

ABSTRAK

Pemerintah berkewajiban untuk melaksanakan pelayanan terhadap publik. Dalam era demokrasi dan keterbukaan saat ini, pemerintah dituntut lebih responsif dan terbuka dalam melayani publiknya. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan yang baik. Perubahan paradigma dalam pelayanan publik yang mengutamakan kemudahan, kecepatan dan keterbukaan tidak lepas dari tuntutan publik dalam melakukan komunikasi. Dalam memenuhi kebutuhan pelayanan terhadap publik. Maka pemerintah baik itu pusat dan daerah membutuhkan saluran komunikasi yang secara mudah dapat diakses oleh publik. Pemerintah harus menciptakan suatu iklim komunikasi yang kondusif sebagai salah satu upaya untuk menjaga kesinambungan pemerintah dan masyarakat.

Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta mengembangkan UPIK atau Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi. UPIK berfungsi sebagai pelayanan informasi yang diharapkan dapat menciptakan interaksi yg efektif. UPIK meraih beberapa penghargaan diantaranya oleh majalah Warta Ekonomi, Indonesia Digital Society Award dan Finalis *United Nation Public Service Award* (UNPSA) 2014 yang diselenggarakan oleh PBB.

UPIK merupakan salah satu aktifitas kegiatan *e-government* dalam bentuk pelayanan *government to citizen* (G to C). Pengelolaan dan pemanfaatan *e-government* UPIK telah berjalan dengan baik dan telah membawa perubahan positif di Kota Yogyakarta. Hasil yang telah dicapai yaitu kemudahan penyampaian informasi dan keluhan masyarakat melalui UPIK memudahkan masyarakat berpartisipasi membangun kota dan mengawasi kinerja pemerintah daerah. Beberapa faktor pendukung keberhasilan UPIK dalam bentuk *back office* yaitu dasar hukum yang meliputi mekanisme dan struktur organisasi pengelola media, responsivitas, kejelasan mekanisme dan alur tindaklanjut, kemudahan penggunaan serta mekanisme kontrol dari pimpinan. Beberapa poin tersebut menjadi poin penting keberhasilan pelaksanaan UPIK sehingga mendapat beberapa penghargaan. Beberapa hal yang perlu di tingkatkan adalah sosialisasi penggunaan UPIK kepada masyarakat, pengembangan alternatif media serta peningkatan dan penambahan sumber daya manusia pengelola UPIK.

Kata Kunci : e-government, UPIK, media komunikasi, pengelolaan, pemanfaatan, Pemerintah Kota Yogyakarta.

ABSTRACT

The government are obliged to provide services to the public. In this era of democracy and transparency, the government are required to be more responsive and transparent in providing public services. An excellent public service indicates the government's new awareness of their primary responsibility to manage good governance. The paradigm shift in the public service that put an emphasis on ease, speed and transparency cannot be separated from the demands of the public for the ways communication is facilitated. In attempts to meet the needs of providing services to the public, the government, both at the state or regional level, need a communication channel that can be easily accessed by the public. The government must create a conducive climate for communication with a view to maintaining the continuity of the government and the public.

Yogyakarta City Government developed UPIK which stands for *Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi* (Information and Communication Service Unit). The function of UPIK is to provide information services which hopefully can generate effective interactions. UPIK received several awards including those awarded by the *Warta Ekonomi* magazine, the Indonesia Digital Society Award and it also became a Finalist of the United Nation Public Service Award (UNPSA) 2014 held by the United Nations.

UPIK is one of the e-government activities in the form of government-to-citizen services. The management and utilization of e-government UPIK has been running well and brought positive changes in Yogyakarta City. Among the obtained results are the ease of information delivery and public complaint submission through UPIK which facilitates public participation to establish the city and monitor the performance of the local government. Some of the favourable factors for the successful implementation of UPIK in the form of a back office are the legal basis which includes the mechanism and the organizational structure of media management, responsiveness, clarity in terms of the mechanism and the flow of follow-ups, ease of use and the control mechanism of the leadership. Those are the important points for the successful implementation of UPIK so that it managed to win some awards. Some aspects which need to be improved are dissemination of information about the use of UPIK to the community, development of alternative media as well as improvements in terms of the quality and quantity of the human resources in charge of managing this UPIK.

Keywords: e-government, UPIK, communication media, management, utilization, Yogyakarta City Government.