarakat, saya rasa prosedur pelayanan yang ada pada UPIK cukup mudah dan tidak berbelit-belit, tidak ada lagi birokrasi yang panjang seperti biasanya”.²⁷

Untuk selanjutnya kita bisa melihat dari hasil questioner yang berkaitan dengan prosedur pelayanan UPIK berikut ini:

Tabel 3.9

Prosedur Pelayanan UPIK

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	10	33,33
2.	Setuju	20	66,66
3.	Tidak Setuju	-	-
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang mengatakan sangat setuju terhadap prosedur pelayanan UPIK yakni sebanyak 10 orang atau 33,33%, sedangkan yang memilih setuju sebanyak 20 orang atau 66,66%, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Dari hasil data tersebut maka dapat disimpulkan rata-rata menurut responden prosedur pelayanan UPIK sudah bagus dengan memilih setuju sebanyak 20 responden atau 66,66%. Dan juga sangat setuju sebanyak 10 responden atau 33,33%, dengan demikian maka tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju atau sangat tidak setuju. Hal ini jelas

menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang ada pada UPIK sudah cukup baik dalam melayani masyarakat kota Jogjakarta.

Selain sistem prosedur pelayanannya yang cukup mudah, hal ini juga ditunjang dengan infrastruktur yang memadai yang memang telah disediakan oleh pemerintah Kota Jogjakarta guna mengoperasikan pelayanan UPIK tersebut. Mulai dari yang sangat mendasar yakni Komputer serta jaringan yang dapat menghubungkan Admin UPIK (Humas dan Informasi) kepada setiap instansi atau SKPD di jajaran pemerintah Kota Jogjakarta bahkan koneksi jaringan ini sampai ke tingkat kecamatan yang ada di kota jogja. Hal ini jelas sangat menunjang guna menjalankan secara maksimal program UPIK tersebut. Data dibawah ini merupakan hasil questioner terkait dengan infrastruktur yang memadai:

Tabel 3.10

Infrastruktur yang memadai

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	16,66
2.	Setuju	21	70
3.	Tidak Setuju	4	13,33
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang memilih sangat setuju tentang keberadaan infrastruktur yang memadai sebanyak 5 orang atau 16,66% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 21 orang atau 70% dari jumlah keseluruhan responden, dan responden yang memilih tidak setuju sebanyak 4 orang atau 13,33% dari jumlah keseluruhan responden, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa dari mayoritas responden memilih setuju tentang keberadaan infrastruktur yang memadai untuk menjalankan program e-government ini sebanyak 21 orang atau 70%. Hal ini menggambarkan bahwa menurut responden infrastruktur sudah memadai guna menjalankan program UPIK tersebut.

4. Publikasi Informasi Oleh UPIK

Publikasi informasi atau memberikan informasi kepada masyarakat yang telah dilakukan oleh UPIK dapat dikatakan sudah cukup berjalan dengan baik serta mengandung nilai-nilai transparansi informasi. Hal ini ditunjang oleh fungsi dari UPIK itu sendiri yakni untuk memberikan informasi kepada masyarakat sehingga publikasi informasi merupakan tugas pokok dari UPIK

Dan juga faktor transparansi informasi yang ada pada UPIK, hal ini tidak dapat diragukan lagi, setiap pesan yang masuk oleh Admin UPIK itu tidak bisa di edit dalam artian pesan dari masyarakat itu tidak bisa diubah sekalipun oleh UPIK itu sendiri sehingga keabsahan pesan itu masih bias dipertanggungjawabkan.

“Gini mas, pesan yang masuk kepada kami (UPIK) tidak bisa kami edit, jadi keabsahan atau kemurnian dari pesan masyarakat sangat terjaga”.²⁸

Tingkat transparansi informasi yang ada pada UPIK ini juga dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3.11

Transparansi Informasi dari UPIK

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	6	20
2.	Setuju	21	70
3.	Tidak Setuju	3	10
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang memilih sangat setuju terhadap transparansi informasi oleh UPIK sebanyak 6

²⁸ Hasil wawancara dengan Ka Sub Bag Relevansi Informasi dan Keluhan Humas dan Informasi Kota

orang atau 20%, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 21 orang atau 70%, dan juga responden yang memilih tidak setuju sebanyak 3 orang atau 10%, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju pada transparansi informasi oleh UPIK.

