

**Implementasi Manajemen Humas dalam Mengelola Unit  
Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk  
Memperbaiki Fasilitas Publik**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota  
Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora**

**Universitas Islam Negeri Yogyakarta**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh**

**Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

**Disusun Oleh :**

**Arifah Susilowati**

**10730035**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**2014**



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Arifah Susilowati  
Nomor Induk : 10730035  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya/penelitian sendiri bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 24 Januari 2014



Arifah Susilowati

10730035



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

UIN.02/KP 073/PP.09/21/2014

---

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi  
Kepada :  
Yth Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta  
*Assalamulaikum. Wr. Wb.*

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Arifah Susilowati  
NIM : 10730035  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Public Relations*

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum. Wr. Wb.*

Yogyakarta, 24 Januari 2014

Pembimbing,

**Fatma Dian Pratiwi, S.Sos., M.Si**

**NIP. 19750307 200604 2 001**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. 519571 Yogyakarta 55281



**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : UIN.02/DSH/PP.00.9/0284.6/2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI MANAJEMEN HUMAS DALAM MENGELOLA UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK) UNTUK MEMPERBAIKI FASILITAS PUBLIK (Studi Deskriptif Kualitatif Bagian Humas dan Infomasi Pemerintah Kota Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Arifah Susilowati  
NIM : 10730035

Telah dimunaqosyahkan pada : Rabu , tanggal: 05 Februari 2014  
dengan nilai : 85 (A/B)

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga

**PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH :**

Ketua Sidang

Fatma Dian Pratiwi, S.Sos.,M.Si  
NIP. 19750307 200604 2 001

Penguji I

Alip Kunandar, S.Sos.,M.Si  
NIP.19760626 200901 1 010

Penguji II

Diah Ajeng Purwani, S.Sos.,M.Si  
NIP. 19790720 200912 2 001

Yogyakarta, 25-2-2014

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora



Dudung Abdurahman, M.Hum  
NIP. 19630306 198903 1 010

## **MOTTO**

*“ Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan dimanapun kita berada kepada Dialah tempat meminta dan memohon “*





## KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang Ilmu Komunikasi. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Dudung Abdurrahman, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Drs. H. Bono Setyo, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Drs. Siantari Rihartono, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Fatma Dian Pratiwi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Ibu Diah Ajeng Purwani, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji 1.
6. Bapak Alip Kunandar, S. Sos., M.Si selaku dosen penguji 2.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Orang tua saya yang selalu mendoakan dan telah memberikan dukungan berupa moril dan materiil.
9. Staf dan Karyawan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta yang telah berkenan membantu dalam proses penelitian skripsi ini.
10. Mbak Ian dan Mas Hanang yang telah memberikan inspirasi dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

11. Adikku Ihsan yang selalu memberikan dorongan motivasi agar skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
12. Bule' Lis dan Om Nardi yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi.
13. Defi, Shela, Deska, Putra yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Komunikasi.
15. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Kepada semua pihak tersebut semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima di sisi Allah SWT, dan mendapat limpahan rahmat dari-Nya, Amin.

Yogyakarta, 24 Januari 2014

Penyusun,

Arifah Susilowati

10730035

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>HALAMAN NOTA DINAS KONSULTAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

A.	Lat
ar Belakang.....	1
B.	Ru
musan Masalah.....	8
C.	Tuj
uan Penelitian.....	9
D.	Keg
unaan Penelitian.....	9
E.	Tinj
auan Pustaka.....	11
F.	Lan
dasan Teori.....	15
G.	Met
ode Penelitian.....	23
H.	Met
ode Analisis Data.....	26
I.	Met
ode Keabsahan Data.....	28



## **BAB II GAMBARAN UMUM**

A.	Seja
rah Pemerintah Kota Yogyakarta.....	30
B.	Stru
ktur Organisasi Pemerintah Kota Yogyakarta.....	32
C.	Prof
il Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta.....	32
D.	Tug
as-Tugas Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta.....	35
E.	Pro
gram Kerja Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta...	37
F.	Prof
il UPIK.....	39

## **BAB III PEMBAHASAN**

A.	Pen
arian Fakta .....	45
B.	Per
encanaan .....	55
C.	Ko
munikasi .....	61
D.	Eva
luasi .....	76

## **BAB IV PENUTUP**

A.	Kes
impulan.....	83
B.	Sar
an-Saran.....	85

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>
-------------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Matriks Tinjauan Pustaka .....	13
Tabel 2	: Perolehan Data Keluhan .....	57
Tabel 3	: Standar Operating System (SOP) .....	65
Tabel 4	: Alur Penerimaan Pesan Berdasarkan Mediana .....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Model Empat Langkah <i>Public Relations</i> .....	15
Gambar 2	: Model <i>Public Relations</i> sistem terbuka .....	20
Gambar 3	: Struktur Organisasi Sekretariat Daerah .....	30
Gambar 4	: Halaman Depan Website UPIK .....	49
Gambar 5	: Alur Penyampaian Pesan UPIK .....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Bukti Seminar Proposal
- Lampiran 2 : Surat Penetapan Pembimbing
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Pernyataan Telah Selesai Penelitian
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup Penulis
- Lampiran 7 : Sertifikat KKN, KKK, TOEFL, TOAFL, ICT, Sosialisasi Pembelajaran, Sertifikat Baca Al-Qur'an
- Lampiran 8 : Daftar *Interview Guide*
- Lampiran 9 : Daftar Keluhan UPIK Bulan November 2013
- Lampiran 10 : Daftar Keluhan UPIK Bulan Desember 2013
- Lampiran 11 : Grafik Keluhan UPIK Bulan November 2013
- Lampiran 13 : Grafik Keluhan UPIK Bulan Desember 2013
- Lampiran 14 : Foto-Foto Kegiatan UPIK
- Lampiran 15 : Ruang Terbuka Publik

## ABSTRACT

Public Relations has a wide range of tasks, such as public relations agency of government that became the vanguard of the door of the government takes place. Through public relations governmental functions run well, because Public Relations will always interact with the community either directly or indirectly. Public Relations provides services to people who need help and information about the manner of administration.

In the manner of a work of Public Relations that is oriented on the principles of management and by prioritizing the common interest and not on private interest. Public Relations of a town government Yogyakarta provide services on complaints from people who complain about the improvement of public facilities. In this research will be discussed on the implementation on the management of public relations in managing UPIK to fix the public facilities by the use of mainstream theory that is a model the process of four measures public relations.

This research using the study of descriptive qualitative describing the actual state, after doing observation interview and documentation. People work of public relations are already in accordance with the theory of management of public relations that is a model the process of public relations four measures and model public relations open system. Public Relations responsibility in managing UPIK which now this can be a medium of communication between the government and society in order to fix the public facilities.

**Keywords : management public relations, information and complaints service unit, public facilities**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap masyarakat yang bertempat tinggal di Indonesia tentu saja menginginkan kesejahteraan yang diberikan oleh Pemerintah setempat. Pemerintah bertanggungjawab atas peningkatan kesejahteraan dan kenyamanan tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satunya dengan memberikan fasilitas publik disekitar tempat tinggalnya dan di beberapa tempat umum. Apabila masyarakat telah merasa nyaman berarti Pemerintah telah berhasil melaksanakan kewajibannya kepada masyarakat.

Pemerintah bekerjasama dengan dinas-dinas/pihak-pihak terkait untuk memenuhi fasilitas yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Secara bertahap Pemerintah terus melakukan perbaikan fasilitas publik yang dirasa kurang memadai untuk dipakai. Masyarakat pun akan senang apabila Pemerintah dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat, selalu memperhatikan keinginan dari warganya. Namun, belum semua fasilitas publik di Kota Yogyakarta ini layak untuk digunakan. Terbukti dengan masih adanya beberapa keluhan yang menyampaikan ketidakpuasannya terhadap penyelenggaraan fasilitas publik di beberapa tempat karena sekarang dianggap sudah tidak layak lagi untuk digunakan.

Pada Tahun 2004 Pemerintah Kota Yogyakarta membentuk Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan yang selanjutnya disebut UPIK yang



menjadi salah satu tugas untuk dikelola oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi. Pendirian UPIK bertujuan untuk mendapatkan informasi masukan berupa keluhan, pertanyaan, informasi, usul, dan saran dari masyarakat, serta memberikan solusi respon atas informasi yang masuk ke pemerintah Kota Yogyakarta.

UPIK dapat menjadi media humas dalam menampung opini masyarakat dari berbagai kalangan, dari opini tersebut akan semakin memajukan Kota Yogyakarta. Humas berupaya untuk mempengaruhi publik agar memberikan opini yang positif bagi organisasi atau perusahaan, namun pada sisi lain humas harus berupaya mengumpulkan informasi dari khalayak, menginterpretasikan informasi itu dan melaporkannya kepada manajemen jika informasi itu memiliki pengaruh terhadap keputusan manajemen (Morissan, 2008: 72).

Dalam Al Qur'an surat Al Maidah ayat 35 Allah berfirman :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَابْتَغُوْا اِلَيْهِ الْوَسِيْلَةَ  
وَجَاهِدُوْا فِيْ سَبِيْلِهِ لَعَلَّكُمْ تَفْلِحُوْنَ ﴿٣٥﴾

*"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah, carilah perantara untuk mendekatkan diri kepada-Nya, dan berjihadlah di jalan-Nya, supaya kamu mendapat keberuntungan."*

Dari firman Allah diatas menerangkan bahwa humas menjadi media penyampai pesan dari masyarakat kepada Pemerintah Kota Yogyakarta. Keluhan dari masyarakat akan ditampung dalam UPIK yang menjadi salah satu tanggungjawab humas untuk dikelola secara baik dan benar. Nabi Muhammad mempunyai sifat amanah yang juga diterapkan dalam proses kerja humas yang diberikan amanah oleh Pemerintah untuk bertanggungjawab mengelola UPIK. Melalui UPIK humas dapat menjalankan amanah dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai keluhan dari masyarakat dapat disalurkan melalui berbagai media agar nantinya dapat tersampaikan pada pihak yang berwenang untuk menindaklanjutinya. Media yang disediakan UPIK yaitu : *Short Message Service* (SMS), telepon/fax, *email*, *website*, dan datang langsung. Keluhan yang berasal dari masyarakat timbul karena adanya ketidakpuasan atas suatu pelayanan yang dirasa bermasalah. Keluhan muncul dengan terjadinya perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna layanan dan pelayanan yang diberikan (Saleh, 2010: 157). Banyaknya keluhan dari masyarakat yang menginginkan perbaikan di segala sektor kota membuat humas mempunyai tanggungjawab untuk melayani segala keluhan yang masuk.

Dalam sebuah tindakan pelayanan akan selalu menyediakan beragam kemungkinan respon masyarakat, yaitu puas dan tidak puas. Bagi yang merasa tidak puas berkemungkinan melakukan keluhan atau bahkan menarik diri dari berhubungan dengan organisasi pelayanan tersebut (Saleh, 2010: 155). Pada awalnya keluhan itu menyampaikan sesuatu yang bersifat kritik

terhadap pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan suatu instansi/perusahaan tertentu yang bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Dalam Al Qur'an surat Ali Imran ayat 159 Allah berfirman :

فِيمَا رَحِمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا  
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ  
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

*“ Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”*

Dari firman Allah diatas menerangkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh humas memiliki etika dan strategi dalam berinteraksi dengan orang lain/masyarakat. Dalam menangani keluhan humas tidak boleh berlaku seenaknya karena segala macam keluhan yang masuk membutuhkan analisis terlebih dahulu sebelum ditindaklanjuti. Sebaiknya segala sesuatu itu dimusyawarahkan terlebih dahulu untuk mencapai kata mufakat. Pelayanan

sebagai pengejawantahan sifat Nabi Muhammad SAW yang *rohmatallilalamin*.

Berdasarkan data daftar pesan yang masuk ke dalam website UPIK bulan November - Desember 2013, keluhan yang paling banyak disampaikan oleh masyarakat yaitu tentang fasilitas publik yang saat ini dirasa perlu segera diperbaiki. Dari daftar pesan yang paling sering dikeluhkan, ada keluhan tentang jalan berlubang, kurangnya wc umum di tempat-tempat wisata, minimnya ruang untuk para difabel, dll. Selain itu ada juga masyarakat banyak yang menginginkan adanya pohon-pohon di tengah kota serta pengadaan taman kota seperti di kota-kota lainnya. Sehingga dapat sesuai dengan slogan “Kota Yogyakarta Berhati Nyaman”.

Saat ini belum semua masukan dari publik dapat terealisasi karena membutuhkan proses yang matang. Maka dari pihak masyarakat pun sering melakukan tanya jawab maupun menyampaikan keluhannya. Berdasarkan kondisi tersebut Pemerintah Kota Yogyakarta ingin melaksanakan partisipasi publik dengan tujuan, meningkatkan kepercayaan dari masyarakat terhadap Pemerintah, meningkatkan dialog antara pemerintah dengan masyarakat, membuka berbagai saluran komunikasi, mempermudah akses masyarakat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan.

Pemerintah Kota Yogyakarta melakukan komunikasi dengan semua elemen masyarakat untuk menyerap semua kebutuhan dan keinginan masyarakat. Karena masyarakatlah yang paling mengetahui permasalahan dan

kebutuhan, sedangkan Pemerintah melalui humas berfungsi sebagai fasilitator, memberi stimulan atas segala permasalahan dan kebutuhan masyarakat.

Di sini peran dan fungsi humas Pemerintah Kota Yogyakarta sangat penting sekali untuk membantu pola kerja Pemerintah. Humas turun langsung untuk berinteraksi dengan publik dan juga melayani keluhan maupun kebutuhannya. Terdapat empat hal utama yang membuat humas diakui sebagai bagian dari Pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu : kapasitasnya dalam mengelola informasi di luar media berdasarkan pertimbangan kepentingan yang paling memungkinkan sehingga informasi dapat dimanfaatkan oleh publik, kapasitasnya dalam mengelola informasi melalui media massa sehingga informasi dapat disebarluaskan kepada segmen-segmen masyarakat yang diinginkan (Zudhianto, 2007: 2).

