

INTISARI

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan secara mendalam model pengawasan yang dilakukan oleh Walikota Yogyakarta dalam penanganan keluhan masyarakat kota Yogyakarta di sektor pendidikan yang disalurkan melalui media teknologi informasi, yang diselenggarakan oleh Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dan dampaknya pada perbaikan kualitas pelayanan sektor pendidikan di kota Yogyakarta.

Penelitian ini berbentuk studi kasus dengan menggunakan pendekatan dan analisis kualitatif. Pertimbangan memilih sektor pendidikan di kota Yogyakarta karena selain memiliki UPIK, juga karena pendidikan merupakan sebuah urusan wajib terkait pelayanan dasar serta terkait visi dan misi pemerintah kota dan predikat sebagai “Kota Pendidikan/Kota Pelajar”, tetapi memiliki keluhan di sektor pendidikan dalam jumlah yang cukup signifikan. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi, serta diskusi kelompok terfokus, sedangkan data sekunder melalui studi kepustakaan serta dokumen terkait topik penelitian yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang. Unit kasusnya terdiri dari 242 keluhan. *Triangulasi* dilakukan terhadap sumber data maupun teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa subyek utama keluhan masyarakat adalah tentang peraturan pendidikan; pelayanan administrasi dan keuangan; sumber daya manusia; sarana dan prasarana; serta kurikulum. Respon aparat terkait terhadap keluhan masyarakat dilakukan dengan cepat dan sama tanpa membedakan jenis kategori keluhan. Model pengawasan dilakukan baik secara langsung maupun dilimpahkan secara berjenjang, dengan menempatkan informasi dari UPIK sebagai instrumen utama untuk melihat penanganan keluhan. Model pengawasan berbasis UPIK oleh Walikota Yogyakarta berhasil memberikan dampak yaitu meningkatnya responsivitas yang diikuti terjadinya perbaikan kualitas pelayanan sektor pendidikan di kota Yogyakarta berupa revisi regulasi, pencatatan dalam dokumen resmi, penyederhanaan mekanisme pelayanan, dan pembangunan sarana dan prasarana.

Kata Kunci: Model Pengawasan, Teknologi Informasi, UPIK, Pendidikan, Walikota Yogyakarta, Teori *Stewardship*

ABSTRACT

In general, this study aims at exploring and describing deeply model of supervision implemented by Yogyakarta's Mayor in solving complaints of Yogyakarta City's society in educational sector distributed through information technology media, organized by Complaint and Information Service Unit (UPIK) and the impact on quality improvement of educational sector service in Yogyakarta City.

This study is a case study using qualitative analysis and method. Selection of educational sector is considered in Yogyakarta City, because it does not only have UPIK, but also it is a compulsory affair associated with basic service and vision and mission of city government and predicate as "Educational City/Student City", complaints face educational sector in sufficiently significant amount. Primary data were collected by in-depth interview, observation, and focused group discussion; meanwhile, secondary data were collected by study of literatures and documents associated with study topic issued by authority. Case unit consists of 242 complaints. *Triangulation* was made for data source and data collection technique.

The outcomes of study indicate that major subject of society complaints concerns educational regulation; instrument and infrastructure, and curriculum. Relevant apparatuses responded to society complaints immediately and equally without discriminating the complaint category types. Supervision model is implemented directly and gradually, by placing information of UPIK as main instrument to see solution to complaints. UPIK-based supervision model in Yogyakarta City was successful in giving impact, namely, improving responsiveness followed by improvement of educational sector service quality in Yogyakarta City, such as, revision of regulation, registration of valid document, simplification of service mechanism, and development of facility and infrastructure.

Keywords: Supervision Model, Information Technology, UPIK, Education, Yogyakarta's Mayor, Stewardship Theory