Maka dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa meskipun ada responden yang memilih tidak setuju terhadap transparansi informasi oleh UPIK tetapi mayoritas responden memilih setuju terhadap transparansi informasi oleh UPIK yakni dengan sebanyak 21 orang atau 70% dari jumlah keseluruhan responden. Sehingga transparansi informasi dari UPIK tidak bisa diragukan lagi.

5. Tingkat efektifitas keluhan dalam menunjang pembangunan

Penyampaian aspirasi masyarakat kepada pemerintah merupakan hal sangat penting bagi sistem demokrasi di dalam suatu Negara. Selain itu hal ini dapat berguna juga bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi kinerja serta untuk mendengarkan dan menerima keluhan dan usulan-usulan yang ada pada masyarakat. Meskipun tidak semua usulan-usulan dari masyarakat bisa diterima dan ditindaklanjuti secara real oleh pemerintah, karena beberapa alasan yakni tingkat rasionalitas usulan serta relevansi dengan situasi ataupun

Usulan-usulan ataupun saran dari masyarakat Jogjakarta yang masuk kepada UPIK selama ini sangat beragam, dari faktor infrastruktur sampai usulan pembentukan lembaga pemberantasan korupsi tingkat daerah. Usulan atau saran-saran tersebut diterima oleh pemerintah namun belum tentu ditindaklanjuti, karena juga harus dilihat dari faktor rasionalitasnya serta relevansi dan juga prioritasnya. Kita sendiri pun menyadari bahwa sangat tidak efektif jika menindaklanjuti sebuah usulan yang mana tidak rasional untuk diterapkan dan juga bukan merupakan sebuah kebutuhan yang benar-benar dari masyarakat. Namun tidak semua juga usulan yang masuk dari masyarakat tersebut tidak bisa diterapkan, karena ada juga beberapa usulan yang rasional dan sangat bersifat membangun bagi kota Jogjakarta itu sendiri. Misalnya salah satu usulan yang masuk pada UPIK, yakni saran pembentukan lembaga KPK di daerah Jogjakarta, sehingga untuk melaporkan paraktik-praktik KKN tidak perlu lagi melapokan ke Jakarta. Usulan ini sangat bersifat membangun bagi daerah Jogjakarta itu sendiri. Hal ini jelas bisa diterima dan diproses oleh pemerintah, namun juga harus melalui proses-proses prosedural dan analisis yang mendalam dari pihak pemerintah guna untuk menggalakan

6. Pengaruh Keluhan atau Saran Untuk Menjadi Pertimbangan Pembuatan Kebijakan Atau Program Pemerintah

Keluhan ataupun informasi yang diterima oleh UPIK dari masyarakat khususnya usulan dan saran ini juga bisa menjadi pertimbangan dalam hal pembuatan kebijakan maupun program tiap-tiap SKPD di Kota Jogjakarta.

Usulan yang masuk dan bersifat rasional sehingga memungkinkan untuk dijadikan pertimbangan oleh pemerintah ini akan diproses dan diteruskan ke Bappeda sebagai instansi yang berwenang. Pemerintah Kota Jogja pun tidak menutup kemungkinan untuk menerima usulan dan saran dari masyarakat Kota Jogja.

“Jadi gini mas, hal itu tidak menutup kemungkinan, jadi saran atau usulan dari masyarakat yang masuk ke kita (UPIK) tidak menutup kemungkinan untuk dilanjutkan sampai tingkat teknis atau sampai penerapan usulan tersebut. Tapi usulan dan saran ini pun harus jelas, rasionalitasnya dan juga memiliki relevansi dengan apa yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat kota jogja”.²⁹

Dapat disimpulkan bahwa tidak menutup kemungkinan usulan dan saran dari masyarakat kota Jogja untuk di aplikasikan oleh pemerintah. Selain itu khususnya dalam pembuatan program-program dari tiap-tiap SKPD. Jika konteksnya dari SKPD, maka harus melalui proses penganggaran dulu sehingga usulan dan saran yang diterima tersebut bisa diterapkan oleh SKPD

tersebut, karena tidak mungkin dengan secara tiba-tiba memasukan program yang mana tidak ada penganggarnya, hal ini jelas akan mengganggu pelaksanaan program-program yang telah dibuat terdahulu.

