

PEMANFAATAN DAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN  
INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK) DI KELURAHAN SURYATMAJAN, KOTA  
YOGYAKARTA

Yuke Nori Aurumbita  
yuke\_geografi@yahoo.com  
Rini Rachmawati  
r\_rachmawati@geo.ugm.ac.id

**Abstract**

*This research aim to describe Information and Complaining Services Unit (UPIK) in Yogyakarta municipality, to describe community utilization and perception about UPIK in sub-district of Suryatmajan. The method used is a qualitative method and primary data obtained through in depth interview to government of Yogyakarta municipality and all of the neighborhoods leaders in sub-district of Suryatmajan as a representation of the residents. Data analysis is conducted using a qualitative descriptive analysis.*

*This research result showed that UPIK is intended as a communication means based information and communication technology between the government and the citizen about Yogyakarta municipality. This service has been utilized by community in sub-district of Suryatmajan which related to government quality service, infrastructure, and social humanity. Some communities welcome UPIK positively, but others not.*

*Key words : ICT, community service, utilization, perception*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) di Kota Yogyakarta, mendeskripsikan pemanfaatan dan persepsi masyarakat terhadap UPIK di Kelurahan Suryatmajan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dan data primer dikumpulkan dengan wawancara mendalam terhadap Pemerintah Kota Yogyakarta dan semua ketua RW di Kelurahan Suryatmajan sebagai representasi warga. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa UPIK bertujuan sebagai sarana komunikasi yang berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bagi pemerintah dan masyarakat seputar Kota Yogyakarta. Layanan ini telah dimanfaatkan oleh masyarakat Kelurahan Suryatmajan yang berkaitan dengan informasi dan keluhan seputar kinerja pelayanan, sarana dan prasarana, serta sosial kemasyarakatan, namun, belum semua masyarakat mengetahui layanan tersebut. Hasil lainnya menunjukkan bahwa persepsi masyarakat Kelurahan Suryatmajan terhadap UPIK beragam, ada masyarakat yang menyambut positif layanan ini, namun ada juga lainnya yang tidak menyambut positif.

Kata Kunci : TIK, Pelayanan masyarakat, Pemanfaatan, Persepsi

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat diterapkan pada pelayanan fasilitas kemasyarakatan yang dapat membantu dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat pada bidang perekonomian, sosial kemasyarakatan, politik, hingga kebijakan pemerintah (Hartiningsih, 2010). Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam kebijakan pemerintah ditunjukkan dengan adanya *E-government* yang merupakan sebuah kebijakan dimana pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani penduduknya melalui media telepon, *faximile*, atau *e-mail/internet* (Almarabeh, 2010). Kebijakan tersebut saat ini telah diterapkan pada beberapa kota di Indonesia, salah satunya ialah Kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta menerapkan kebijakan *E-government* yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang telah tertuang dalam Peraturan Walikota Yogyakarta no 78 tahun 2007 mengenai *E-government*.

Selain untuk meningkatkan pelayanan publik, kebijakan *E-government* ini pula digunakan sebagai langkah untuk mencapai *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). Menurut UNESCAP (2012) *good governance* sendiri dimaknai sebuah proses pengambilan keputusan yang tepat bagi masyarakat serta proses menentukan kebijakan mana yang sesuai untuk diimplementasikan sebagai kemungkinan-kemungkinan terbaik dan bagaimana institusi menerapkannya untuk kesejahteraan masyarakat. Konsep *good governance* mendasarkan pada pemerintahan yang terbuka, dapat dipercaya, transparan, partisipatif, efektif dan efisien, adil, dan juga sesuai dengan peraturan atau hukum yang berlaku. Untuk itulah, saat ini pemerintah berusaha untuk mewujudkan *good governance* pada

institusi masing-masing dan salah satunya ialah melalui kebijakan *E-government*.