Komunikasi adalah hal yang lumrah dilakukan dalam orang memberikan layanan. Berkomunikasi adalah sebuah cara yang dilakukan manusia untuk mengungkapkan ide, mengekspresikan perasaan dan mencitrakan diri. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, ketrampilan berkomunikasi menjadi salah satu aspek yang penting untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat (Saleh. 2010: 3)

Dalam mengelola keluhan yang masuk dari masyarakat, humas harus mengetahui manajemen yang dipakai untuk memecahkan suatu masalah. Apabila ditinjau dari fungsi manajemen dan proses dalam kegiatan komunikasi (yang merupakan faktor utama yang dapat menentukan

kelancaran proses manajemen dalam fungsi kehumasan dari lembaga yang diwakilinya), manajemen humas memiliki beberapa fungsi atau tahapan yaitu : perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengkomunikasian (*communicating*), pengawasan (*controlling*), dan penilaian (*evaluating*). (Ruslan, 2012: 25)

Namun kenyataannya sekarang terdapat beberapa kendala dalam manajemen humas untuk mengelola UPIK. Dari tahun ke tahun pelayanan yang dilakukan tidak mengalami perubahan dalam hal sumber daya manusia pengelola UPIK. Jumlah adminnya masih terbatas sehingga sedikit terlambat dalam pemberian respon kepada masyarakat. Dari tahun 2004 awal berdirinya UPIK, Pemerintah pun belum melakukan penambahan pada staf pelayanan yang menangani keluhan masyarakat. Banyaknya keluhan yang masuk melalui UPIK itu membutuhkan sumber daya manusia yang ahli bidangnya. Tetapi untuk memberikan pelayanan hanya ditangani oleh beberapa orang saja. Terkadang pelayanan pada masyarakat sering tertunda karena kesibukan dari kepala pengelola UPIK yaitu humas itu sendiri.

Kendala lain dalam manajemen humas yaitu pemberian respon dinas terkait yang terkesan lambat. Komunikasi yang berjalan tidak lancar ini akan menghambat proses kerja humas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tindak lanjut yang lama dari dinas-dinas tertentu akan menimbulkan *feedback* yang negatif tentang humas. Apabila keluhan masyarakat belum juga ditindaklanjuti maka masyarakat akan terus mengeluh pada Pemerintah Kota Yogyakarta. Kemudian seringkali terjadi sistem eror



pada pengelolaan *website* UPIK yang memerlukan waktu cukup lama untuk melakukan perbaikan.

Fungsi humas disini secara tidak langsung adalah sebagai mediator penyampai pesan masyarakat kepada Pemerintah Kota Yogyakarta maupun dinas yang terkait. Dalam mengelola masukan dari publik perlu adanya implementasi manajemen humas yang baik agar semua keluhan dapat segera ditangani dan dicari solusi yang tepat. Ada beberapa dinas yang sering terlambat dalam pemberian respon pada masyarakat sehingga menghambat tugas humas yang harusnya bisa dilakukan dalam waktu 1x24 jam menjadi lebih dari 2x24 jam.

Penelitian ini selanjutnya akan meneliti tentang implementasi manajemen humas yang ada pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) sebagai tanggungjawab Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta yang digunakan untuk mengelola keluhan masyarakat agar nantinya secara tidak langsung dapat memperbaiki fasilitas publik. Penelitian akan difokuskan dalam pengelolaan humas pada UPIK periode November - Desember 2013. Signifikansi penelitian ini adalah adanya data dan hasil analisis dalam penelitian yang diharapkan dapat mengetahui implementasi manajemen humas dalam menangani keluhan dari masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, timbul beberapa permasalahan yang menarik minat penulis untuk melakukan

sebuah penelitian. Dimana lewat penelitian ini penulis akan mencoba menjawab permasalahan dengan rumusan masalah berikut ini :

**Bagaimanakah implementasi manajemen humas dalam mengelola unit pelayanan informasi dan keluhan (UPIK) untuk memperbaiki fasilitas publik?**

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian merupakan suatu kegiatan untuk mencari, menggali, menghubungkan dan meramalkan suatu kejadian. Setiap penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Jadi, tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi manajemen humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk memperbaiki fasilitas publik.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini selanjutnya akan mempunyai beberapa kegunaan bagi dunia perkembangan ilmu komunikasi, antara lain:

#### 1. Teoritis

Memperkaya kajian humas pemerintah, terutama dalam upaya perbaikan sistem manajemen dan partisipasi masyarakat.

## 2. Akademis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi, bagi penelitian komunikasi selanjutnya.

## 3. Praktis

Dilihat dari manfaatnya secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat :

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi peneliti khususnya di bidang *Public Relations* (humas).

### b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai wacana untuk menambah wawasan tentang pelayanan bagi masyarakat yang diselenggarakan oleh Pemerintah melalui humas.

### c. Bagi Pihak Pemerintah

Membantu Pemerintah Kota Yogyakarta untuk memahami peran partisipasi masyarakat, selain itu juga dapat dijadikan masukan dalam hal manajemen humas untuk memperbaiki fasilitas publik melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan.

## E. Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan penelitian kali ini, peneliti mencoba untuk merefleksikan penelitian ini dengan hasil riset penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Untuk mengetahui dan membandingkan penelitian penulis dengan sebelumnya, peneliti menemukan beberapa judul tentang “Implementasi Manajemen Humas dalam Mengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk Memperbaiki Fasilitas Publik”, yaitu :

1. Skripsi “ *Analisis Manajemen Pengelolaan Electronic Public Relations Departemen Pekerjaan Umum Jakarta*” oleh Endah Tri SW mahasiswi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Pada penelitian ini membahas mengenai bagaimana Departemen Pekerjaan Umum Jakarta sebagai institusi pemerintah mengelola *website* departemen. Penelitian lebih memfokuskan pada manajemen pengelolaan *electronic Public Relations* yang dilakukan oleh Departemen Pekerjaan Umum Jakarta. Penelitian ini tidak memiliki persamaan dalam hal subyek maupun obyek penelitian. Perbedaannya yaitu dalam hal tujuannya yaitu peneliti mengimplementasikan manajemen humas dalam mengelola salah satu unit di bagian hubungan masyarakat dan informasi untuk memperbaiki fasilitas publik di Kota Yogyakarta.
2. Skripsi “ *Manajemen Reputasi: Fungsi Public Relations Yang Dijalankan PT Pertamina (Persero) Pusat Jakarta Dalam Mengelola Reputasi*”

Skripsi ini disusun oleh Rasno, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga jurusan Ilmu Komunikasi. Skripsi ini menjelaskan tentang pengelolaan manajemen reputasi yang dikelola oleh *Public Relations* PT Pertamina (Persero) terhadap pandangan masyarakat. Fungsi dari *Public Relations* disini adalah untuk menjaga kepribadian (keadaan sebenarnya dari perusahaan), dan citra (bagaimana masyarakat melihatnya). Dalam skripsi tersebut tidak memiliki persamaan dalam hal objek maupun permasalahan yang akan diteliti. Perbedaannya adalah peneliti ingin mengimplementasikan manajemen humas dalam mengelola salah satu unit yang ada di Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi yang bertujuan untuk menangani keluhan publik khususnya dalam hal memperbaiki fasilitas publik.

3. Skripsi “ *Implementasi Manajemen Public Relations pada pengelolaan website dalam pembentukan citra (studi deskriptif kualitatif pada humas pemerintah daerah Kabupaten Temanggung)* “

Skripsi ini disusun Oleh Faiq Hatta Wardhana mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Jurusan Ilmu Komunikasi. Skripsi ini berisi tentang manajemen humas dalam hal mengelola *website*. *Website* tersebut digunakan pemerintah untuk membentuk citra Kabupaten Temanggung di mata masyarakat, sehingga masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai pemerintahan tersebut. Dalam penelitian ini memiliki kesamaan obyek yaitu meneliti tentang manajemen humas. Perbedaannya yaitu terletak pada subyeknya yaitu disini peneliti menggunakan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).

**Tabel 1**

**Matrik Tinjauan Pustaka**

No	Peneliti	Judul	Lokasi	Metode	Tujuan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Endah Tri S.W.	Analisis Manajemen Pengelolaan Electronic Public Relations Departemen Pekerjaan Umum Jakarta	Departemen Pekerjaan Umum Jakarta	Deskriptif Kualitatif	Mengetahui manajemen pengelolaan <i>electronic Public Relations</i> yang dilakukan oleh Departemen Pekerjaan Umum Jakarta	Perbedaan dari ketiganya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada objek penelitian, ruang lingkup penelitian,
2.	Rasno	Manajemen Reputasi: Fungsi Public Relations Yang Dijalankan PT Pertamina (Persero) Pusat Jakarta Dalam Mengelola Reputasi”	PT Pertamina (Persero) Pusat Jakarta	Deskriptif kualitatif	Untuk mengetahui Fungsi dari <i>Public Relations</i> disini adalah untuk menjaga kepribadian (keadaan sebenarnya dari perusahaan), dan citra (bagaimana masyarakat melihatnya).	fokus penelitian, serta tujuan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian yang benar - benar peneliti lakukan sendiri dan hasilnya diperoleh tanpa mengambil
3.	Faiq Hatta	Implementasi Manajemen Public Relations pada pengelolaan website dalam pembentukan citra (studi	humas pemerintah daerah Kabupaten Temanggung)	Deskriptif kualitatif	Untuk Mengetahui implementasi penggunaan <i>Website</i> pemerintah untuk membentuk	proses dan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.



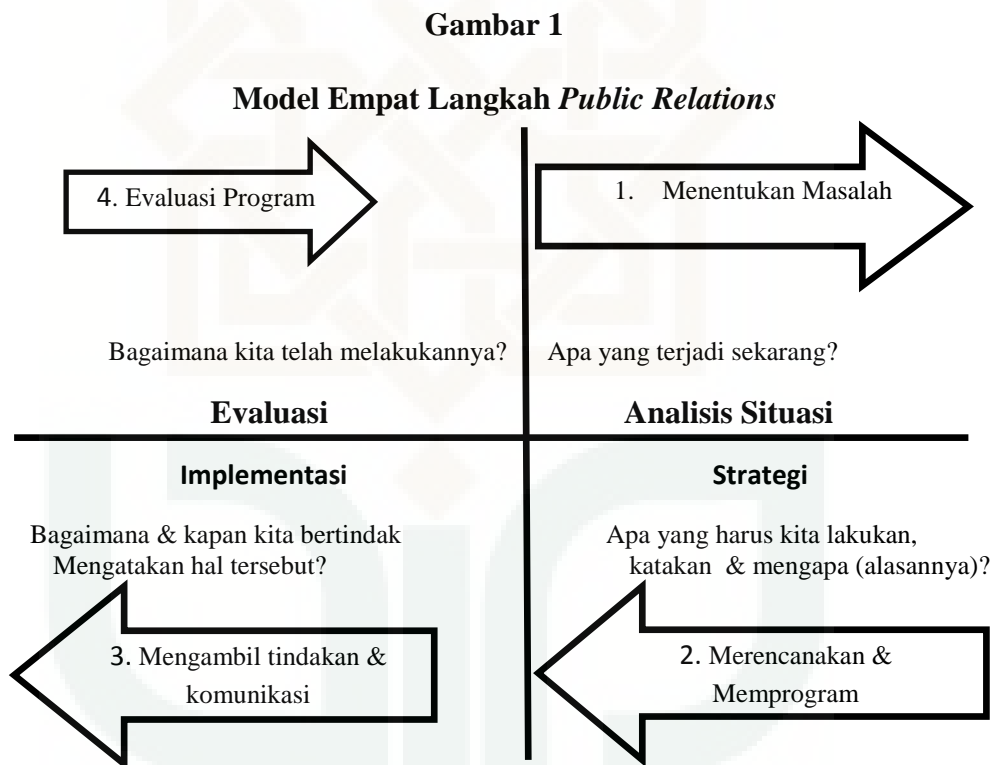
		deskriptif kualitatif pada humas pemerintah daerah Kabupaten Temanggung)			citra Kabupaten Temanggung agar terlihat baik di mata masyarakat.
4.	Arifah Susilowati	Implementasi Manajemen Humas dalam Mengelola Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk Memperbaiki Fasilitas Publik	Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta	Deskriptif Kualitatif	Untuk mengetahui manajemen humas dalam mengelola UPIK yang menginginkan perbaikan fasilitas publik.

Sumber : Olahan Peneliti

## F. Landasan Teori

### 1. Strategi Humas

Dalam bentuknya yang paling maju *Public Relations* adalah bagian proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan secara ilmiah. Praktisi *Public Relations* jenis ini menggunakan teori dan bukti terbaik yang ada untuk melakukan proses empat langkah pemecahan problem yaitu (Cutlip, 2006: 321) :



#### 1. Mendefinisikan *problem*

Mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku, pihak-pihak yang terkait dengan, dan dipengaruhi oleh tindakan dan kebijakan organisasi. Pada dasarnya ini adalah fungsi *intelligen* organisasi.

## 2. Perencanaan dan Pemrograman

Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan, dan komunikasi, taktik dan sasaran. Langkah ini akan mempertimbangkan temuan dari langkah dalam membuat kebijakan dan program organisasi. Langkah kedua ini menjawab pertanyaan “Berdasarkan apa kita tahu tentang situasi, dan apa yang harus kita lakukan atau apa yang harus kita ubah, dan apa yang harus kita lakukan?”

## 3. Mengambil tindakan dan berkomunikasi

Langkah ketiga adalah mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan dalam langkah ini adalah “Siapa yang harus melakukan dan menyampaikannya, dan kapan, di mana, dan bagaimana caranya?”

## 4. Mengevaluasi Program

Langkah terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program itu berhasil atau tidak. Program akan dilanjutkan atau dihentikan setelah menjawab pertanyaan “ Bagaimana keadaan kita sekarang atau seberapa baik langkah yang telah kita lakukan?”