“Hal itu bisa saja mas, misalnya ini mas, ada saran dari masyarakat dalam hal penerangan jalan, masyarakat meminta dibagunnya lampu penerangan jalan di suatu daerah kota Jogjakarta, kita menganalisis dulu tingkat kepentingan dari masyarakat itu, apakah memang sangat dibutuhkan, jika iya, kami akan memasukkan hal tersebut dalam penganggaran di instansi kami, sehingga bisa ditindaklanjuti usulan dari warga tersebut”.³⁰

Faktor ini juga merupakan faktor yang penting, jika kita ingin menilai sebuah efektifitas program pemerintah dalam konteks ini UPIK maka salah satu poin untuk dapat dikatakan berjalan dengan baik atau sesuai dengan yang diharapkan dalam artian efektif yakni pesan-pesan yang masuk dari masyarakat bisa menjadi pandangan atau pertimbangan bagi pemerintah dalam menentukan pembuatan kebijakan atau program yang akan diciptakan.

7. Dampak UPIK ini terhadap peningkatan pelayanan publik

Konsep *e-Government* memiliki salah satu tujuan yakni agar dapat meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan. Begitu juga dengan adanya UPIK di Kota Jogjakarta ini, ditujukan agar dapat meningkatkan pelayanan publik pemerintah Kota Jogjakarta kepada masyarakat. Sebaik-baiknya tata pemerintahan dikelola, hal yang paling mendasar adalah pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya, karena pada hakekatnya pemerintah memang merupakan pelayan masyarakat.

Hasil yang didapatkan oleh penulis dalam penelitian dilapangan, bahwa UPIK ini cukup besar dalam mempengaruhi peningkatan pelayanan publik di Kota Jogjakarta. Banyak faktor yang mempengaruhi hal ini, misalnya dengan adanya UPIK ini yang mana berfungsi sebagai media yang menerima saran dan keluhan dari masyarakat, saran dan keluhan jelas diberikan oleh masyarakat atas dasar pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat masih kurang, sehingga masukan-masukan dari masyarakat ini sangat berguna bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi kinerja yang telah dilakukan dalam suatu periode, dan ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam menentukan arah pembuatan kebijakan yang mana tujuannya guna mensejahterkan masyarakat dengan memenuhi segala kebutuhan yang memang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat kota Jogjakarta.

“Jelas sangat membantu mas, contohnya mas salah satu bentuk pelayanan kita kan yakni memenuhi kebutuhan dari masyarakat, apalagi instansi saya mas, kan langsung menjurus ke masyarakat yakni infrastruktur yang memang dinikmati langsung oleh publik, dengan adanya UPIK ini kami dibantu untuk mengidentifikasi masalah yang terkait dengan yang ada di masyarakat dan kami berusaha semaksimal mungkin untuk memecahkan masalah tersebut, nah dengan seperti ini kan jelas membantu sekali UPIK ini”.³¹

Berikut data hasil questioner mengenai dampak adanya UPIK terhadap peningkatan pelayanan publik:

Tabel 3.12

Dampak adanya UPIK terhadap peningkatan pelayanan publik

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	20	66,66
2.	Setuju	10	33,33
3.	Tidak Setuju	-	-
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang memilih sangat setuju terhadap dampak dengan adanya UPIK terhadap peningkatan pelayanan publik sebanyak 20 orang atau 66,66% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 10 orang atau 33,33% dari jumlah keseluruhan responden, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju atau sangat tidak setuju.