Dalam mengimplementasi kebijakan *E-government* tersebut, pemerintah Kota Yogyakarta membentuk berbagai fasilitas pelayanan kemasyarakatan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, salah satunya ialah Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) yang telah dikukuhkan pada Peraturan Walikota Yogyakarta no 77 tahun 2009 tentang UPIK, dan KEPWAL Kota Yogyakarta No 133/KEP/2010 tentang pembentukan TIM pengelolaan UPIK.

Pelayanan yang baik ialah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. masyarakat di dua wilayah yang berbeda tentunya memiliki perbedaan kebutuhan layanan. Adanya keputusan pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dan keluhan tentunya menjadi hal yang baru di masyarakat. Hal tersebut akan berdampak pada persepsi, apresiasi, dan pola tingkah laku sehari-hari (Novendra, 1996).

Sebagai salah satu layanan andalan Kota Yogyakarta, Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan diharapkan dapat dimanfaatkan dan disambut baik oleh seluruh masyarakat sehingga juga dapat dijadikan layanan andalan oleh masyarakat kota Yogyakarta.

Kelurahan Suryatmajan merupakan wilayah rintisan *cyber village*, yakni sebuah wilayah yang masyarakatnya telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi pada kehidupan sehari-hari. Wilayah ini dianggap sesuai untuk melihat bagaimanakah masyarakat di wilayah tersebut dapat memanfaatkan pelayanan kemasyarakatan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan di kota Yogyakarta, serta mendeskripsikan pemanfaatan dan

persepsi masyarakat di Kelurahan Suryatmajan, sebagai masyarakat wilayah rintisan *cyber village*.

Pemanfaatan diartikan sebagai sebuah proses, cara dalam memanfaatkan sesuatu (Departemen Pendidikan, 1994). Pemanfaatan ini juga dapat diartikan sebagai proses pengambilan keputusan yang disesuaikan dengan model yang berlaku (*Association for Educational Communication and Technology* 2000). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini dipercaya mampu untuk mereduksi mobilitas penduduk, dan hal tersebut menarik untuk dilakukan oleh perencana dan pembuat keputusan (Mokhtarian, 1998 dalam Rachmawati, dkk 2010). Saat ini, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia telah banyak digunakan dalam penyediaan pelayanan publik. Bahkan Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (DETIKNAS) membuat 10 program prioritas pengembangan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia, dan diantaranya ialah *e-education, e-health, e-agriculture, e-cultural heritage, e-budgeting, dan e-infrastructure* yang diharapkan mampu untuk meningkatkan daya saing bangsa (Hasibuan, 2011)

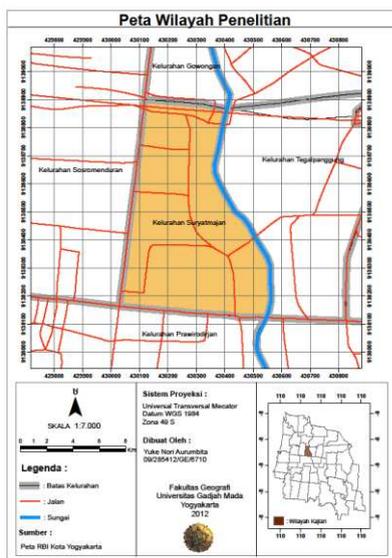
Persepsi dianggap sebagai hasil dari pengalaman sebuah kejadian yang pernah dialami (Passer dan Smith, 2007). Setiap orang dapat memiliki persepsi yang berbeda, karena persepsi merupakan hal yang aktif yang dapat berubah setiap waktu dan bersifat subyektif. Passer dan Smith (2007) membagi faktor yang mempengaruhi persepsi menjadi dua, yakni faktor internal dari motivasi, ketertarikan, dan kerangka berfikir, serta faktor eksternal berupa lingkungan dimana mereka beradaptasi. Persepsi masyarakat dapat dilihat dari kumpulan berbagai persepsi individu yang terdapat pada wilayah tersebut.