Saat sedang terjadi suatu permasalahan sebagai seorang humas hendaklah mencari solusi dengan menggunakan proses *Public Relations* Empat Langkah seperti diatas. Keluhan dari masyarakat yang masuk melalui UPIK menjadi tugas dan tanggungjawab humas untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut. Dalam bertindak humas memiliki manajemen yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu mendefinisikan keluhan tersebut, kemudian merencanakan tindaklanjut, kemudian menindak lanjuti keluhan, dan pada tahap akhir melakukan evaluasi setiap bulannya.

Dikaitkan dengan fungsi *Public Relations* dalam Manajemen Humas maka secara operasional teknisnya berfungsi melaksanakan (Ruslan, 2012: 37) :

a. Penelitian (*Research*)

Ini adalah tahap penelitian dalam *Public Relations* dalam memperoleh data primer dan sekunder, maupun penelitian bersifat opini *research*, secara kualitatif dan kuantitatif. Kegiatan ini bersifat *motivation reserach*, yaitu penelitian yang tertuju pada jiwa manusia yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan (*needs & wants*) yang paling mendasar.

b. Perencanaan (*Planning*)

Penyusunan suatu program acara (*event*) atau agenda *setting* dan program kerja Humas. Penyusunan tersebut berdasarkan data dan fakta

di lapangan, kebijakan, prosedur, tema dan kemampuan dana serta dukungan dari pihak terkait.

c. Pengoordinasian (*Coordinating*)

Maksudnya adalah mengoordinir satu tim kerja dengan menentukan kerja sama dan keterlibatan dari instansi atau personil lainnya ke dalam satu koordinasi tim yang solid sebagai upaya pencapaian tujuan lembaga organisasi.

d. Administrasi (*Administration*)

Meyangkut masalah administrasi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dokumentasi, sistem pengarsipan dan pencatatan keluar atau yang masuknya uang, dan sekaligus merupakan suatu bukti tertulis/tercatat dalam sistem administrasi yang baik.

e. Produksi (*Production*)

Hal ini merupakan bentuk produk publikasi dan promosi yang dikelola humas dalam upaya mendukung perluasan/pemasaran produk atau nama dan pengaruh pada sebuah organisasi dan lain sebagainya.

f. Partispasi Komunitas (*Community Participation*)

Maksudnya adalah partisipasi humas dalam melakukan suatu komunikasi timbal balik dengan komunitas masyarakat/publik lingkungan tertentu untuk mencapai saling pengertian dan citra positif terhadap lembaga yang diwakilinya.

g. Nasihat (*Advisory*)

Memberikan sumbang saran kepada manajemen dan pimpinan perusahaan berkenaan dengan kebijakan organisasi tentang penyesuaian berdasarkan kepentingan publik *eksternal/internal*, maupun berdasarkan hasil pengidentifikasian keinginan dan rekasi opini publik terhadap tujuan perusahaan.

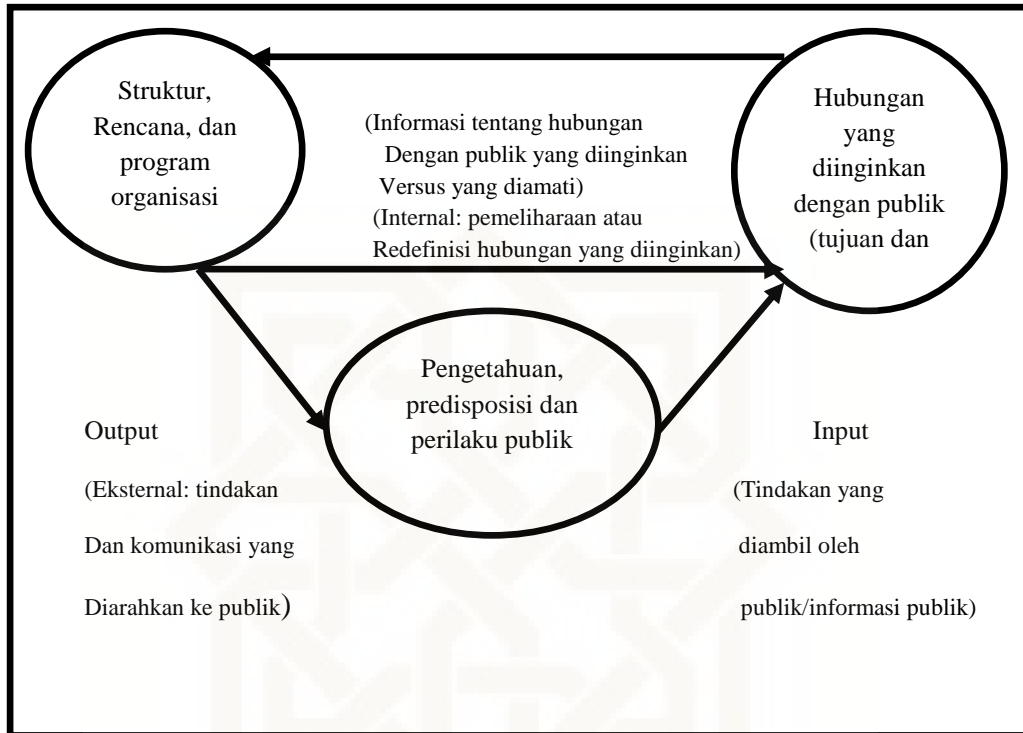
## 2. Model Public Relations Sistem Terbuka

Pendekatan sistem terbuka secara radikal mengubah praktik *Public Relations* dari praktik yang selama ini banyak dilakukan sebelumnya. Model ini berusaha menyesuaikan dan beradaptasi dengan memberikan respon yang tepat dan realistis. Menggunakan pendekatan “simetris dua arah” yang berarti bahwa komunikasi bersifat dua arah dan bahwa pertukaran informasi menyebabkan perubahan di dalam hubungan organisasi publik.

Penerapan pendekatan sistem terbuka kepada *Public Relations* membutuhkan pemahaman terhadap lingkungan untuk mengantisipasi dan medeteksi perubahan yang memengaruhi hubungan organisasi dengna publik. *Public Relations* harus sensitif secara selektif terhadap publik yang didefinisikan secara spesifik yang saling memengaruhi atau terkait dengan kebijakan, prosedur, dan tindakan organisasional.

**Gambar 2**

**Model *Public Relations* sistem terbuka (*Scott M. Cutlip*)**



Proses kerja yang dilakukan humas membutuhkan yang harmonis antara Pemerintah Kota Yogyakarta dengan masyarakat. Pemerintah menginginkan agar masyarakat turut aktif berperan serta dalam membangun Kota Yogyakarta. Tuntut memberikan saran/masukan yang bersifat membangun dan memiliki tujuan yang baik pula.

### **3. Manajemen Humas**

Humas sesungguhnya sebagai alat manajemen modern secara struktural merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi. Artinya, humas bukanlah merupakan fungsi terpisah dari fungsi kelembagaan atau organisasi tersebut bersifat melekat pada manajemen perusahaan. Manajemen humas berarti penelitian, perencanaan,

pelaksanaan, dan pengevaluasian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi. Fungsi dan tanggung jawab manajemen humas untuk membangun suatu yang menguntungkan bagi terciptanya hubungan baik antara organisasi/perusahaan dengan publik sarasanya, dan melalui tanggungjawab tersebut merupakan akuntabilitas bagi fungsi humas terhadap organisasinya. Berkaitan dengan fungsi humas tersebut pengaruh yang utamanya, berkaitan dengan hubungan tiga dasar prinsip-prinsip fungsi manajemen humas (*relationship of three basic principles of public relations management*), sebagai berikut :

- a. Tujuan aktivitas fungsi humas adalah untuk mengembangkan dan memelihara hubungan sosial dan lingkungan hidup yang baik (*the purpose of public relations activity is to development and good maintenance a social climate or environment*) sesuai dengan tujuan terbaik dari pihak organisasi yang dapat meningkatkan kemakmuran bersama. Artinya, tanggungjawab sosial manajemen humas untuk mengarahkan bagi keputusan pimpinan perusahaan atau instansi untuk membantu pengembangan dan memelihara lingkungan sosial yang menguntungkan kedua belah pihak. Misalnya, perkembangan masalah perhatian negatif publik terhadap munculnya tingkat ekologi lingkungan hidup yang kini banyak tercemar oleh polusi udara dan air limbah tersebut harus mendapat perhatian penuh manajemen humas.
- b. Humas yang baik akan menciptakan penilaian hasil kinerja yang baik, pengakuan dan penghargaan secara umum menguntungkan organisasi.



- c. Keberadaan organisasi hanya tergantung dari penerimaan pihak publik dan eksistensi perusahaan tersebut dapat disesuaikan dengan hasil kontribusi terhadap kepentingan sosial sebagaimana pandangan yang sama dengan masyarakat sekitarnya.

Fungsi utama dari manajemen humas adalah mengevaluasi dan mengantisipasi efek dari setiap tujuan usulan, kebijakan, perencanaan dan kepentingan kegiatan pihak organisasi dengan pihak publiknya. Artinya, manajemen humas harus berupaya apakah usulan (proposal) tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, dan metode yang tepat serta efektif dari sudut pandang tindakan humas.

#### **4. Humas dalam Lembaga Pemerintah**

Humas di lembaga pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada publik atau masyarakat mengenai kebijakan dan langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah, serta membina hubungan yang harmonis antara instansi atau lembaga dengan publik atau masyarakat tentang apa yang dikerjakan oleh pemerintah dimana humas ini berada dan berfungsi.

Fungsi dan tugas humas di lembaga pemerintah menekankan pada bentuk *public service* atau *public utilities* demi kepentingan pelayanan umum (masyarakat). (Ruslan, 2012: 346). Berlandaskan pada *public service* atau *public utilities* demi kepentingan pelayanan umum

(masyarakat), humas pemerintah mempunyai fungsi pokok (Ruslan, 2012: 343) :

- a. Mengamankan kebijaksanaan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya.
- b. Memberi pelayanan, menyebarluaskan pesan-pesan informasi mengenai kebijaksanaan hingga mampu mensosialisasikan.
- c. Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah dan masyarakat.
- d. Berperan serta secara aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan baik jangka panjang maupun jangka pendek.

Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta bertugas untuk melayani masyarakat yang memiliki masalah/keluhan sehingga nantinya diharapkan dapat menemukan solusi yang terbaik melalui media UPIK.

## **G. Metode Penelitian**

Pada sub bab ini akan dijelaskan tentang penggunaan metode yang dipakai. Penelitian ini akan menggunakan metode sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan yakni :

## 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif yakni menganalisis dan menyajikan fakta secara *riil* dan relevan sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian dengan pendekatan kualitatif yaitu peneliti melakukan penelitian langsung secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala tertentu serta dengan pengamatan obyek (kegiatan atau peristiwa) yang diteliti secara mendalam (Abdurahman, 2003: 51).

Penelitian ini bertujuan untuk membuat deskriptif secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta atau sifat-sifat objek tertentu (Kriyantono, 2007: 69).

## 2. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dari penelitian ini adalah Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Sedangkan obyek penelitian ini adalah humas Pemerintah Kota Yogyakarta yang bertanggungjawab mengelola UPIK untuk memperbaiki fasilitas publik.

## 3. Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu manajemen humas yang dilaksanakan untuk menangani keluhan masyarakat, melalui :

Pencarian Fakta → Perencanaan → Komunikasi → Evaluasi.

Tujuannya untuk menggali informasi yang akan menjadi dasar dari rancangan teori yang muncul.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Dalam metode pengumpulan data, ada dua metode yaitu data primer yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dan data sekunder yang merupakan data pelengkap (Abdurahman, 2003: 58)

##### a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang utama dalam penelitian ilmiah. Metode observasi adalah suatu kegiatan mengamati secara langsung obyek yang diteliti dengan mencatat segala sesuatu yang bisa dijadikan data atau bahan untuk dianalisis (Kriyantono, 2007: 106). Dalam penelitian ini peneliti menjadi anggota penuh dari subyek yang diamati. Observasi dilakukan penulis dengan terjun langsung selama beberapa waktu sampai dianggap cukup untuk mengetahui fenomena-fenomena yang diteliti, yaitu tentang implementasi manajemen humas dalam pengelolaan UPIK bagian humas Pemerintah Kota Yogyakarta untuk memperbaiki fasilitas publik.

##### b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dengan obyek penelitian dengan cara komunikasi *face to face* dengan

pihak yang bersangkutan. Metode wawancara adalah sebuah proses tanya jawab secara lisan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, yaitu kontak langsung antara pencari informasi dan sumber informasi (Moleong, 2002: 127).

Wawancara dilakukan dengan Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. Kemudian semua data yang diperoleh dari hasil wawancara dikumpulkan, dirangkum, dan dianalisis yang kemudian menjadi sebuah deskripsi tentang hasil dari penelitian.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data yang diambil dari berbagai informasi tertulis yang relevan dengan topik dari peneliti yang dilakukan, seperti surat, agenda, dokumen-dokumen administratif, dan artikel. Di dalam penelitian ini, data-data yang ditemukan dipilah menjadi tiga kategori yaitu : data primer (data-data instansi), data sekunder (data pribadi sebagai peneliti), dan data tersier (data-data penunjang).

## **H. Metode Analisis Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode non statistik yaitu deskriptik analistik yang merupakan suatu bentuk penelitian meliputi, proses pengumpulan dan penyusunan analisis data, kemudian semua data yang sudah terkumpul dan tersusun dianalisis sehingga diperoleh pengertian data yang jelas.

Metode analisis yang digunakan adalah model alir dengan beberapa tahap yaitu reduksi data, *display* data, dan verifikasi data (Matthew, 1999: 16).

