

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS *E-GOVERNMENT***

(Studi Deskriptif di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota
Yogyakarta Tahun 2014)

TESIS

Diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Dalam Magister Ilmu
Pemerintahan



Oleh:

Nama : Gerry Katon Mahendra

NIM : 20131040014

PROGRAM STUDI

MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2014

ABSTRAK

Pelayanan pengaduan masyarakat selama ini belum menjadi hal yang dianggap penting oleh sebagian pemerintah daerah. Pemerintah daerah banyak yang menganggap aduan masyarakat hanya sekedar formalitas yang tidak jelas tindak lanjutnya. Namun beberapa daerah menyadari bahwa pengaduan masyarakat sangat penting, termasuk Pemerintah Kota Yogyakarta. Pemerintah Kota Yogyakarta konsisten mengelola pengaduan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi atau biasa disebut *e-government*. Tujuannya agar pengelolaan pengaduan masyarakat dapat lebih efektif dibandingkan dengan penggunaan sarana dan prasarana manual. Tujuan penelitian ini adalah : (1) mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *e-government* di UPIK. (2) mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat yang berbasis *e-government* di UPIK Kota Yogyakarta tahun 2014.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mendeskripsikan pelaksanaan pengaduan masyarakat di UPIK Kota Yogyakarta. Pengumpulan data yang dilakukan dilapangan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif kualitatif, yaitu melalui proses pengumpulan, reduksi, penyajian dan verifikasi data.

Hasil penelitian penelitian yang didapat menunjukkan bahwa pelaksanaan pengaduan masyarakat di UPIK Kota Yogyakarta berjalan efektif. Hal ini dapat dilihat dari tingginya respon atas pengaduan yang dikirim oleh masyarakat melalui berbagai media (SMS, email, website, dan telepon). Diketahui bahwa selama tahun 2014 terdapat 4648 pesan aduan yang masuk dan dapat direspon / ditindaklanjuti sebanyak 4452 pesan (95%). Operator di tingkat SKPD sebagai kepanjangan tangan UPIK Kota Yogyakarta juga menilai UPIK lebih efektif dibandingkan dengan sarana pengaduan manual karena UPIK yang memanfaatkan *e-government* lebih mudah dilaksanakan terutama dalam hal koordinasi, pemberian respon, tindaklanjut pengaduan, dan evaluasi. Penilaian yang penulis berikan dengan membandingkan parameter yang tersedia dengan data empirik dilapangan menunjukkan tingkat kesesuaian yang baik sehingga dapat dikatakan pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di UPIK sudah efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pengaduan masyarakat di UPIK adalah kesadaran atau komitmen aparatur, faktor dukungan aturan / regulasi, faktor sarana pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di UPIK Kota Yogyakarta tahun 2014 sudah berjalan efektif. Respon yang ditunjukkan UPIK maupun SKPD secara keseluruhan sudah baik. Saran yang disampaikan adalah peningkatan sosialisasi UPIK agar layanan UPIK dapat lebih diketahui oleh masyarakat dan juga perlu adanya peningkatan komitmen dari aparatur, baik pengelola maupun pihak yang terkait dengan UPIK dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat dan pemberian sanksi sebagai efek jera pada SKPD yang kurang responsif.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Gerry Katon Mahendra

NIM : 20131040014

Jenjang : Strata Dua (S2)

Menyatakan Bahwa Tesis Dengan Judul **EFIKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN BERBASIS *E-GOVERNMENT*** (Studi Deskriptif Di Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta Tahun 2014) adalah hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta,

Saya yang menyatakan

Gerry Katon Mahendra

MOTTO

SEMUA NASEHAT DARI AYAH DAN IBU

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia sehingga tesis yang berjudul **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *E-GOVERNMENT*** (Studi Deskriptif di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta Tahun 2014) dapat diselesaikan.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (MIP UMY). Dalam penulisan tesis ini tidak pernah lepas dari bimbingan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, M. A, selaku Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dyah Mutiarin selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan.
3. Bapak Dr. Ulung Pribadi selaku dosen pembimbing yang sabar dalam memberikan koreksi dan masukan.
4. Bapak Dr. Achmad Nurmandi selaku dosen penguji I yang telah memberikan koreksi, pertimbangan dan masukan dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Dr. Suranto selaku dosen penguji II yang telah memberikan koreksi, pertimbangan dan masukan dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Seluruh dosen Program Pascasarjana MIP UMY yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama menuntut ilmu.

7. Staff dan karyawan Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas segala bentuk dukungan dan kemudahan selama melakukan studi dan penulisan tesis.
8. Pemerintah Kota Yogyakarta, khususnya Dinas Perizinan yang telah memberikan kemudahan perizinan penelitian
9. Sekretariat UPIK di Bagian Humas dan Informasi yang telah bersedia memberikan waktu, informasi dan data dalam penulisan tesis ini.
10. Instansi/SKPD terkait yang telah bersedia memberikan waktu, informasi dan data dalam penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik yang membangun. Semoga karya ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta,

Penulis

Gerry Katon Mahendra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah.....	11
I.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN TEORI	12
II.1 Tinjauan Pustaka	12
II.2 Kerangka Teori	23
II.2.1 Pelayanan Publik	23
II.2.2 Pengaduan Masyarakat	26
II.2.3 <i>E-Governance</i>	30
II.2.4 <i>E-Government</i>	34
II.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	46
II.3 Kerangka Pemikiran	49
II.4 Definisi Konseptual	52
II.5 Definisi Operasional.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	58
III.1 Jenis Penelitian.....	58
III.2 Lokasi Penelitian.....	59
III.3 Jenis Data	59
III.4 Teknik Pengumpulan Data	61
III.5 Unit Analisis Data	62
III.6 Narasumber/Informan	62
III.7 Teknik Analisis Data	63
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	64
IV.1 Deskripsi Wilayah Kota Yogyakarta	64
IV.1.1 Sejarah Kota Yogyakarta.....	64
IV.1.2 Letak Geografis dan Luas Wilayah Kota Yogyakarta.....	65
IV.1.3 Lambang Kota Yogyakarta	68
IV.1.4 Visi, Misi, dan Sasaran Pembangunan Pemerintah Kota Yogyakarta.....	70
IV.1.5 Pemerintahan Kota Yogyakarta.....	71
IV.2 Deskripsi Kantor Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Kota Yogyakarta	75
IV.2.1 Visi dan Misi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Kota Yogyakarta.....	76