Masyarakat adalah kesatuan sosial yang memiliki ikatan-ikatan kasih sayang yang erat yang dapat diketahui melalui kekuatan dan perbuatannya (soelaeman, 1998). Berdasarkan karakteristik lingkungan dan sosialnya, masyarakat dibedakan menjadi masyarakat pedesaan dan perkotaan. Berdasarkan orientasi kebutuhannya, masyarakat pedesaan lebih mengarah pada pemenuhan kebutuhan primer dan sekunder, sedangkan masyarakat perkotaan tidak hanya terfokus pada kebutuhan primer, dan sekunder, namun juga tersier (Soekanto, 1999). Oleh Daldjoeni (1992) masyarakat perkotaan digambarkan sebagai sebuah kelompok yang sangat kompleks, baik dari segi kegiatan, pola pikir, kebiasaan maupun permasalahannya.

Perkembangan suatu kota sangat dipengaruhi oleh dua faktor, yakni yakni adanya penambahan penduduk perkotaan, dan adanya perkembangan teknologi (Daldjoeni 1992). Menurut Rachmawati (2005) perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di perkotaan telah menyediakan berbagai macam fasilitas yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari, baik fasilitas ekonomi, pendidikan, pemerintahan yang lambat laun akan terus berlanjut, sedikit demi sedikit akan berdampak pada bentuk fisik perkotaan, yang dahulunya terkonsentrasi pada pusat kota, dengan adanya koneksi satu tempat dengan tempat lainnya, maka aktivitas yang muncul tidak hanya di pusat kota, namun juga pinggiran kota. Adanya perkembangan tersebut membuat masyarakat kotapun mengalami perubahan sosial sebagai sebuah cara untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Namun, pada kenyataannya, tidak semua masyarakat kota dapat menikmati hasil kemajuan teknologi dan perkembangan perkotaan, banyak di antara mereka yang justru terpinggirkan oleh adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tersebut. Hal tersebut disebabkan mereka tidak memiliki akses yang sama terhadap sumberdaya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Suryatmajan yang terletak di Kota Yogyakarta yang daerahnya terletak di tepi Sungai Code dan menjadi salah satu daerah penyangga kawasan Malioboro. Berikut adalah peta wilayah penelitian.



Gambar 1. Peta wilayah penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mengandalkan peneliti sebagai alat untuk mengumpulkan data dan peka terhadap segala sesuatu yang terjadi di lapangan, untuk itulah segala informasi yang didapat di lapangan patut untuk dipertimbangkan (Moleong, 2002). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan *in depth interview* serta observasi di lapangan.

*In depth interview* akan dilakukan kepada *informan* yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan kriteria tertentu. Dalam penelitian ini dipilih *informan* pada tingkat pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. *In depth interview* dilakukan pada level pemerintah kota, kecamatan, dan kelurahan untuk mendeskripsikan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan di Kota Yogyakarta. Sedangkan pada level masyarakat *in depth interview* akan

dilakukan pada seluruh ketua RW di Kelurahan Suryatmajan untuk mengidentifikasi pemanfaatan dan persepsi masyarakat di Kelurahan Suryatmajan. Sedangkan observasi akan dilakukan untuk melihat, mengamati, dan mencatat kejadian yang berkaitan dengan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh diolah secara manual melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman 1992 dalam Ivanovich 2003).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dibentuk oleh pemerintah Kota Yogyakarta pada tahun 2004, dioperasikan oleh Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di kota Yogyakarta, guna mewujudkan *good governance*, salah satunya adalah terciptanya komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan partisipasi masyarakat melalui layanan ini dapat mengoptimalkan peran masyarakat sebagai fungsi kontrol dari kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dan sebagai media evaluasi bagi pemerintah terhadap layanan dan kebijakan yang ada di Kota Yogyakarta.