Penerapan teknik analisa data tersebut dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi Data, yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok difokuskan pada hal-hal yang penting dan disusun secara sistematis sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang hasil penelitian. Reduksi dapat dilakukan dengan merangkum kegiatan yang merujuk pada manajemen pelayanan humas pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengelola UPIK.
2. *Display* Data, yaitu menyajikan data-data yang diperoleh dari lapangan dan disusun secara sistematis sehingga tersusun gambaran yang jelas dan sistematis tentang data yang dihasilkan dari penelitian yang dilakukan.
3. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi, yaitu kegiatan penggambaran yang utuh dari objek penelitian. Proses penarikan kesimpulan didasarkan pada hubungan informasi yang tersusun dalam satu bentuk yang dipadu pada penyajian data, melalui informasi tersebut, peneliti dapat melihat apa yang ditelitinya dan menentukan kesimpulan yang benar sebagai objek penelitian. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Pada tahap sebelumnya, verifikasi juga dilangsungkan untuk memeriksa keabsahan data.

## **I. Metode Keabsahan Data**

Validitas data dalam penelitian komunikasi kualitatif lebih menunjukkan pada tingkat sejauh mana data yang diperoleh telah secara akurat mewakili realitas atau gejala yang diteliti (Pawito, 2008: 97). Data yang merupakan hal-hal yang berkenaan dengan penelitian yang menggunakan beragam sumber data, seperti: mengumpulkan data dari kelompok, lokasi atau latar, atau waktu yang berbeda-beda sesuai dengan fakta autentik yang ada di lapangan.

Jenis triangulasi yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu Triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara; membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi. Cara ini dilakukan dengan membandingkan derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh. Menurut Pato (1987) cara yang dilakukan adalah:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.

4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.





## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pemerintah ingin menjalin komunikasi yang efektif dengan masyarakat untuk membangun bersama Kota Yogyakarta agar menjadi kota yang nyaman. Seperti terlihat pada Pemerintah Kota Yogyakarta yang membentuk unit khusus untuk menampung opini masyarakat serta menangani berbagai keluhan masyarakat. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dibentuk untuk menjalankan fungsi manajemen yang berada di bawah tanggungjawab Bagian Humas dan Informasi. Humas akan membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat, mendengarkan keluhan dan aspirasi dari masyarakat.

Humas tidak dapat bertindak sewenang-wenang karena semua keluhan perlu dipelajari dan dianalisis terlebih dahulu. Keluhan yang paling banyak disampaikan masyarakat yaitu mengenai perbaikan fasilitas publik yang membutuhkan perhatian dari Pemerintah setempat. Masyarakat menginginkan kenyamanan saat berada di tempat umum. Namun kenyataannya masih banyak fasilitas publik yang sudah tidak layak pakai lagi.

Melalui UPIK inilah segala keluhan masyarakat ditampung untuk dicarikan solusinya dengan berbagai macam tahapan. Humas selalu berusaha memberikan respon yang tepat waktu sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah diberikan. Berkat manajemen humas yang baik, saat ini UPIK dapat menjadi media yang digunakan oleh SKPD/Dinas dalam memperbaiki

fasilitas publik. Apabila permasalahan yang sedang dihadapi masyarakat itu tidak disampaikan maka tidak akan pernah ada titik temu.

Pemerintah Kota Yogyakarta terus melakukan perbaikan mengenai fasilitas publik berdasarkan dari pengaduan masyarakat. Pengaduan tersebut membantu Pemerintah untuk terus memberikan fasilitas yang memadai bagi masyarakat. Antara Pemerintah dengan masyarakat sudah terjalin hubungan kerjasama dalam membangun kota Yogyakarta. Melalui UPIK itulah pemerintah dapat terus melakukan perbaikan sistem kerja maupun sistem pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan triangulasi sumber, Pemerintah secara berkala melakukan pemantauan ke beberapa wilayah yang dianggap memiliki keterbatasan fasilitas.

Proses kerja humas telah mengimplementasikan manajemen humas dalam mengelola UPIK sehingga keluhan dari masyarakat dapat tertangani. Humas berfungsi sebagai mediator/fasilitator komunikasi untuk mengatasi keluhan terutama perbaikan fasilitas publik. Walaupun belum semua fungsi-fungsi maupun langkah-langkah manajemen humas dapat dilaksanakan. Seperti, kurangnya koordinasi antara atasan dengan operator UPIK pada setiap dinas sehingga menimbulkan kesalahpahaman di masyarakat. Respon yang diberikan humas terkadang tidak selalu dapat dipahami oleh pengirim pesan/masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi dua arah yang dibangun melalui UPIK sangatlah penting agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

## **B. Saran**

1. Humas Pemerintah Kota Yogyakarta perlu melakukan sosialisasi yang lebih sering lagi agar masyarakat mengetahui adanya UPIK sehingga dapat menjadikan UPIK sebagai media komunikasi antara Pemerintah dengan masyarakat.
2. Humas Pemerintah Kota Yogyakarta hendaknya selalu melakukan pencarian fakta dilapangan berdasarkan keluhan yang sudah masuk melalui UPIK agar diketahui tingkat kebenarannya dengan di lapangan.
3. Humas Pemerintah Kota Yogyakarta hendaknya membuat suatu terobosan baru dengan menerbitkan suatu media cetak seperti majalah yang khusus membahas tentang penanganan keluhan terutama mengenai perbaikan fasilitas publik. Agar masyarakat mendapatkan informasi yang terkait dengan keluhan yang pernah disampaikan kepada Pemerintah melalui UPIK.
4. Perlu dilakukan koordinasi dengan semua pihak yang turut serta bertanggungjawab atas pengelolaan UPIK baik dari Humas Pemerintah Kota Yogyakarta maupun atasan/pejabat agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pemberian respon kepada masyarakat. Sehingga semua fungsi-fungsi manajemen humas dapat terlaksana
5. Saat proses tindakan atau komunikasi dari manajemen humas yang ditetapkan hendaklah menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar tidak terjadi kesalahpahaman pada masyarakat.

## Daftar Pustaka

- Al Qur'an dan Terjemahannya. 2010. Departemen Agama Republik Indonesia. Bandung : Diponegoro
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Cutlip, Scoot. 2006. *Effective Public Relations*. Jakarta : Kencana.
- Effendy, Uchana, Onong. 2009. *Human Relation & Public Relation*. Bandung : Mandar Maju
- Fuad, Ahmad. 2008. *Tips & Trik Public Relations*. Jakarta : PT Grasindo.
- Gregory. 2012. *Public Relations dalam Praktik*. Jakarta : Erlangga.
- Herimanto, Bambang. 2007. *Public Relations dalam Organisasi*. Yogyakarta : Santusa.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Riset Komunikasi*. Surabaya : Kencana.
- Moleong, Lexy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nurjaman, Kadar. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Saleh, Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang : UMM Press.
- Soemirat, Soleh. 2002. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Suparmo, Ludwig. 2011. *Aspek Ilmu Komunikasi dalam Public Relations*. Jakarta : PT Indeks.

Wasesa, Agung, Silih. 2010. *Strategi Manajemen Public Relations*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Zudianto, Heri. 2007. *Best Practices*. Yogyakarta : Balaikota.

### **Sumber Skripsi :**

Skripsi “*Analisis Manajemen Pengelolaan Electronic Public Relations Departemen Pekerjaan Umum Jakarta*” oleh Endah Tri SW mahasiswi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Skripsi “ *Manajemen Reputasi: Fungsi Public Relations Yang Dijalankan PT Pertamina (Persero) Pusat Jakarta Dalam Mengelola Reputasi*” Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Skripsi “ *Implementasi Manajemen Public Relations pada pengelolaan website dalam pembentukan citra (studi deskriptif kualitatif pada humas pemerintah daerah Kabupaten Temanggung)* Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

### **Sumber Internet :**

<http://syaddad.wordpress.com> yang diakses pada tanggal 07 November 2013, pukul 10.30 WIB

[www.jogjakota.go.id](http://www.jogjakota.go.id) yang diakses pada tanggal 29 November 2013, pukul 11.00 WIB.

[www.klipingjogjakota.go.id](http://www.klipingjogjakota.go.id) yang diakses pada tanggal 29 November, pukul 14.00 WIB

[www.upikjogjakota.go.id](http://www.upikjogjakota.go.id) yang diakses pada tanggal 20 Desember 2013 pukul 09.00 WIB

## Daftar Interview Guide

1. Kapan UPIK berdiri?
2. Apa tujuan dari dibentuknya UPIK?
3. Apa manfaat dari terbentuknya UPIK bagi masyarakat dan pemerintah?
4. Bagaimana struktur organisasi UPIK?
5. Apa saja tugas dari pengelola UPIK?
6. Bagaimana cara kerja UPIK?
7. Bagaimana caranya agar UPIK lebih dikenal di masyarakat?
8. Melalui media apa saja UPIK itu?
9. Bagaimana manajemen pelayanan UPIK baik melalui sms, telepon, *email*, *website*, ataupun datang langsung?
10. Hal apa yang paling dikeluhkan oleh masyarakat?
11. Kalau fasilitas yang dikeluhkan misalnya seperti apa?
12. Bagaimana cara menangani keluhan tersebut?
13. Bagaimana respon masyarakat setelah adanya UPIK ini?
14. Apakah ada kendala dalam pengelolaan UPIK ini?
15. Jika ada, bagaimana cara mengatasinya?
16. Bagaimana cara memecahkan masalah?
17. Apakah di UPIK sudah menerapkan ilmu manajemen humas?
18. Apakah humas turut memantau kerja dinas terkait dalam memperbaiki fasilitas publik?
19. Apakah UPIK pernah mendapatkan penghargaan selama ini?

### Daftar Keluhan UPIK Bulan Desember 2013

1	Mhn.Perhatian instansi terkait.Adanya pelumpuran parit diutara komplek kowilhan baciro,tlng parit segeradialirkan. .Sdh berminggu2 Berbau.Tajam.Nwn (30/11/2013 08:35)
2	Penerangan jalan werkudoro, lapangan mancanan wirobrajan sudah 2 hari mati, tolong segera diperbaiki (29/11/2013 18:26)
3	Upik yg terhormat, bahwa kami ingin melaporkan tentang pembuangan sampah di per 4an sagan/jl. Yohanes sngt mengganggu pernafasan pemakai jln mksh, Koes X urang. (29/11/2013 18:02)
4	Lapor lampu penerangan jalan dijalan bugisan no 6 kok selalu mati. Tolong segera diperbaiki. Terimakasih. (25/11/2013 09:11)
5	Bnr2 jijiki jln2 dimalioboro di subuh hr, sampah2 lesehan n' PKL berserakan dimn-mn! (25/11/2013 06:47)
6	Salamat sore. Lapor lampu penerangan dijalan bugisan no 6 kok selalu mati. Tolong segera diperbaiki. Terimakasih. (23/11/2013 17:41)
7	Mohon diperhatikan ruangan bp gigi,lab puskesmas mantrijeron tdk aksesibel, brda di lt2. Penyandang disabilitas dan manula kesulitan. Tgl 3 des mrpk hari penyandang disabilitas internasional, mohon sgr ditindak lanjuti (23/11/2013 09:03)
8	Pelayanan diRSUD jogja sangat2 kurang memuaskan>:O (n) (22/11/2013 10:46)
9	Lampu dpn kantor kecamatan wirobrajan masih mati, yg lainnya sudah hidup, mohon ditindak lajuti (21/11/2013 21:46)
10	kecewa....!!!! atas pelaynan kelurahan umbulharjo (21/11/2013 12:26)
11	<a href="#">Sy sgt mendukung nama2 jln dijogja dikembalikan nama asli. Hal ini sdh sering sy himbau kpd pemkot. Jk bs jgn cm jln mangkubumi, A.yani (29/11/2013 17:50)</a>
12	Mt pgi,sya mau tanya kalau ikut jualan kaki lima stananya 1cm brapa? (29/11/2013 07:57)
13	Mohon untuk menjadi perhatian Pemkot Yogya: area di jl senopati depan BI dan ktr pajak..sekarang dipenuhi gerobak2 kaki lima. Tanaman hijau yg dulu membentang dr timur ke barat di depan BI dan ktr pajak skg ditebangi dan tanahnya di semen untuk mangkal gerobak pedagang kaki lima. Mohon ut ditertibkan. Area yg skg di semen bisa dijadikan taman hijau yg indah...biar tdk ut mngkal pdgang kaki lima. Mohon ut ditindaklanjuti penertiban pdgang kaki lima di depan BI dan ktr pajak. Jd sgt kumuh. Trmkasih (28/11/2013 08:58)
14	Pemkot yth, ba gaimana klo se kitar tugu yogya diaspal kembali dan dilingkari dgn pagar beran tai yg pendek? Bukankah akn berkesan indah? (28/11/2013 06:22)