Dengan demikian dapat kita simpulkan dari mayoritas responden memilih sangat setuju terhadap dampak dengan adanya UPIK ini terhadap peningkatan pelayanan publik yakni dengan sebanyak 20 orang atau 66,66%, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 10 orang atau 33,33%

Selain itu, meningkatkan suatu pelayanan pemerintah kepada masyarakat salah satu faktor yang menunjang adalah kemampuan pemerintah dalam mengidentifikasi atau mengenali kebutuhan-kebutuhan apa saja yang ada di masyarakat. Hal ini sering menjadi masalah bagi pemerintah kita, dikarenakan kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat yang masih kurang maksimal sehingga dapat mengurangi nilai-nilai efektifitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut ini data dari hasil questioner mengenai kemampuan pemerintah mengenali kebutuhan masyarakat:

Tabel 3.13

UPIK dapat membantu meningkatkan kemampuan pemerintah dalam mengenali kebutuhan masyarakat

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	17	56,66
2.	Setuju	13	43,33
3.	Tidak Setuju	-	-
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang memilih sangat setuju tentang UPIK dapat membantu meningkatkan kemampuan pemerintah dalam mengenali kebutuhan masyarakat sebanyak 17

56,66% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan responden

yang memilih setuju sebanyak 13 orang atau 43,33% dari jumlah keseluruhan responden, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa dari mayoritas responden memilih setuju tentang UPIK dapat membantu meningkatkan kemampuan pemerintah dalam mengenali kebutuhan masyarakat sebanyak 13 orang atau 43,33% dari jumlah keseluruhan responden, dan yang memilih setuju sebanyak 17 orang atau 56,66% dari jumlah keseluruhan responden. Hal ini menggambarkan bahwa responden setuju dengan adanya UPK ini dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat.

Melihat dari hasil data diatas, maka keberadaan UPIK ini jelas sangat memberikan nilai positif bagi pemerintah Koa Jogjakarta maupun masyarakat jogja. Kemampuan pemerintah dalam mengenali atau mengidentifikasi sesuatu yang dibutuhkan masyarakat yang selama ini dianggap masih kurang maka dapat ditanggulangi dengan adanya layanan UPIK tersebut.

Satu hal lagi yang sangat penting dan menjadi aspek dari suatu pelayanan yang prima yakni partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sangat menjadi faktor penting karena partisipasi

masyarakat sangat dibutuhkan guna menciptakan suatu pelayanan publik yang prima. Partisipasi masyarakat dalam konteks ini berbentuk keluhan atau masukan kepada pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan adanya UPIK yang mana memang merupakan media penyalur keluhan ataupun saran dari masyarakat kepada pemerintah sangat membantu dalam peningkatan partisipasi masyarakat dalam suatu pelaksanaan pemerintahan.

Tabel 3.14

UPIK dapat meningkatkan partisipasi masyarakat

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	17	56,66
2.	Setuju	13	43,33
3.	Tidak Setuju	-	-
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang memilih sangat setuju UPIK dapat meningkatkan partisipasi masyarakat yakni sebanyak 17 orang atau 56,66% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 13 orang atau 43,33% dari jumlah keseluruhan responden, dan tidak ada responden yang memilih

Dengan demikian dapat kita simpulkan dari mayoritas responden memilih sangat setuju bahwa dengan adanya UPIK dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dengan jumlah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 17 orang atau 56,66% dari jumlah keseluruhan responden, dan sebanyak 13 orang atau 43,33% yang memilih setuju dari jumlah keseluruhan responden.

Selain untuk meningkatkan partisipasi, UPIK ini juga berguna untuk membantu instansi dalam memberikan pelayanan, misalnya dengan adanya UPIK ini instansi Kimpraswil dapat lebih mengetahui banyak lagi masalah-masalah yang ada di masyarakat khususnya pada hal pemukiman prasarana dan wilayah, yang memang sesuai dengan tupoksi dinas tersebut.