Sebagai layanan pengelolaan perpesanan, pesan yang disampaikan melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan secara substansial dapat terbagi menjadi pesan informasi, keluhan, pertanyaan, maupun saran/kritik. Layanan ini dapat diakses melalui berbagai media yang disediakan oleh pemerintah, yakni melalui SMS, telepon, *faximile*, *website*, *e-mail*, maupun surat yang beralamat di Jalan Kenari No.56. Namun, hingga saat ini berdasarkan informasi yang diterima

dari pihak Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta, presentase terbanyak adalah pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan melalui SMS, dimana setiap bulannya selalu mencapai lebih dari 90 %. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Rachmawati (2005) bahwa *handphone* merupakan media telekomunikasi yang paling populer dan paling banyak digunakan di Kota Yogyakarta, dimana masyarakat memanfaatkannya untuk alat berkirim pesan juga alat untuk melakukan transaksi jual beli.

Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan mencakup seluruh wilayah di Kota Yogyakarta yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat, tidak hanya masyarakat Kota Yogyakarta saja, namun juga masyarakat luar yang ingin mengirimkan pesan yang berkaitan dengan Kota Yogyakarta. Meskipun pada mulanya layanan ini memfokuskan diri pada kelompok UMKM, namun lambat laun layanan ini justru lebih populer di kalangan masyarakat dan menjadi umum dengan sendirinya.

Pesan yang disampaikan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan ini melalui beberapa tahapan, yakni tahap admin dan tahap operator. Pesan yang masuk akan diterima oleh admin, dan akan dilakukan proses penggolongan pesan sesuai dengan tema dan proses pemetaan terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terkait dan mengirimkannya pada operator Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan yang berada pada setiap SKPD. Pesan yang diterima operator akan dilakukan koordinasi dan formulasi terhadap jawaban yang nantinya dikirim kembali kepada pengirim oleh operator.

Semenjak dibentuk pada tahun 2004, Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan belum mengalami perkembangan sistem layanan yang mengikuti perkembangan teknologi informasi, sehingga belum adanya fasilitas yang mempermudah

kinerja admin maupun operator. Untuk itu, pemerintah berencana untuk mengembangkan layanan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat mempermudah dan mengikuti *trend* pemanfaatan teknologi di masyarakat. Pengembangan sistem Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan ini nantinya akan disesuaikan dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik No. 14 tahun 2008, yang mana menyatakan bahwa badan pemerintah harus melindungi masyarakat yang mengemukakan aspirasinya. Karena selama ini pesan yang disampaikan melalui *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan dapat dilihat secara umum, dan dengan ini pemerintah belum sepenuhnya melindungi kerahasiaan pesan dari masyarakat.

Berdasarkan deskripsi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan diatas, seharusnya masyarakat Kota Yogyakarta mengetahui dan dapat memanfaatkan layanan tersebut. Berdasarkan penjelasan yang diperoleh dari camat Kecamatan Danurajan dan lurah Kelurahan Suryatmajan diketahui bahwa mereka telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan yang disampaikan kepada ketua RW setempat dengan membagikan poster yang disediakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta, serta sosialisasi pada setiap pertemuan ketua RW. Ketua RW dianggap dapat menjadi representasi warga, dan diharapkan mampu untuk menyampaikan informasi kepada warga masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara kepada seluruh ketua RW di Kelurahan Suryatmajan dapat diketahui bahwa sebagian besar ketua RW, yakni yang berjumlah 12 Ketua RW telah mengetahui mengenai Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan, sedangkan 3 ketua RW lainnya belum mengetahui. Hal tersebut terjadi karena mereka mengaku belum pernah disosialisasikan atau diinformasikan sebelumnya. Mereka

adalah ketua RW baru yang sebelumnya menjabat ketua RT, namun sebagai ketua RT, mereka belum pernah disosialisasikan oleh ketua RW sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara oleh ketua RW yang telah mengetahui mengenai Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan diketahui bahwa belum semua RW telah memanfaatkan layanan ini. Belumnya pemanfaatan akan layanan ini disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya ialah belum adanya permasalahan ataupun keluhan warga yang perlu disampaikan melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan. Selain itu mereka juga memilih untuk menyelesaikan permasalahan secara internal.

Pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan di Kelurahan Suryatmajan didominasi oleh penyampaian pesan berupa informasi dan keluhan yang berkaitan dengan kinerja pelayanan perangkat pemerintah, sarana dan prasarana, serta sosial kemasyarakatan.

Pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan di Kelurahan Suryatmajan ini dianggap sebagai langkah terakhir dalam pencarian solusi dari sebuah masalah yang tidak dapat terselesaikan. Masyarakat memanfaatkan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan melalui beberapa proses terlebih dahulu, yakni proses awal pemanfaatan, proses saat pemanfaatan, dan proses akhir dari pemanfaatan. Proses awal pemanfaatan diawali karena adanya ketidakmampuan perangkat masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di wilayah mereka atau berasal dari pengalaman seseorang yang menimbulkan kekecewaan ataupun ketidakpuasan masyarakat sehingga mereka beranggapan dengan melaporkan hal tersebut kepada pemangku kekuasaan yang lebih tinggi, maka permasalahan mereka dapat terselesaikan. Proses selanjutnya adalah pada saat masyarakat mengirimkan pesan keluhan tersebut kepada pemerintah Kota Yogyakarta melalui media komunikasi

yang aksesnya telah disediakan oleh pemerintah, seperti layanan SMS, telepon, *website*, *e-mail*, *faximile*, maupun surat. Proses akhir dari pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan ini adalah proses dimana masyarakat yang telah menggunakan layanan ini melihat respon dan hasil dari pesan yang telah disampaikan sebelumnya.

Pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan ini membawa dampak bagi masyarakat juga wilayah Kelurahan Suryatmajan. Dampak sendiri dapat diartikan sebuah pengaruh yang kuat yang dapat mendatangkan akibat baik negatif maupun positif (Departemen Pendidikan, 1994). Dampak positif yang ditimbulkan setelah pemanfaatan, diantaranya ialah adanya tindaklanjut dari pemerintah terhadap masalah yang mereka sampaikan pada pemerintah, sehingga permasalahan tersebut dapat terselesaikan. Dampak positif lainnya adalah timbulnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan dan kepala pemerintahan Kota Yogyakarta. Layaknya dampak berganda, hal tersebut memicu dampak positif lainnya, seperti keinginan masyarakat untuk memanfaatkan kembali Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan pada permasalahan lainnya, serta timbulnya keinginan ketua RW setempat untuk mensosialisasikan layanan ini lebih baik lagi agar semua mengetahui dan dapat mengakses layanan ini dengan melakukan sosialisasi secara rutin pada setiap pertemuan masyarakat, juga memperbanyak poster Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan pada setiap RT dan lokasi strategis yang berada di wilayah RW setempat.

Tidak semua pesan yang disampaikan masyarakat ditindaklanjuti secara tuntas, sehingga hal ini membawa dampak negatif yakni diantaranya ialah ketidakmauan mereka untuk menggunakan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan kembali dan memilih menyelesaikan permasalahan secara internal, serta membawa dampak

negatif bagi persepsi dan ketidakpercayaan mereka terhadap Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan.