15	sebelumnya minta maaf anak saya sakit tapi sdh pakai kartu JAMKESMAS tapi setiap ber. kok msh bayar beratus2 ribu? makasih. (27/11/2013 23:18)
16	Lapor lampu penerangan jalan di jalan bugisan no 6 kok selalu mati. Tolong segera diperbaiki. Terimakasih. (25/11/2013 09:11)
17	Selamat sore. Lapor lampu penerangan di jalan bugisan no 6 kok selalu mati. Tolong segera diperbaiki. Terimakasih. (23/11/2013 17:41)
18	Kios warung di sktr alun2 utara sbaliknya tdk blh semi permanen. Mstinya cukup diperbolehkan jualan sistem misbar ( gerimis bubar ) atau lesehan sj. Itu dibelakang warung byk pendopo2 yg mstinya bs terlihat. Sukur2 utk unjuk kesenian (23/11/2013 12:45)
19	<a href="#">Arena psr mlm sekaten dari thn ke thn sungguh sgt tdk menarik. Mstinya pemkot undang pabrikan besar spy bs ikut memeriahkan psr mlm. Jika perlu ksh mereka gratis sewa kapling. biar bs menambah daya tarik gitu dong pak. Trmksh. (22/11/2013 20:55)</a>
20	Pak wali jln tentara rakyat mataran be kas galian pipa war na oranye jln rusak untuk jln kendaran jln kaki tidak dapat dilalui parah (22/11/2013 20:27)
21	Pak mahon perhatian ada kabel tilfon yang iku tiang listrik nglewer diranggeh orang gaduk sadah lama sekali lapor tilkon tidak ada tanggapan PLN juga diepanpan pasar pawirotan keutara sampai selatan bok bapak sering terjur langsung biar tau kabel awutan seperti JOKOWI ....! (22/11/2013 19:10)
22	Kpd instansi yg terkait...mo informasi td malam wkt kami beserta rombongan mampir di malioboro, km mendptkan lampu2 diteras dpn pasar bringharjo mati shp kelihatan gelap, tp di sisi barat jl terang, alangkah bagusnya jk yg di hdpkam yg di dpn pasar bringharjo, trims.. (22/11/2013 15:57)
23	Pelayanan di RSUD jogja sangat2 kurang memuaskan>:O (n) (22/11/2013 10:46)
24 25	Lampu dpn kantor kecamatan wirobrajan masih mati, yg lainnya sudah hidup, mohon ditindak lanjuti (21/11/2013 21:46) <a href="#">Pemasangan kabel fiber optik Pemda DIY oleh CV Mitra Lestari di jl Menur kel Baciro Jogja. bekas galian di trotoar dan jalan hanya ditutup tanah. Trimakasih. (21/11/2013 21:26)</a>
26	Salamat buat pk walikota untuk membleclis galian optik. Galian yg lain ada yg hanya seenaknya gorong. Gorong2 hrs dikontrol mengembalikannya. Matur nuwun. Wahono. (21/11/2013 11:54)
27	Batu cor pembatas jln biasanya di cat hitam putih yg amblong ( amblas ke bawah ) (20/11/2013 15:41)



28	Mohon perhatian kepada yang berwajib. Di sepanjang jl. Jogonegaran / pku ke utara. Banyak gorong 2 yang. Tdk di kembalikan. Pd tempatnya. Sblum ny di masuki. . Sesuatu dari tel kom (20/11/2013 14:53)
29	Disdukcapil kelurahan > kecamatan > kota bekerjasama agar dpt hasil data yg valid buat kpu (20/11/2013 11:19)
30	Mohon perbaikan sudah 1 minggu lebih penerangan jalan dijalan dorodasih menuju kantor kecamatan wirobrajan MATI (19/11/2013 21:50)
31	Mohon info,bongkar pasang jalan itu gratis atau bayar ? (19/11/2013 18:45)
32	Katur Bp. Kepala Dinas P.U. ing Balai kota. ### Pak... ngajeng toko Metro sak kidul jogja tronik, Margi jl Brigjen katamso Jemblong (berlobang)... Nuwun.. (19/11/2013 16:27)
33	Tanaman di utara bekas kecamatan MG Rubuh.depan RM Moi moi.sy udah hub BLH tdk bisa. (19/11/2013 11:40)
34	<a href="#">Banyak batu pembatas antara jalan dgn trotoar yg amblong krn pori2 tanah terbuka saat penanaman pohon dan amblong saat hujan. Tjd di jln Tentara Pelajar pd sisi timur, dr pabrik es smpe SMA 17 (19/11/2013 10:53)</a>
35	Ayo Pak menanam lg mumpung musim hujan, kalo boleh devider jln di alun2 utara ditanami aja. (19/11/2013 08:57)
36	Pak wali bekas gali an kabel jln perpat an pingit ke selatan mebahayakan pemakai jln trimksh (19/11/2013 07:56)
37	Batu candi itu indah buat pelataran candi bukan untuk jalan raya. juga rasa tidak menjadikan tugu makin megah. Malah pinggiran tugu jd korban tabrak mobil2. Mohon perhatiannya. Makasih. (18/11/2013 22:50)
38	Sudah 2 malam penerangan jalan di sepanjang wisata kopi jos di jl wongsodirjan mati mhn perhatiannya. Terima kasih. (18/11/2013 22:14)
39	Kpd yth:bpk / ibu sy mau melaporkan.di jln abu bakar ali di dkt gereja kota baru ada jln yg berlubang bekas galian pipa.sy mhn di lakukan tndk kan.trm ksh (18/11/2013 18:24)
40	Lha blm disemen pak dan kalau hujan tanahny nyampe kmana 2 dan blm rapi (18/11/2013 15:02)
41	pengaduan..bhwa jln kmpung rt23/06.bumen purbayan KG..yg kmarin dbuat grong2 SAH.. ada beberap titik yg AMBLAS. trgerur air hujan.. MHON perhatian tuk instansi yg terkait supaya sgera tuk di perbaiki..trims.. rudi rt23 (18/11/2013 12:12)
42	Bahkan diprediksi 5th lagi Yogya akan banjir oleh ketua IAI. Sekarang tinggal pemerintah kota yang mewedahi rakyat hanya menyalurkan aspirasi saja, <a href="http://www.harianjogja.com/baca/2013/10/30/jogja-banjir-5-tahun-lagi-jogja-diprediksi-banjir-460803">http://www.harianjogja.com/baca/2013/10/30/jogja-banjir-5-tahun-lagi-jogja-diprediksi-banjir-460803</a> (17/11/2013 14:50)

43	Tukang sapu Dingas Kebersihan Kota akhi2 ini (sampai pagi ini) MALAS2. Masakan jam 06 pagi ini BELUM JUGA MENGANGKAT GUNDUKAN2 SAMPAG yg ada di sepanjang jalan A.YANI Bgn Utara, bgn selatan MALIOBORO. Percuma saja digaji. (17/11/2013 05:44)
44	PJU di Nyutran jl Tohpati dan sekitarnya sering mati, malam ini pun mati mohon perhatian (16/11/2013 23:31)
45	Maraknya sampah dikota yoga kini bertambah pesat,,sebaiknya ditiap ruas jalan diberi bak sampah dengan jarak kurang lebih 5 m (16/11/2013 15:29)
46	pengendara sangat terganggu dan silau akibat sinar lampu disco baru ditrotoar tengah jl malioboro, mengganggu pandangan pengendara melihat kendaraan dan penyebrang jalan didepan, sakit dimata (15/11/2013 22:44)
47	lampu disco baru di malioboro utara tidak bagus dan membuat silau pengendara motor dan mobil, sehingga tdk bisa melihat jelas penyebrang jalan, sakit di mata. (15/11/2013 22:36)
48	Atas laporan lampu penjal di gang delima bbrp wktu lalu kami ucapkan trima kasih karena lampu jenis sond sdh menyala, skali lagi kami ucapkan trimakasih (15/11/2013 15:58)
49	Mohon dibuat peresapan air tik dpn Mirota Simajuntak, dpn bunderan da panti rapih, kotabaru, pathuk, kota baru, lempuyangan dll,cos air meluap ke jalan/ jalan banjir. Apabila hjan deras bsa terjun lapangan/ survai kejalan2 tuk mengecek jalan yg kurang peresapan. (15/11/2013 15:19)
50	Lampu jalan kadang hidup kadang mati di jalan ireda timur makam sasanalaya. Trims. (15/11/2013 13:35)
51	Yth, Bpk Walikota, mohon PKL depan DEKRANASDA Jl Tamansiswa agr dितertbkn krn melanggar aturan (15/11/2013 10:19)
52	Met pgi sy warga sering lwt malioboro ada pmsgn lampu hias baru yg dibwh. Kurang bagus yg lebih parah lgi membuat silau pengendara tak melht penyebrang (15/11/2013 09:27)
53	ya,mhn dikoordinasikan sj.krna biasanya lau antar instansi kan lbh cpt.yg jls sy sebagai asli warga jogja cm melaporkan apa yg terjadi yg krng pantas dilakukan.pa lg t4 umum. (14/11/2013 14:40)
54	Kalau boleh memberi saran...galian kabel optik kalau bisa diberesi biar rapi. Kemarin pas hujan banyak yang ambles. Rawan kecelakaan. Trims (14/11/2013 00:00)
55	Mohon akses jalan untuk pejalan kaki yang digali untuk pemasangan kabel optik milik PT. TELKOM (?) segera dikembalikan seperti semula. Silahkan anda lihat lubang bekas galian kabel yang ada di JL. A.M. Sangaji sekitar Tugu Jogja kondisinya sangat membahayakan bagi pejalan

	kaki. Lubang dengan ukuran sekitar 80 x 200 cm dan kedalaman sekitar 50 cm dibiarkan begitu saja.(Foto terlampir dalam email yang dikirimkan ke upik@jogjakota.go.id) Ini bisa menjadi LIANG KUBUR bagi pejalan kaki yang terperosok di dalamnya. Sudah lebih dari 2 minggu lubang ini ditelantarkan begitu saja. Apalagi Tugu Jogja yang merupakan salah satu ikon kota Yogyakarta dan Jl. A.M. Sangaji juga merupakan jalan khusus wisata di mana banyak wisatawan baik luar maupun lokal yang melewati jalan ini memberikan penilaian yang sangat buruk bagi Kota Yogyakarta. Sungguh suatu pekerjaan yang SANGAT TIDAK PROFESIONAL yang dilakukan baik kontraktor maupun instansi yang berwenang/ bertanggung jawab atas proyek ini. (14/11/2013 00:00)
56	Trimaksh pak, lampu pju di gang NOTOYUDAN, wil.RT 76 RW 22, PRINGGOKUSUMAN,GEDONGTENGEN, sdh menyala kembali. (13/11/2013 21:13)
57	Lagi2 penanaman pohon menimbulkan kerusakan kali ini tjd di jln Tentara Pejajar tepatnya di bag sisi timur dr Pabrik es smpe SMA 17 bny pembatas jln yg amblong (13/11/2013 18:52)
58	Mau kasih info : jalan gejayan yang dibongkar untuk pembuatan gorong2 itu belum di perbaiki lagi itu sering ada kecelakaan karna jalanya rusak parah, saya kalo lewat miris. (13/11/2013 17:35)
59	tolong di cek lampu mercury kampung kaparakan kidul dari kelurahan keparakan ke utara tadi malam mati ( an pengurus kampung (13/11/2013 08:08)
60	Pohon diats atap halte trans utar samst badran (halte timur hdp brt) mbokyo ditebang, kalo smp menimpa halte kan eman le betulin halte ne. Mksh (12/11/2013 16:00)
61	RM SAKIT KOTA,POLI DALAM DOKTER CMN SATU,PASIEN NUMPUK?! MAU NUNGGU BERAPA JAM LAGI,!! WAAH RA BERES TENAND,PASIEN KELANTARAN KAYA GINI!.... (12/11/2013 13:26)
62	(1/2)Mengapa sampai sekarang belum ada perbaikan kami meragukan nomor tlp yg diberikan mengenai pengaduan apa benar kelihatannya meragukan sebab laporan kami u (12/11/2013 12:18)
63	Laporan kami tak ada tanggapan mengenai PJU yang ada di jln sekardwijan mati ini laporan yg ke tiga kalinya (12/11/2013 12:07)
64	Sebenarnya sy bosan lapor jln rusak lokasi retno dumilah dekat sd intis school apa mau ditunggu parah dan tambah korban lagi ya! Tk (12/11/2013 09:41)
65	Slamat pagi, utk info, lampu PJU yg berada di dlm gang wil.NOTOYUDAN RT RT 76 RW 22, kel.PRINGGOKUSUMAN,

	kec.GEDONGTENGEN,masih padam.Mhn utk ditindaklanjuti.Tk (12/11/2013 04:45)
66	Siang pak saya mau tanya kok lurah d kel.tahunan tiap hari gak da di kelurahan.pa pak lurah tu kerjaane keluar teros.kmrn jumatblng siang hrs jumatn.ternyata hrsjumatn gak ada suruh ninggal.hari ini pagi jg blm adakatanne siang habis istirahat tp juga gak ada.padahal tu urgen pak.makasih (11/11/2013 13:20)
67	pemberi tauhan di sebelah utara makam wijaya brata (wilayah tahunan.) kira-kira 50 meter trus belok kiri/ barat jalan alternatif arah menuju jalan batikan. itu jalannya rusak "PARAH" banget tp kok tdk pernah ada perbaikan itu gimana?????? (11/11/2013 12:13)
68	Bpk Walikota Yth, Sy warga Gendeng Baciro ingin mencari kan Beasiswa anak sy . Saat ini anak sy Kuliah d UGM Fak Ilmu Budaya Jurusan Antropologi , smt 3 . IPK 3,76 . Maksud sy ingin mendptkan Beasiswa dr Pemkot utk itu bgmn caranya? Sy mengurusnya hrs kmn ? Maaf sy sdh lancang utk bertanya langsung k Bpk Wali krn sy tdk tahu hrs mencari Info kmn. Trm Kasih. (11/11/2013 11:03)
69	Tolong dengan sangat tentang pengemis di pertigaan eks Bioskop Permata Kecamatan Pakualaman di selatan jalan sayang mengganggu para pengendara sering memaksa... (10/11/2013 15:35)
70	Lampu taman yg utara (utara samsat badran ) konslet mercik api,mohon dikontrol.Mksh. (09/11/2013 22:25)
71	Slamat sore, utk info bahwa lampu PJU di wil.NOTOYUDAN RT 77/RW 22, kel. PRINGGOKUSMAN, kec.GEDONGTENGEN, sejak kmren padam.Mhn utk ditindak lanjuti.tk (09/11/2013 18:59)
72	tlong kebersihan di jalanan kota jogja lebih di utamakan,terutama di depan jogja fish market timur rsud jogja, itu kok skrng banyak sampah yg membuat tdk nyaman.nwn (09/11/2013 07:09)
73	Aspal jalan di Jalan Pasar Telo Karangakajen ke selatan tidak rata(sisi barat),juga di Jalan Sisingamangaraja(agak rusak),mohon perhatian (08/11/2013 19:03)
74	Terimakasih kepada Pemkot Kota Yogyakarta melalui Dinas Perhubungan atas Operasi BETOR=Becak Motor, semoga tetap selalu operasi.!! Terimakasih (08/11/2013 15:12)
75	Daerah jl madyosuro ke selatan namburan kidul. Ini juga blm dirapikan bikin debu dan licin. (07/11/2013 08:26)
76	Kalen air nya mati Solusi nya kapan ya? (07/11/2013 08:25)
77	Maav apa benar ini unit pelayanan keluhan kota yogya. Saya mau minta tolong. TPS (tempat pembuangan sampah) di pasar serangan sangat mengganggu pembeli dan pedagang. Sampah sampai pintu masuk pasar.