“UPIK ini sangat membantu instansi kami, contohnya, dengan adanya laporan dari masyarakat berkaitan dengan adanya lampu jalan yang rusak, maka kami jadi mengetahui masalah tersebut, karena selain wilayah kota jogja yang luas dan juga dikarenakan jumlah aparat yang masih kurang sehingga tidak dapat semua kawasan di kota jogja dalam satu hari dapat kita pantau mas, jadi sangat membantu sekali laporan-laporan dari masyarakat ini”.³²

Pandangan ini juga diperkuat oleh hasil dari questioner yang penulis sebarkan ke instansi pemerintah kota jogja, sebagai berikut:

Tabel 3.15

Dengan adanya UPIK membantu Instansi dalam memberikan pelayanan

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	14	46,66
2.	Setuju	16	53,33
3.	Tidak Setuju	-	-
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang memilih sangat setuju tentang dengan adanya UPIK dapat membantu instansi dalam memberikan pelayanan dengan sebanyak 14 orang atau 46,66% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 16 orang atau 53,33% dari jumlah keseluruhan responden, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa dari mayoritas responden memilih setuju tentang dengan adanya UPIK dapat membantu instansi dalam memberikan pelayanan dengan sebanyak 16 orang atau 53,33% dari jumlah keseluruhan responden yang ada, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Tingkat sumber daya manusia para aparat dalam menjalankan program ini jelas berpengaruh bagi peningkatan pelayanan publik. Dibawah ini

merupakan data dari hasil questioner mengenai tingkat SDM aparat, sebagai berikut:

Tabel 3.16
SDM aparat pemerintah

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	10	33,33
2.	Setuju	17	56,66
3.	Tidak Setuju	3	10
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang memilih sangat setuju tentang sumber daya manusia (SDM) aparat pemerintah dalam menjalankan program ini sebanyak 10 orang atau 33.33% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 17 orang atau 56,66% dari jumlah keseluruhan responden, dan yang memilih tidak setuju 3 orang atau 10% dari jumlah keseluruhan responden, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa dari mayoritas responden memilih setuju tentang sumber daya manusia (SDM) aparat pemerintah dalam menjalankan program UPIK ini sebanyak 17 orang atau 56,66% dan yang memilih sangat setuju 10 orang atau 33,33% dan yang

memilih tidak setuju sebanyak 3 orang atau 10%. Meskipun tidak mutlak responden memilih sangat setuju dan juga karena ada yang memilih tidak setuju, namun dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan SDM aparat dalam menjalankan program ini.

Masalah SDM ini juga dapat dinilai dari kemampuan para aparat dalam melakukan perawatan situs UPIK itu sendiri. Karena permasalahan yang berhubungan dengan teknologi, biasanya di negeri ini masalah perawatanlah yang sering menjadi kendala di kalangan pemerintah kita. Namun pada UPIK ini tampaknya sudah cukup bagus dalam hal perawatan baik itu secara jaringan, maupun unit komputernya, ini dikarenakan terdapat suatu unit yang memang ditugaskan untuk melakukan perawatan dan juga perbaikan dalam konteks teknis computer dan jaringan pada Admin UPIK, unit ini biasa disebut TIT. Hal ini juga dapat kita lihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3.17

Kemampuan Aparat dalam Perawatan Website UPIK

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	8	26,66
2.	Setuju	22	73,33
3.	Tidak Setuju	-	-
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang memilih sangat setuju tentang kemampuan aparat dalam melakukan perawatan website UPIK sebanyak 8 orang atau 26,66% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 22 orang atau 73,33% dari jumlah keseluruhan responden, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa dari mayoritas responden memilih setuju tentang kemampuan aparat dalam melakukan perawatan website UPIK dengan sebanyak 22 orang atau 73,33%, dan yang memilih sangat setuju sebanyak 8 orang atau 26,66%.

Berdasarkan paparan dan juga data-data yang telah dijelaskan maka dapat kita simpulkan bahwa dengan adanya layanan UPIK ini sangat memberi nilai-nilai positif bagi pelayanan publik di Pemerintahan Kota Jogja, yang mana juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat menunjang terciptanya suatu pelayanan yang prima di Kota Jogjakarta.