IV.2.2 Fungsi dan Tugas Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Kota Yogyakarta	77
IV.2.3 Struktur Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Kota Yogyakarta.....	78
IV.3 UPIK Kota Yogyakarta	80
IV.3.1 Dasar Hukum Pembentukan UPIK.....	81
IV.3.2 Tim Pengelola Teknis UPIK	81
IV.3.3 Media Layanan Informasi UPIK	82
IV.3.4 Jenis Aduan	82
IV.3.5 Alur Pelayanan UPIK	83
IV.3.6 SOP Penanganan Aduan Melalui UPIK.....	85
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
V.1 Hasil Penelitian Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis <i>E-Government</i> di UPIK Kota Yogyakarta Tahun 2014.....	90
V.1.1 Sumber Pengaduan	92
V.1.2 Isi Pengaduan.....	97
V.1.3 Unit Pengelola Pengaduan.....	101
V.1.4 Respon Pengaduan.....	110
V.1.5 Umpan Balik Pengaduan	115
V.1.6 Laporan Penanganan Pengaduan	118
V.2 Indikator <i>E-Government</i> dalam Pelaksanaan Kegiatan UPIK Kota Yogyakarta Tahun 2014	120
V.2.1 Data Infrastruktur.....	120
V.2.2 Dasar Hukum	127
V.2.3 Infrastruktur Institusional	129
V.2.4 Infrastruktur Manusia	131
V.2.5 Infrastruktur Teknologi.....	133
V.2.6 Strategi Pemikiran Pemimpin.....	135
V.3 Penilaian Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis <i>E-Government</i> di UPIK Kota Yogyakarta Tahun 2014	137
V.4 Manfaat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis <i>E-Government</i> di UPIK Tahun 2014	142
V.5 Faktor-faktor dalam Pengaduan Masyarakat Berbasis <i>E-Government</i> di UPIK Kota Yogyakarta Tahun 2014	144
V.5.1 Faktor Kesadaran	144
V.5.2 Faktor Aturan.....	146
V.5.3 Faktor Sarana Pelayanan.....	148
V.5.4 Faktor Organisasi.....	150
V.5.5 Faktor Pendapatan	150
V.5.6 Faktor Kemampuan Pegawai	151

BAB VI PENUTUP	152
VI.1 Kesimpulan	152
V.2 Saran.....	153

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Daftar Aduan yang Diterima UPIK Tahun 2014	8
Tabel II.2	Tinjauan Penelitian	21
Tabel II.3	Model Interaksi dalam <i>E-Governance</i>	33
Tabel II.4	Model Langkah Perkembangan <i>E-Government</i>	40
Tabel II.5	Matriks Efektivitas Pengaduan Masyarakat Berbasis <i>E-Government</i>	55
Tabel II.6	Matriks Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pengaduan Masyarakat.....	57
Tabel IV.1	Luas Wilayah Kecamatan di Kota Yogyakarta Tahun 2014	67
Tabel IV.2	Luas Wilayah Kecamatan dan Persebaran Penduduk di Kota Yogyakarta Tahun 2013	73
Tabel IV.3	SOP Penerimaan Aduan Masyarakat melalui SMS dan Subdomain	86
Tabel IV.4	SOP Penerimaan Aduan Masyarakat melalui Surat / Faximile / Email	87
Tabel IV.5	SOP Penerimaan Aduan Masyarakat melalui Telepon.....	87
Tabel IV.6	SOP Penerimaan Aduan Masyarakat secara Langsung	88
Tabel IV.7	SOP Penerimaan Aduan Masyarakat yang Bersifat Atensi.....	88
Tabel IV.8	SOP Pemberian Respon dari SKPD/ Unit Kerja Terhadap Pengaduan Masyarakat.....	89
Tabel IV.9	SOP Penanganan terhadap Pesan Salah Alamat.....	89
Tabel V.1	Media Penyampaian Pengaduan Masyarakat Tahun 2014.....	95
Tabel V.2	Isi Pengaduan Masyarakat Tahun 2014.....	97
Tabel V.3	Respon Pengaduan Masyarakat Tahun 2014.....	109
Tabel V.4	Lima SKPD yang Responsif dalam Menindaklanjuti Aduan Tahun 2014	111
Tabel V.5	Lima SKPD yang Kurang Responsif dalam Menindaklanjuti Aduan Tahun 2014.....	113
Tabel V.6	Variabel Efektivitas dan Hasil Penelitian Lapangan	138
Tabel V.7	Variabel <i>E-Government</i> dan Hasil Penelitian Lapangan	140

DAFTAR GAMBAR

Grafik II.1	Fase Perkembangan <i>E-Government</i>	39
Bagan II.1	Model Interaksi dalam <i>E-Government</i>	33
Bagan II.2	Kerangka Pikir Penelitian	51
Bagan IV.1	Struktur Bagian Humas dan Informasi	78
Bagan IV.2	Alur Pelayanan UPIK	83
Gambar IV.1	Peta Kota Yogyakarta	66
Gambar IV.2	Lambang Kota Yogyakarta	68