	Mohon di tinjau ulang pembuatan TPS. Matur nuwun (06/11/2013 09:23)
78	Selamat pagi, saya ingin menanyakan mengenai beberapa hal: 1. Apakah di yogyakarta ada car free day? 2. Jika ada berlaku pada hari apa dan di mana? Terima kasih (05/11/2013 09:55)
79	Ijin galian kabel optik itu kalau selesai tdk dirapikan ya pak.. Ini cuma di tutup aja debu kmna mana.. (04/11/2013 19:20)
80	Penerangan jalan di kampung suryodiningratan RT.39/RW.11 Menyala terus (04/11/2013 16:06)
82	Mhn pemkot jogja scr btahap membebaskan tanah di sisi kanan kiri sungai code, sungai gadjah wong (04/11/2013 10:34)
83	<a href="#">Informasi pak...di malioboro skrg lbh menarik dg dipasangnya lampu yg berganti2 warna, tapi kok hanya ada di sebelah barat jalan aja yg nyala sore ampe rnya salah pak...alangkah indahnya jk bs nyala mulai sore jam 5an selagi bnyak pdngujung...bgt masuknya pak mks..</a> (04/11/2013 06:54)
84	Pak wali, masak lampu dpn pasar yg kemarin dulu mati, cuma hidup 2 mgg, kemarin dibenahi petugas pln padahal dah nyala bagus, sekarang mati lagi trutama malbor teras toko deretan timur...mhn perhatiannya pak, pdhal dah di pasang lampu warna warni bagus... (03/11/2013 18:00)
85	Lampu hias wrn wrni yg baru sj dipasang di mlbro manfaatnya tdk begitu byk. Bgs juga tdk , indah juga tdk (03/11/2013 14:54)
86	<a href="#">Pemkot yogyakarta mestinya konsentrasi pada masalah pengadaan tempat parkir disekitar malioboro bukan malah mendahulukan proyek lainnya seperti proyek penerangan lampu padahal penerangan di malioboro sdh cukup terang.</a> (02/11/2013 13:33)
87	Tolong kalen timoho mati air nya. Mohon ditindak lanjuti. Sy sudah sms berkali2. Kok hanya dijwb ucapan terimakasih atas partisipasi anda. (02/11/2013 12:25)
88	mhn informasi apakah galian kabel optik di sekitar jl madyosuro sekitarnya kel panembahan udah berijin. (02/11/2013 07:58)
89	Malboro tdk tambah cantik dg adanya lampu indah, tp justru mengganggu pengendara. (01/11/2013 20:28)
90	Pemkot malioboro tdk d kasih gondola yg atasnya ada pohonnya gar sejuk dan mengurangi polusi malah ditepi trotoar kekek ada, ini krg brmanfaat lebih baik dipindah di Malioboro, wisatawan tdk kepanasan. Tks warga yogya. (01/11/2013 13:48) <a href="#">Yth. Pemkot Kota Yogya: jalanan ditengah pasar giwangan selalu becek</a> (01/11/2013 13:16)
91	Laporan lampu PJU jenis Son di jlan Timoho II gang Delima RT 03 RW 01.sisi selatan SDIT Luqman Hakim, kel Muja muju, mati, mohon agar bisa diperbaiki, atas perhatiannya trimakasih, dr warga (01/11/2013 11:13)

92	Sekarang saja tanaman perindang merambat yang disangga dengan besi tdk terawat di malioboro. Depan toko sepanjang malioboro tdk rapi.jadi tdk indah. Malah kelihatan kumuh. Hanya dpn malioboro mal yg rapi. Mohon yg lain rapi kan indah. Tks (01/11/2013 10:09)
93	Lampu yang mulai terpasang untuk menambah keindahan malioboro ternyata justru mengganggu pandangan pengendara kendaraan. Lebih jelas silahkan cek sendiri ketika anda naik kendaraan malam hari akan silau pandangan anda dan membahayakan semua orang. Tks (01/11/2013 09:01)
94	Pemkot jogja tampaknya harus mencontoh kota surabaya dan jakarta dimana pemerintah kotanya gencar membangun taman/ruang terbuka hijau dan juga sudah menerapkan e-governance disegala bidang seperti lelang scr elektronik..jangan sampai kota jogja yang sudah berkembang baik dgn sederet penghargaan yg diterima justru mulai tertinggal dgn daerah lain.salam jogja ora di dol (01/11/2013 07:47)

### Daftar Keluhan UPIK bulan Desember 2013



No	Pesan
1	Malioboro bnr2 menjijikan jam sgini sampah msh berserakan dimn-mn dispanjang jln malioboro, bnr2 memalukan pdhl para wisatawan dh lalu lalang. (31/12/2013 05:23)
2	Info hr ke-12 kondisi smakin parah krn hujan, mohon segera ada tindakan, tq (30/12/2013 13:26)
3	Setidaknya ada tindakan darurat spy jalan bs diakses agar tdk menimbulkan kerugian yg lbh byk bagi masy sktr. Kalau skrg kan jalan ditutup total, apa tdk bs motor boleh lwt? Ini sdh 12hr pak! (30/12/2013 13:24)
4	Trimakasih Lampu .P.J.U jl gndosuli baciro sdh hidup namun ada 2 titik yg mati , mohon sgr ada perbaikan trimakasih (29/12/2013 20:52)
5	Kami mohon perhatiannya di jl.mantrijeron lampu penerangan jalan mati total sehingga menjadi gelap dan riskan kecelakaan trima ksh atas prhatiannya (29/12/2013 19:34)
6	Sepanjang jalan menteri supeno sebelah timur air menggenang. Padahal tidak hujan. Ini yg paling parah mohon utk ditindaklanjuti. (29/12/2013 12:49)
7	Yth walikota jogja, ini sdh 10 hr sejak amblesnya aspal di jl babaran. koq blm ada tindakan nyata utk memperbaiki? Kegiatan ekonomi jd lumpuh (29/12/2013 12:25)
8	<a href="#">Trimakasih Lampu .P.J.U jl gndosuli baciro sdh hidup namun ada 2 titik yg mati , mohon sgr ada perbaikan trimakasih (29/12/2013 20:52)</a>
9	<a href="#">Kami mohon perhatiannya di jl.mantrijeron lampu penerangan jalan mati total sehingga menjadi gelap dan riskan kecelakaan trima ksh atas prhatiannya (29/12/2013 19:34)</a>
10	<a href="#">Sepanjang jalan menteri supeno sebelah timur air menggenang. Padahal tidak hujan. Ini yg paling parah mohon utk ditindaklanjuti. (29/12/2013 12:49)</a>
11	<a href="#">Maaf pak (29/12/2013 07:10)</a>
	<a href="#">P.J.U jl gondosuli padam sudah 5 hari Saya sudah menghubungi bagian pju kimpraswil namun belum ada perbaikan sampai skrg tlg sampaikan kebag.Gangguan pju trims (ket rw 12 baciro) (28/12/2013 18:38)</a>
12	<a href="#">Yth.Bpk wali, tolong kami dong pak.kami warga tegal kemuning yg bersebelahan dengan pasar lempuyangan.Tolong ijinkan kami agar bisa hidup lebih sehat dan bersih.tolong kembalikan dagang arang ke posisi semula.atau pintu pasar lempuyangan sebelah barat ditutup saja.agar debu arang tidak mengganggu kesehatan kami.Kami mohon dgn sangat perhatian dari bapak.kami sangat berharap pertolongan dari bapak.trimakasih sekali kami sampaikan atas perhatian bapak. (28/12/2013 14:43)</a>
13	<a href="#">USUL: TMPAT TANAMAN SEKITAR TROTOAR SEBAIKNYA DIROMBAK DAN DIJADIKAN KHUSUS PJALAN KAKI. SUPAYA TDK MACET, DAN JGN BWT TEMPAT PARKIR/JUALAN PKL (28/12/2013 10:40)</a>

14	<a href="#"><u>Wah, jalan tentara pelajar dari perempatan pingit sampai depan SMP 12 ( sisi barat ) macet parah... Kapan mau dilebarkan Pak ? (27/12/2013 15:14)</u></a>
15	<a href="#"><u>Selamat malam, Himbuan kpd pemda Yogyakarta,khususnya bagian perbaikan jalan,bahwa di pertigaan sebelah utara kampus janabadra,bahwa saat hujan banyak air yang tergenang. Trimakasih (26/12/2013 20:30)</u></a>
16	<a href="#"><u>Aduh gmn to yo Pak Walikota jalur lambat malioboro dh mulai ada beberp yg dh berani jualan asesoris dsbgnya khususnya dpn Pangestu Batik dpn BNI. Mohon ditindak sbml tambah byk. Trimakasih (26/12/2013 19:17)</u></a>
17	<a href="#"><u>saya td lewat jln magelang, 500 m dr ringroad ke selatan ketimpa pelepah palem kering sehingga saya jatuh dan lecet2 spion kiri motor patah foot step bengkok. saya minta pemkot bertanggung jawab ganti spion mtr yg patah uang sakit. banyak saksi mata. mohon pelepah pohon yg membahayakan kendaraan dibersihkan secara berkala. sudah ada korban ini (26/12/2013 17:04)</u></a>
18	<a href="#"><u>Masya Allah rmh sakit jogja/rsud wrsaban, pesen ambulan jam 10 pagi pada waktu mau pulang dari rs ini jam 13 diminta selesaikan administrasi dan bayar ambulan, kami menunggu ambulan sdh 4 jam..dijawab ambulannya ada tp sopirnya cm 1 katanya sedang tugas luar. Ini gimana tho? (26/12/2013 16:57)</u></a>
19	<a href="#"><u>Yth walikota jogja, ini sdh 7 hr sejak amblesnya aspal di jl babaran. koq blm ada tindakan nyata utk memperbaiki? Kegiatan ekonomi jd lumpuh (26/12/2013 14:00)</u></a>
20	<a href="#"><u>Benar2 edan tenan, angklung pake dikasih izin ngamen lg! Benar2 edan jalur lambat malioboro jd macet total, kunyuk kunyuk! (25/12/2013 20:47)</u></a>
21	<a href="#"><u>PDAM Kota Yogya sudah dua hari ini sejak tgl 24 Desember air yang didistribusikan sangat parah berwarna coklat keruh persis dengan air comberan; telp 515870 dan 884308 tidak ada respond hanya nada panggil. Mohon segera diselesaikan karena kebutuhan air bersih sangatlah penting. Terimakasih (25/12/2013 13:07)</u></a>
22	<a href="#"><u>terima kasih kami mengapresiasi adanya upik dan permohonan lampu penerangan jalan sdh ada pal tp blm psng lampu. (24/12/2013 15:18)</u></a>
23	<a href="#"><u>Selamat siang, Saya ingin mengadukan pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta yang mengecewakan dikarenakan dokter spesialis mata tidak menepati waktu kedatangan di poliklinik. Beliau datang pada pukul 11.03 padahal tertera di poliklinik jam pemeriksaannya adalah jam 09.00. Yang sangat mengecewakan juga tidak ada pengumuman publik yang jelas mengenai alasan dokter terlambat, sehingga banyak pasien mengeluh. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan maklumat pelayanan nomor 440/1137 dari direktur RS. Semoga komitmen pelayanan kedepannya dapat ditingkatkan. Salam, Anto (24/12/2013 11:39)</u></a>
24	<a href="#"><u>Pelayanan RSJ witosaban tdk reaktif...dokter tdk datang tepat waktu. Jm 8 smp jam 11 blom ada kejelasan dokter dtg..mhn ditindak (24/12/2013 10:36)</u></a>
25	<a href="#"><u>Mau laporan kami dari warga umbulharjo khususnya jl menteri supeno yogya, menginformasikan bahwa sepanjang jl ment supeno tergenang air sdh bbrp hari ini, meski tidak hujan pun tetap tergenang air. Ini ckp mengganggu warga ataupun masyarakat yg lewat. Mohon utk ditindak lanjuti. Terima kasih. (24/12/2013 09:56)</u></a>
26	<a href="#"><u>mohon perbaikan lampu jl mantrijeron bbrp titik smpai dlm gang mati sejak td</u></a>