8. Dampak UPIK ini terhadap peningkatan akuntabilitas aparat pemerintah

Selain bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik oleh pemerintah, e-government juga bertujuan demi meningkatkan akuntabilitas

aparat pemerintah. Akuntabilitas kinerja aparat selama ini memang yang

menjadi masalah di tiap-tiap pemerintah daerah, yakni dengan selalu adanya keluhan masyarakat yang mempertanyakan tingkat akuntabilitas kinerja aparat.

Melalui layanan UPIK ternyata dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan akuntabilitas kinerja para aparat pemerintah. Dengan konsep yang transparan serta pengawasan langsung yang lebih ketat lagi dari masyarakat maka UPIK ini telah mengakibatkan mau tidak mau para aparat pemerintah harus lebih memperhatikan serta meningkatkan akuntabilitasnya atau pertanggungjawaban kinerjanya kepada masyarakat.

“hmm, dengan adanya UPIK ini mas cukup membantu untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah, soalnya adanya UPIK ini mas kita merasa lebih diawasi lagi langsung oleh masyarakat, jadi para aparat yang sering melakukan penyelewengan berpikir dua kali lagi untuk melakukannya, dan lebih berhati-hati lagi dalam bertindak, nah kalo begini kan jelas akan meningkatkan akuntabilitas kami mas”.³³

Merasa lebih diawasi lagi oleh masyarakat, faktor inilah yang sangat kuat untuk mendorong para aparat bekerja lebih baik lagi dan menghindari tindakan-tindakan penyelewengan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengurangi dan dapat mencegah praktik-praktik Korupsi Kolusi Nepotisme meskipun tidak semua aparat, karena masih saja ada beberapa oknum aparat yang melakukan penyelewengan. Permasalahan KKN

ini memang menjadi suatu hal yang istimewa, dalam artian ketika masuk keluhan ataupun pengaduan tentang praktik KKN maka hal ini langsung ditindaklanjuti oleh Walikota dan Inspektorat.

Pendapat tersebut sejalan dengan data dari hasil penyebaran questioner ke instansi pemerintah Kota Jogjakarta, yakni sebagai berikut:

Tabel 3.18

E-Government (UPIK) dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja aparat pemerintah

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	20	66,66
2.	Setuju	10	33,33
3.	Tidak Setuju	-	-
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang memilih sangat setuju tentang e-government dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja aparat pemerintah sebanyak 20 orang atau 66,66% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 10 orang atau 33,33% dari jumlah keseluruhan responden, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa dari mayoritas responden memilih sangat setuju tentang e-government dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja aparat pemerintah sebanyak 20 orang atau 66,66%, dan responden yang memilih setuju sebanyak 10 orang atau 33,33%, serta tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Hal ini jelas menggambarkan bahwa UPIK yang mana merupakan sebuah pelayanan publik dengan konsep e-government dapat meningkatkan akuntabilitas aparat pemerintah terhadap kinerjanya.

Selain itu, UPIK juga dapat meningkatkan komitmen aparat dalam memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat Kota Jogja. Berikut hasil dari kuesioner mengenai komitmen aparat dalam memberikan pelayanan:

Tabel 3.19

UPIK dapat meningkatkan komitmen aparat dalam memberikan pelayanan

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	20	66,66
2.	Setuju	10	33,33
3.	Tidak Setuju	-	-
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang memilih sangat setuju tentang dengan adanya UPIK dapat meningkatkan komitmen aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebanyak 20 orang atau 66,66% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 10 orang atau 33,33% dari jumlah keseluruhan responden, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa dari mayoritas responden memilih sangat setuju tentang dengan adanya UPIK dapat meningkatkan komitmen aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebanyak 20 orang atau 66,66% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 10 orang atau 33,33% dari jumlah keseluruhan responden. Hal ini menggambarkan bahwa responden berkeyakinan bahwa UPIK ini dapat meningkatkan komitmen aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Jogjakarta.

9. Dengan adanya UPIK ini dapat menunjang terciptanya Good Governance di jajaran Pemerintah Kota Jogjakarta

Salah satu yang merupakan tujuan dari konsep e-Governance yakni menunjang terciptanya Good Governance di jajaran pemerintahan, sejalan

Kota Jogjakarta juga memiliki tujuan guna terciptanya Good Governance di pemerintahan kota Jogjakarta.