Keberadaan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan menimbulkan persepsi yang beragam dari masyarakat. Berdasarkan wawancara kepada seluruh ketua RW di Kelurahan Suryatmajan, diketahui bahwa ada masyarakat yang menyambut positif adanya layanan ini, yang mereka anggap sebagai wujud kepedulian dari pemerintah terhadap masyarakat Kota Yogyakarta dimana masyarakat dapat menyampaikan pesan kepada pemerintah secara langsung kepada pemerintah tanpa harus melalui birokrasi yang rumit. Namun, ada juga lainnya yang beranggapan bahwa layanan ini belum bermanfaat dan belum dibutuhkan oleh mereka, karena mereka lebih suka untuk menyelesaikan masalah secara internal dan kekeluargaan. Lebih lanjut, ketua RW yang berada di kelurahan Suryatmajan tidak sepenuhnya mengetahui bagaimana respon warganya terhadap layanan ini, bahkan mereka juga tidak mengetahui apakah ada warga yang pernah memanfaatkan, karena pesan yang disampaikan pada layanan ini bersifat rahasia. Adanya persepsi yang beragam dari masyarakat merupakan hal yang wajar, karena tidak semua masyarakat merasa diuntungkan dengan dibentuknya layanan tersebut.

Sambutan baik oleh sebagian besar masyarakat juga harus diikuti dengan kualitas pelayanan yang baik pula, agar layanan ini dapat dipercaya dan diandalkan oleh seluruh masyarakat. Kualitas pelayanan yang dimaksud diantaranya ialah kualitas keramahan operator saat menerima dan menanggapi pesan yang disampaikan, respon yang diberikan, kecepatan atau kesiapan atas menanggapi pesan yang disampaikan, serta hasil yang diperoleh setelah pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan. Berdasarkan hasil wawancara kepada ketua RW yang telah memanfaatkan Unit

Pelayanan Informasi dan Keluhan diketahui bahwa bahwa persepsi masyarakat Kelurahan Suryatmajan terhadap kualitas keramahan operator saat menerima dan menanggapi pesan yang disampaikan, respon yang diberikan, kecepatan atau kesiapan atas menanggapi pesan yang disampaikan sudah sangat baik, dimana mereka semua mengatakan bahwa operator Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan yang dibentuk Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta sangat baik dalam menanggapi pesan yang mereka sampaikan, dan memberikan respon dalam waktu yang singkat yang ditunjukkan dengan dengan tindaklanjut pemerintah Kota Yogyakarta dengan mencoba menyelesaikan permasalahan dilapangan yang dikoordinasikan dengan instansi yang terkait. Hal ini sejalan dengan apa yang tercantum dalam Nurpireno (2012) bahwa salah satu etika untuk menjadi operator layanan ini adalah memberikan layanan dengan santun, akurat, dan cepat.

Namun, disisi lain, persepsi masyarakat terhadap hasil yang diperoleh setelah pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan sangat beragam. Ada yang menyatakan puas akan hasil yang diberikan oleh Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan ini, karena membawa hasil yang nyata dan permasalahan yang mengganggu kenyamanan masyarakat dapat teratasi. Namun, ada juga yang beranggapan bahwa layanan ini tidak membawa hasil yang nyata dan dianggap tidak tuntas dalam menindaklanjuti permasalahan yang mereka sampaikan. Hal tersebut dilatar belakangi oleh ketidakpuasan masyarakat dengan hasil yang diberikan oleh Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan, dimana mereka beranggapan bahwa permasalahan tersebut justru diselesaikan sendiri dan tidak melalui layanan ini.

Berdasarkan hasil wawancara ketua RW Kelurahan Suryatmajan yang telah memanfaatkan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan, persepsi masyarakat

mengenai hasil yang diberikan oleh layanan ini akan mempengaruhi kepercayaan dan keandalan masyarakat terhadap Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan. Mereka yang merasa puas dengan hasil yang diberikan mempercayai kinerja layanan ini, karena menganggap ada tindak lanjut yang nyata yang membawa hasil nyata bagi mereka, sedangkan mereka yang tidak puas dengan hasil yang diperoleh tidak mempercayai kinerja Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan.