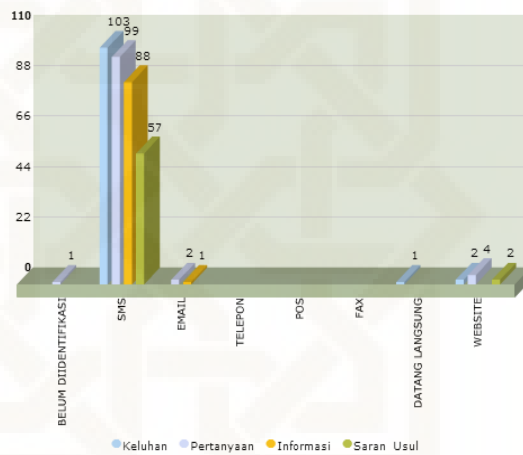
	<a href="#">malam sampai sekarang blm menyala atas perhatiannya terimakasih. (23/12/2013 20:11)</a>
27	<a href="#">Slmt siang mau nanya parkir spd motor dimalioboro berapa ya. Saya parkir tepat didepan macmohan 18 (depan liman) diminta 2rb tdk dikasih karcis lg. (23/12/2013 12:19)</a>
28	<a href="#">Maaf di desa saya sekarang masalah sampah memprihatinkan.....sungai kecil dulu bersih sekarang penuh sampah mohon pemkot mendata orang yg memungut sampah di tingkat RT/RW unt diberikan bantuan fasiligas gerobak, seragam, honor biar mereka terkoordinir dan mebuat peraturan siapa biang sampah sembarangan diberi sangsi... (22/12/2013 20:54)</a>
29	<a href="#">Please deh Pak Walikota yg terhormat slma liburan Thn Baru angklung dilarang deh ngamen di malioboro spti slm liburan Lebaran Kmrn krn terus terang sgat mengganggu para pejalan kaki, jln jd macet. Swn (22/12/2013 19:56)</a>
30	<a href="#">Maaf bkaitan dg maklumat pelayanan di rs kota, dari no 16 ke 26 sdah 30 menit no 26 blum tpanggil di apotik dkat lab, masih lamban. Jur piye iki. Apa dumeuh pasien jamkesda. Parwoto (21/12/2013 11:22)</a>
31	<a href="#">Warga usul agar di tro toar tengah diberi lampu2 hias yg indah bukan lampu seperti skrg hanya buat silau, juga patung2 khas jogya/pahlawan nasional tdk sprti skrang hanya tumpukan kursi ceret dll shg kurang indah tdk mencerminkan daerah istimewa.Buat patung seni yg indah dan tinggi yg permanen.Trmksh warga. (20/12/2013 16:29)</a>
32	<a href="#">P.R. lagi utk kimpraswil (DPU). jalan mbabaran sisi timur amblong lagi... Nwn. (20/12/2013 11:16)</a>
33	<a href="#">Portal di jalan dongkelan krapyak sudah lama rusak dan sekarang jalan tersebut juga banyak yg ambles karena tiap hari di pakai lewat truk2 besar yg penuh muatan.mohon di tindak lanjuti (20/12/2013 08:48)</a>
34	<a href="#">Kampung golo ,pandeyan,umbulharjo banyak warga kena cikumunya ,minta tolong dilakukan pengasapan .thx (19/12/2013 20:06)</a>
35	<a href="#">usul jl senopati taman pintar dibuat jembatan layang atau underpas untuk pengunjung (19/12/2013 16:04)</a>
36	<a href="#">Parkir di depan taman pintar sangat semrawut,byk bus parkir di sepanjang jalan secodingratan.selain itu taman di depan kantor pajak dan BI banyak yg di jadikan lapak PKL...mohon tindaklanjutnya (19/12/2013 10:34)</a>
37	<a href="#">Pak lampu jalan yg ada di jalan P.Mangkurat panembahan sebelah utara swalaya MAGA,hidup hanya semalam sterusnya mati lagi.Matur suwun. (19/12/2013 09:42)</a>
38	<a href="#">Guna memaksimalkan hasil kinerja Bp Walikota, alangkah baiknya dibentuk 1 Team yg terdiri beberapa Orang yg bertugas memberi laporan, masukan tentang kondisi keadaan kerusakan sarana prasarana yg harus segera ditindak lanjuti perbaikannya msl adanya jalan jalan dalam kota khususnya di MALIOBORO yg berlobang lobang ckp parah shga merusak citra kota jogja yg katanya nyaman itu. (18/12/2013 15:20)</a>
39	<a href="#">Trotoar di alun2 lor habis-bis utk pk5 nggak ada sisa. Pr pk5 tdk hanya berjualan tp sdh jd t4 tinggal semi permanen. Bgmn ini pemkot ? Ini jls2 pencurian hak para</a>

	<a href="#">pejln kaki koq cm didiamkan ? Apakah ada main mata dg instansi terkait ? Sy warga asli jogja tahu persis keindahan alun2 lor dg rhm2 limas di sktr nya skrng rusak dan tdk nyaman dg lapak pk5. Hrs nya para pencuri lahan publik itu di hukum bkn malah di pelihara. (18/12/2013 13:56)</a>
40	<a href="#">Bos. Yg suryodiningratan Sudah diperbaiki kemarin. jadi dua2nya sudah nyala thank's (18/12/2013 13:27)</a>
41	<a href="#">Ingin tanya mengapa pengemudi motor di yogya banyak yg melanggar lalin? Apakah tdk ada sosialisasi disiplin lalin ke masyarakat? Trimakasih (wiwit) (18/12/2013 13:12)</a>
41	<a href="#">Bro, kok jalan di malioboro bau pesing? (18/12/2013 09:57)</a>
42	<a href="#">Tolong parkir kuda agak lebih tertib di depan Inna Garuda... (18/12/2013 09:56)</a>
43	<a href="#">Terima ksh, Kep. Pemkot Jogja. Jln Jambon tlh diperbaiki, slanjutnya agar ttp dipelihara, tks (18/12/2013 08:05)</a>
44	<a href="#">Terima kasih banyak atas perbaikan jln di jln jagalan (17/12/2013 19:41)</a>
45	<a href="#">Saya sebagai masyarakat Jogja mengeluhkan/menyayangkan dengan adanya banyak pengamen di sekitar daerah malioboro. Jika oleh pihak resto diingatkan, mereka marah2, bahkan tdk sdkt dr mereka ada yg mengancam Jika pengunjung tidak memberi, mereka kesannya memaksa. Mohon utk dinas terkait ambil tindakan. Atas perhatiannya sy ucapkan mksh (17/12/2013 19:07)</a>
46	<a href="#">Di koran K.R hr ini ada berita menyoal lampu hias kedap kedip yg baru di mlbro. Menurut sy Lampu itu mmg tdk bgs (17/12/2013 12:39)</a>
47	<a href="#">Mohon pemkot bertindak di alun alun kkdul sisi selatan ada tempelan gbr partai di benteng ktaton. Watga jeron beteng. Nuwun (17/12/2013 09:41)</a>
48	<a href="#">BOS. Lampu jalan suryodiningratan. Gang sahid pal 1, pal 2 mati( kabel copot) (11/12/2013 10:08)</a>
49	<a href="#">mohon perbaikan lampu penerangan jalan di jln Gedongkiwo belok ke selatan di rt 43 dan di rt 42 rw 09 kelurahan Gedongkiwo. matur nuwun (11/12/2013 09:13)</a>
50	<a href="#">Terima kasih, atas perhatiannya kami tunggu realisasinya (11/12/2013 08:34)</a>
51	<a href="#">Kpd pak walikota : Pembongkaran jalan utk kabel optik , byk yg tdk dikembalikan spt semula. Musim hujan bks galian pd ikut trbawa arus air hujan sehingga membuat kotor (10/12/2013 12:39)</a>
52	<a href="#">Pak minta tlng supaya talut depan masjid shuhada yg ambrol beberapa th yg lalu cepat dibangun kembali makasih (10/12/2013 11:50)</a>
53	<a href="#">Slm.mhn pengecekan/perbaikan lampu mercury seputaran utara terminal giwangan masjid al iklas ke timur siang nyala terus pemborosan energy / biaya...tks (09/12/2013 18:08)</a>
54	<a href="#">Mohon Kep. Pemkot Jogja, sbalah utaranya jl Jambon dibuatkan sal. drainase utk dialirkan kesungai Winongo, agar air jika hujan tdk menggenangi jln, yg menyebabkan jln cepat rusak tks (09/12/2013 13:29)</a>
55	<a href="#">Tks Kep Pemkot Jogja, jl dari 4an jl AM Sangaji s/d 4an Mirota Kampus sdh di Hotmix (09/12/2013 08:41)</a>
56	<a href="#">Mohon Kep. Pemkot Jogja, agar tambal sulam jln dr 4an jl AM Sangaji s/d per 4an Mirota Kampus krn sdh banyak aspal yg terkelupas atas perhtiannya tks</a>

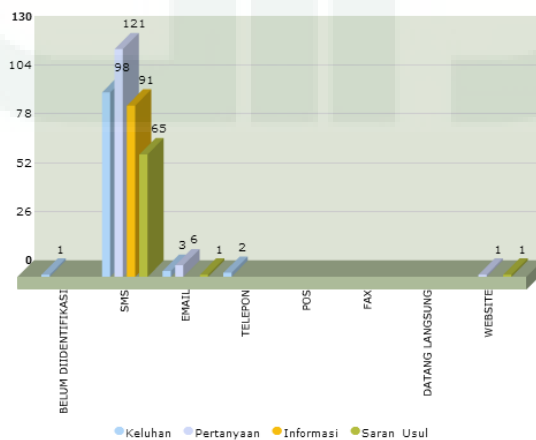
	<a href="#">(09/12/2013 08:20)</a>
57	<a href="#">PEMBINA jln. Imogiri timur , krn sampai sekarang blm ada tindak lanjutnya jangan hanya SD GIWANGAN yg ditengok pak , tolong ABK butuh pelayanan , trim,s (07/12/2013 07:42)</a>
58	<a href="#">Bu Tri Harini walikota surabaya emg luar biasa! Taman Bungkul benar2 nyaman bebas dr gelandangan, pengemis jg pgamen! Jogja ku kpn yo bs pya Taman seinda (06/12/2013 16:36)</a>
59	<a href="#">Mat siang,kmi melaporkan di wily kmi rt 35 warungboto.umbulharjo,ada tutup gorong2 yg rusak,tepatnya di jl babaran( depan rmh bp sugito), mhn bisa diperbaiki pemkot,trims( sekr rt 35) (06/12/2013 14:48)</a>
60	<a href="#">Tlong jl.D.I.Panjaitan selatan pohonnya doyong ketimur bhya mhon dipotong.mtur nwn. (06/12/2013 09:07)</a>
61	<a href="#">Di jln jagalan selatan radio retjo buntung ada lobang ditengah jln sangat membahayakan kendaraan yg lewat (05/12/2013 20:46)</a>
62	<a href="#">Sgg siang. Sy hampir setiap pg hr berbelanja d pasar sentul. Dan sll mlht motor dparkir d dpn pintu gerbang tengah sampai hy menisakan jln msk selebar 1m sj. Jelas lurah pasar sentul mengabaikan kahanan ini, tdk kontrol. Bgmn klo terjd keadaan drtt? tentu akan berdesakan u keluar pasar. Apkh perlu sy potret u mnjlskan hal tsb? Sy sbnrnya sdh lm ingin protes hal tsb. Tp sll sj terjd, seperti kamis pg td pukul 07an. Maaf bila sms sy tdk berkenan. Nuwun. (05/12/2013 10:56)</a>
63	<a href="#">Sy sngat kecewa dg layanan PDAM krn sdh hampir 1bln tdk dikerjakan,mhn diganti sj Direkturnya krn tdk pecus mlyani pelanggan.Tks pelanggan. (05/12/2013 08:41)</a>
64	<a href="#">Taman(tanaman teh2an)depan KPP Pratama Yogya jl.Senopati Jogja dibongkar org yg tdk bertanggung jawab dan disemen untuk dasar jualan siapa yg kompeten ngurusi? (05/12/2013 08:26)</a>
65	<a href="#">Mhn Kep. Pemkot Jogja, agar menambal jln. Jambon, krn membahayan bg, lalulintas jln, tks atas perhatiannya (05/12/2013 08:00)</a>
66	<a href="#">Di jln jagalan selatan radio retjo buntung ada lobang ditengah jln sangat membahayakan kendaraan yg lewat (03/12/2013 18:42)</a>
67	<a href="#">SARAN untuk kota JOGJA, Stop atau dikaji ulang untuk pembangunan hotel2 dikota jogja yg semakin marak,karena akan berpengaruh pada lalu lintas khususnya jika bis2 pariwisata masuk kota akan menimbulkan kemacetan karena jalan raya dikota jogja ini cenderung sempit. (03/12/2013 12:34)</a>
68	<a href="#">Mohon pengawasan ketat penutupan galian limbah krn banyak yg asal2an dan hampir semua jalan di kota digali.Shg pemkot di salahkan.Selamat bekerja.Saya juga PNS (02/12/2013 16:45)</a>
69	<a href="#">Pasar Giwangan pasar 24 jam bayar retribusi, listrik harus siang pemungut yang baru tidak mau datang sore atau malam (02/12/2013 15:31)</a>
70	<a href="#">Pemkot yth : tolong periksa air pdam, dikawatirkan tercemar bakteri e-coli (02/12/2013 14:37)</a>
71	<a href="#">Katanya ada pelayanan mobil jenazah gratis,tolong saratnya apa.mekanisme</a>

[bgmana,dan klau mau pakai hubungi no telp bgm? mksh \(02/12/2013 09:52\)](#)