Dalam konsep Good Governance, dapat diartikan bahwa terciptanya pemerintahan yang baik, salah satu tolak ukurnya yakni bersih dari praktik-praktik KKN, serta terciptanya suatu pelayanan publik yang sangat baik dalam artian adanya nilai-nilai efektif dan efisiensi dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Jika kita lihat lagi maka UPIK ini sangat sejalan dengan konsep Good Governance yang mana memiliki tujuan mewujudkan pemerintahan yang bersih dari praktik-praktik KKN serta memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Kota Jogjakarta. Hal ini juga ditunjang oleh dampak UPIK terhadap akuntabilitas aparat pemerintah, yang mana memberikan dampak yakni mendorong aparat pemerintah agar memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, seperti yang telah dipaparkan oleh penulis di pembahasan sebelumnya.

Selain itu juga kita dapat melihat dari hasil questioner dibawah ini mengenai dengan adanya UPIK ini dapat menunjang terciptanya Good

Tabel 3.20

Dengan adanya UPIK dapat membantu terciptanya Good Governance

NO	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat Setuju	24	80
2.	Setuju	6	20
3.	Tidak Setuju	-	-
4.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa responden yang memilih sangat setuju tentang dengan adanya UPIK dapat membantu terciptanya good governance pada pemerintahan Kota Jogjakarta sebanyak 24 orang atau 80% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan responden yang memilih setuju sebanyak 6 orang atau 20% dari jumlah keseluruhan responden, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju atau sangat tidak setuju.

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa dari mayoritas responden memilih sangat setuju tentang dengan adanya UPIK dapat membantu terciptanya good governance pada pemerintahan Kota Jogjakarta sebanyak 24 orang atau 80% dan responden yang memilih setuju sebanyak 6 orang atau 20%. Hal ini jelas menggambarkan bahwa menurut responden dengan adanya UPIK ini dapat membantu terciptanya good governance yang

mana hal tersebut merupakan salah satu tujuan penerapan konsep e-government dalam konteks ini yakni UPIK.

Dengan demikian dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa konsep E-Government dalam ruang lingkup e-service yang telah diterapkan oleh Pemerintah Kota Jogjakarta melalui program layanan publik Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan atau yang dikenal dengan nama UPIK Kota Yogyakarta efektif dalam menunjang sebuah pengelolaan pemerintahan yang transparan serta partisipasif, hal ini juga ditunjang dengan diterimanya beberapa penghargaan, salah satunya pada beberapa waktu yang lalu pemerintah kota Jogjakarta menerima e-government award 2009 oleh UPIK sebagai kategori website terbaik yang diadakan oleh warta ekonomi. Warta Ekonomi e-Government Award adalah sebuah penghargaan yang ditujukan kepada lembaga pemerintah terbaik di Indonesia yang telah mengimplementasi teknologi informasi dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Penghargaan ini jelas menggambarkan bagaimana kualitas penerapan teknologi informasi di kalangan pemerintahan Jogjakarta yang mana salah satunya adalah UPIK Kota Jogjakarta.

Namun dibalik itu semua adapun kendala-kendala yang selama ini dirasakan oleh Admin UPIK dalam melakukan pengelolaan UPIK tersebut yakni pada alatnya (Komputer, software, hardware dan jaringan), Sumber

D... M... i... dalam... dari... filter... internal... perangkat... yakni

indisipliner, seperti sifat malas aparat dalam mengelola pesan dari masyarakat terkadang masih ditemukan di lapangan, dan yang tak bisa diprediksi seperti bencana alam juga dapat menyebabkan kendala, contohnya ketika gempa mengguncang Jogjakarta pada tahun 2006 ternyata meninggalkan masalah pada Admin UPIK, karena telah memutuskan kabel optik di bawah tanah sehingga mematikan semua jaringan komputer dan bahkan sampai jaringan telepon, sehingga mengakibatkan matinya secara total operasional UPIK.