Adanya keragaman kepercayaan akan kinerja Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan, akan berdampak pada keandalan layanan. Mereka yang mempercayai kinerja layanan menyatakan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan dapat diandalkan oleh masyarakat terlebih oleh ketua RT, ketua RW di kelurahan Suryatmajan untuk menyampaikan segala informasi, keluhan, pertanyaan, ataupun saran kepada pemerintah kota Yogyakarta. Sedangkan mereka yang tidak mempercayai kinerja layanan menganggap bahwa layanan ini tidak dapat diandalkan oleh masyarakat kelurahan Suryatmajan. Mereka lebih mengandalkan untuk menyelesaikan permasalahan sendiri secara internal dan kekeluargaan, ataupun langsung melaporkan hal tersebut kepada lurah ataupun camat terkait.

## KESIMPULAN

Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan dibuat sebagai sarana komunikasi bagi pemerintah Kota Yogyakarta dan masyarakat telah dimanfaatkan oleh masyarakat Kelurahan Suryatmajan, namun belum semua masyarakat mengetahuinya. Pesan yang disampaikan masyarakat Kelurahan Suryatmajan berkaitan dengan sarana dan prasarana, kinerja pelayanan, dan sosial kemasyarakatan. Ada masyarakat Kelurahan Suryatmajan yang menyambut

positif adanya Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan, dan ada juga yang tidak menyambut positif, dan hal tersebut mempengaruhi kepercayaan dan keandalan layanan, dimana tidak semua masyarakat di Kelurahan Suryatmajan mempercayai dan dapat mengandalkan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, Ivanovich. (2003). *Makalah Pelatihan Metode Kualitatif*. Bogor: Pusat Penelitian Sosial Ekonomi, Litbang Pertanian.
- Almarabeh, Tamara. (2010). *A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success*. European Journal of Scientific Research, 39 (1), 29-42
- Association for Educational Communication and Technology (AECT) .(2000). *Initial and Advanced Programs for Educational Communications and Technology* .AECT program Standards.
- Daldjoeni. (1992). *Seluk Beluk Masyarakat Kota*. Bandung: Penerbit Alumni
- Departemen Pendidikan (1994). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
- Hartiningih. (2010). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan PT.Posindo Berbasis TIK di Kabupaten Tapin*. Jurnal Pers dan Komunikasi Pembangunan, 13(3), 51-53.

- Hasibuan, Zainal A. (2011). Kebijakan Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (DETIKNAS) Terhadap Pengembangan TIK di Kementrian Pusat dan Daerah. Bandung: DETIKNAS.
- Novendra. (1996). *Dampak Globalisasi Informasi dan Komunikasi Terhadap Kehidupan Sosial Budaya Masyarakat di Daerah*. Riau: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Nurpireno. (2012). *Peluang dan Tantangan penyelenggaraan Lembaga Pelayanan Masyarakat, Studi Kasus UPIK Pemerintah Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Humas dan Informasi Sekda Kota Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Passer, Michael & Smith, Ronald. (2007). *Psychology-The Science of Mind and Behavior*. Newyork: Mc Graw Hill Companies.
- Peraturan Walikota Yogyakarta, No.78 tahun 2007. Badan Informasi Daerah Kota Yogyakarta : Yogyakarta
- Rachmawati,Rini.(2005). Urbanization and Development in Technology Case Studies of Yogyakarta Urban Area. Dalam Christine Knie (Editor), *Urban and Peri Urban Developments-Strustures, Processes, and Solution* (117-125). South Asian-German Summer School, Cologne.
- Rachmawati, Rini., Ettema, Dick., Rijanta, R., Djunaedi, Achmad. (2010). The Impact of ICT Use to The Change of Work Pattern and Its Relationship With Work Travel. Dalam Cemal Ardil (Editor), *Word Academy of Science, Engineering and Technology* (2587-2607). Academic Science Research, Paris.
- Soekanto, Soerjono. (1999). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Soelaeman,M.Munandar. (1998). *Ilmu Sosial Dasar: Teori dan Konsep Ilmu Sosial*. Bandung: PT.Refika Aditama
- UNESCAP. (2012). *What is Good Governance?*  
<http://unescap.org/pdd/prs/projectactivities/ongoing/gg/governance.asp> Diakses pada tanggal 10 Juni 2013