### Grafik Distribusi Media

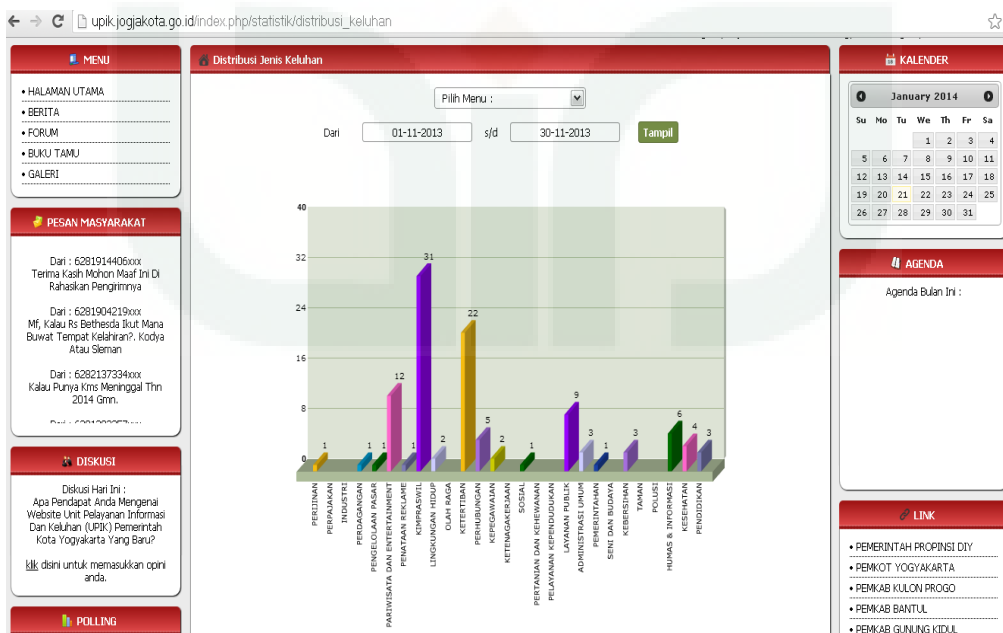
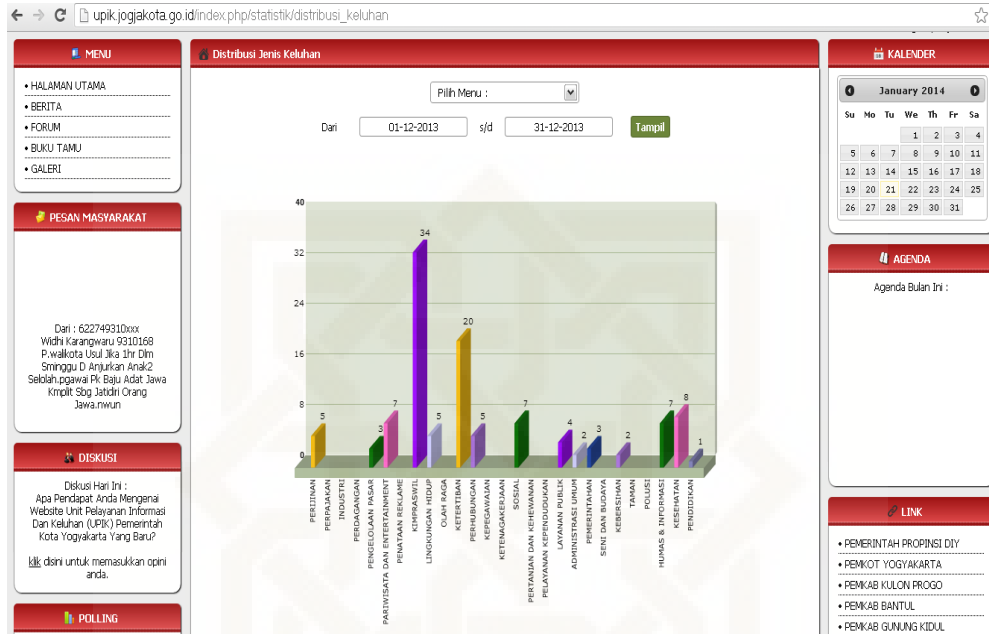


No	Nama	Keluhan	Pertanyaan	Informasi	Saran
1	BELUM DIIDENTIFIKASI	0	1	0	0
2	SMS	103	99	88	57
3	EMAIL	0	2	1	0
4	TELEPON	0	0	0	0
5	POS	0	0	0	0
6	FAX	0	0	0	0
7	DATANG LANGSUNG	1	0	0	0
8	WEBSITE	2	4	0	2



No	Nama	Keluhan	Pertanyaan	Informasi	Saran
1	BELUM DIIDENTIFIKASI	1	0	0	0
2	SMS	98	121	91	65
3	EMAIL	3	6	0	1
4	TELEPON	2	0	0	0
5	POS	0	0	0	0
6	FAX	0	0	0	0
7	DATANG LANGSUNG	0	0	0	0
8	WEBSITE	0	1	0	1

## Grafik Daftar Keluhan UPIK Bulan November – Desember 2013



upik.jogjakota.go.id/index.php/daftarpesan/detailpesan/531

#### DETAIL INFORMASI

**Tanggal** : 22-11-2013  
**Pesan** : Pelayanan di RSUD Jogja sangat2 kurang memuaskan >0 (n)  
**Media** : SMS

#### Topik : KESEHATAN

##### Respon :

Unit Kerja	Tgl. Respon	Tanggapan	Status
Rumah Sakit Umum Daerah	22-11-2013 12:52	menanggapi keluhan saudara terkait pelayanan di RSUD yg kurang memuaskan, kami dari manajemen ingin tahu lebih lanjut pelayanan yg dimaksud, agar kami bisa memperbaikinya. terimakasih. (Pestkot-LPIK)	Kirim via SMS

##### Tindak Lanjut :

Unit Kerja	Lokasi	Tgl. Tindakan	Tindak Lanjut	Petugas	Kendala	Jangka Waktu	Status
Rumah Sakit Umum Daerah	rsud kota yk	22-11-2013	merespon pengadu dan minta penjelasan lebih lanjut pelayanan yg kurang memuaskan tersebut di bagian apa? atau mengenai apa? agar bisa ditindaklanjuti dan diperbaiki	operator upik	komplah kurang jelas.	1 hari	Masih dalam proses

upik.jogjakota.go.id/index.php/daftarpesan/detailpesan/472

#### DETAIL INFORMASI

**Tanggal** : 19-11-2013  
**Pesan** : Tanaman diutara bekas kecamatan MG Rubuh.depan RM Moi moi.sy udah hub BLH tdk bisa.  
**Media** : SMS

#### Topik : LINGKUNGAN HIDUP

##### Respon :

Unit Kerja	Tgl. Respon	Tanggapan	Status
Badan Lingkungan Hidup	20-11-2013 15:20	Tanaman diutara bekas kecamatan MG Rubuh.depan RM Moi moi.sy udah hub BLH tdk bisa. Terima kasih, sudah kami tindaklanjuti di Lapangan (Pestkot-LPIK)	Kirim via SMS

##### Tindak Lanjut :

Unit Kerja	Lokasi	Tgl. Tindakan	Tindak Lanjut	Petugas	Kendala	Jangka Waktu	Status
Badan Lingkungan Hidup	J. Tanansiswa	20-11-2013	Mengkomunikasikan dengan Bidang Kerdahan	Operator LPIK	-	1 hari	Selesai

upik.jogjakota.go.id/index.php/daftarpesan/detailpesan/635

#### DETAIL INFORMASI

**Tanggal** :29-11-2013  
**Pesan** :Upik yg terhormat, bahwa kami ingin melaporkan tentang pembuangan sampah di per 4an sagan/jj. Yohanes sngt mengganggu pemafasan pemakai jin miksh, Koes X urang.  
**Media** :SMS

#### Topik : KEBERSIHAN

##### Respon :

Unit Kerja	Tgl. Respon	Tanggapan	Status
Badan Lingkungan Hidup	03-12-2013 08:49	Upik yg terhormat, bahwa kami ingin melaporkan tentang pembuangan sampah di per 4an sagan/jj. Yohanes sngt mengganggu pemafasan pemakai jin miksh, Koes X urang. Terima kasih informasinya, segera kami cek ke lokasi dan menindaklanjutinya. (Pestkot-LPIK)	Kirim via SMS

##### Tindak Lanjut :

Unit Kerja	Lokasi	Tgl. Tindakan	Tindak Lanjut	Petugas	Kendala	Jangka Waktu	Status
Badan Lingkungan Hidup	Perempatan Sagan	03-12-2013	Mengkomunikasikan dengan Bidang Kebersihan	Operator LPIK	-	1 hari	Selesai

## Hasil Tanggapan Keluhan UPIK Bulan November 2013

upik.jogjakota.go.id/index.php/daftarpesan/detailpesan/573

### DETAIL INFORMASI

**Tanggal** : 25-11-2013  
**Pesan** : Bri2 jiki jh2 dimaloboro di subuh hr, sampah2 lesehan n' PKL berseakan dimn-mn!  
**Media** : SMS

**Topik** : KEBERSIHAN

**Respon :**

Unit Kerja	Tgl. Respon	Tanggapan	Status
LPT Maloboro	25-11-2013 13:07	termalash atas perhatiannya, kami telah membersihkan sampah-sampah di kawasan maloboro dari pukul 04.00 sampai dengan 24.00 mulai dari utara ke selatan yang terbagi menjadi 3 shift. (Penkot-UPIK)	Kirim via SMS

**Tindak Lanjut :**

Unit Kerja	Lokasi	Tgl. Tindakan	Tindak Lanjut	Petugas	Kendala	Jangka Waktu	Status
LPT Maloboro	kawasan maloboro	25-11-2013	kami telah membersihkan sampah-sampah di kawasan maloboro dari utara ke selatan.		kemungkinan petugas baru mengerjakan sebelah utara	1 hari	Selesai

upik.jogjakota.go.id/index.php/daftarpesan/detailpesan/470

### DETAIL INFORMASI

**Tanggal** :19-11-2013  
**Pesan** :Banyak batu pembatas antara jalan dgn trotoar yg amblong km por2 tanah terbuka saat penanaman pohon dan amblong saat hujan. Tjd di jln Tentara Pelajar pd sisi timur,di pabrik es smpe SMA 17  
**Media** :SMS

**Topik** : KIMPRASWIL

**Respon :**

Unit Kerja	Tgl. Respon	Tanggapan	Status
Badan Lingkungan Hidup	20-11-2013 15:22	Banyak batu pembatas antara jalan dgn trotoar yg amblong km por2 tanah terbuka saat penanaman pohon dan amblong saat hujan. Tjd di jln Tentara Pelajar pd sisi timur,di pabrik es smpe SMA 17. Terima kasih, tanah terbuka bukan akibat penanaman pohon akan tetapi dikarenakan galan kabel optik. (Penkot-UPIK)	Kirim via SMS

**Tindak Lanjut :**

Unit Kerja	Lokasi	Tgl. Tindakan	Tindak Lanjut	Petugas	Kendala	Jangka Waktu	Status
Badan Lingkungan Hidup	Jl. Tentara Pelajar	20-11-2013	Mengkomunikasikan dengan Bidang Keindahan	Operator UPIK	-	1 hari	Selesai

## Forum Percakapan UPIK

← → C upik.jogjakota.go.id/index.php/home/forum

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

[ALUR PENANGANAN PESAN, SYARAT DAN BIAYA](#) | 
 [DAFTAR PESAN](#) | 
 [STATUS PESAN](#) | 
 [STATISTIK](#)

Segenap Jajaran Pemerintah Kota Yogyakarta

**MENU**

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

**PESAN MASYARAKAT**

Dari : 622749310xxx  
 Widhi Karangwaru 9310168 P.walkota  
 Usul Jika 1hr Dim Sminggu D Anjukan  
 Anak2 Sekolah pegawai Pk Baju Adat  
 Jawa Kmplit Sbg Jethdri Orang  
 Jawa.rnwun  
 Dari : 6281914406xxx

**Daftar Forum**

Apa Pendapat Anda Mengenai Website Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta Yang Baru?  
 By : Admin  
 16 06-09-2013 00:00:00  
 100 + 200 = ?  
 By : Admin  
 5 08-09-2013 00:00:00

**KALENDER**

January 2014  
 Su Mo Tu We Th Fr Sa  
 5 6 7 8 9 10 11  
 12 13 14 15 16 17 18  
 19 20 21 22 23 24 25  
 26 27 28 29 30 31

**AGENDA**

Agenda Bulan Ini :

← → C upik.jogjakota.go.id/index.php/home

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

[ALUR PENANGANAN PESAN, SYARAT DAN BIAYA](#) | 
 [DAFTAR PESAN](#) | 
 [STATUS PESAN](#) | 
 [STATISTIK](#)

Segenap Jajaran Pemerintah Kota Yogyakarta:

**MENU**

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

**PESAN MASYARAKAT**

Dari : 622749310xxx  
 Widhi Karangwaru 9310168 P.walkota  
 Usul Jika 1hr Dim Sminggu D Anjukan  
 Anak2 Sekolah pegawai Pk Baju Adat  
 Jawa Kmplit Sbg Jethdri Orang  
 Jawa.rnwun  
 Dari : 6281914406xxx

**HALAMAN UTAMA**

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

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

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

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

**FORM MASUKAN INFORMASI DAN KELUHAN**

Email:   
 Jenis:

**KALENDER**

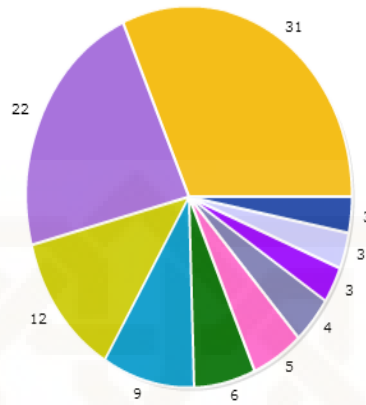
January 2014  
 Su Mo Tu We Th Fr Sa  
 5 6 7 8 9 10 11  
 12 13 14 15 16 17 18  
 19 20 21 22 23 24 25  
 26 27 28 29 30 31

**AGENDA**

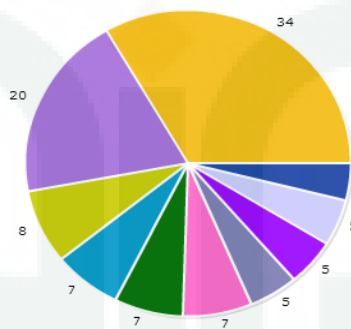
Agenda Bulan Ini :



## Grafik Top Ten Keluhan UPIK bulan November – Desember 2013



No	Keluhan Yang Di Minta	Jumlah
1	<a href="#">KIMPRASWIL</a>	31
2	<a href="#">KETERTIBAN</a>	22
3	<a href="#">PARIWISATA DAN ENTERTAINMENT</a>	12
4	<a href="#">LAYANAN PUBLIK</a>	9
5	<a href="#">HUMAS &amp; INFORMASI</a>	6
6	<a href="#">PERHUBUNGAN</a>	5
7	<a href="#">KESEHATAN</a>	4
8	<a href="#">PENDIDIKAN</a>	3



No	Keluhan Yang Di Minta	Jumlah
1	<a href="#">KIMPRASWIL</a>	34
2	<a href="#">KETERTIBAN</a>	20
3	<a href="#">KESEHATAN</a>	8
4	<a href="#">SOSIAL</a>	7
5	<a href="#">PARIWISATA DAN ENTERTAINMENT</a>	7
6	<a href="#">HUMAS &amp; INFORMASI</a>	7
7	<a href="#">LINGKUNGAN HIDUP</a>	5
8	<a href="#">PERHUBUNGAN</a>	5
9	<a href="#">PERIJINAN</a>	5
10	<a href="#">LAYANAN PUBLIK</a>	4

## Foto-Foto Kegiatan UPIK



