

**SKRIPSI**  
**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMANFAATAN UNIT PELAYANAN**  
**INFORMASI DAN KELUHAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE**  
**(Penelitian Deskriptif Kualitatif Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pemanfaatan**  
**UPIK Di Kota Yogyakarta, Daerah Istimewah Yogyakarta)**



Disusun Oleh :

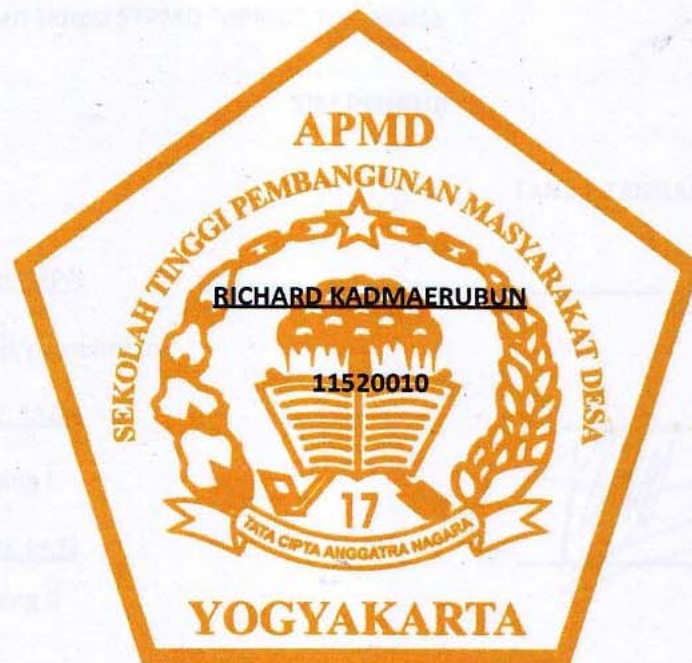
**RICHARD KADMAERUBUN**

NIM : 11520010

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**  
**YOGYAKARTA**  
**2017**

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMANFAATAN UNIT PELAYANAN  
INFORMASI DAN KELUHAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE  
(Penelitian Deskriptif Kualitatif Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pemanfaatan  
UPIK Di Kota Yogyakarta, Daerah Istimewah Yogyakarta)**

Disusun Oleh



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA STPMD "APMD"**

**YOGYAKARTA**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 11 april 2017

Jam : 10:00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD "APMD" Yogyakarta

NAMA

TANDA TANGAN

1. Dra. Herawati, MPA

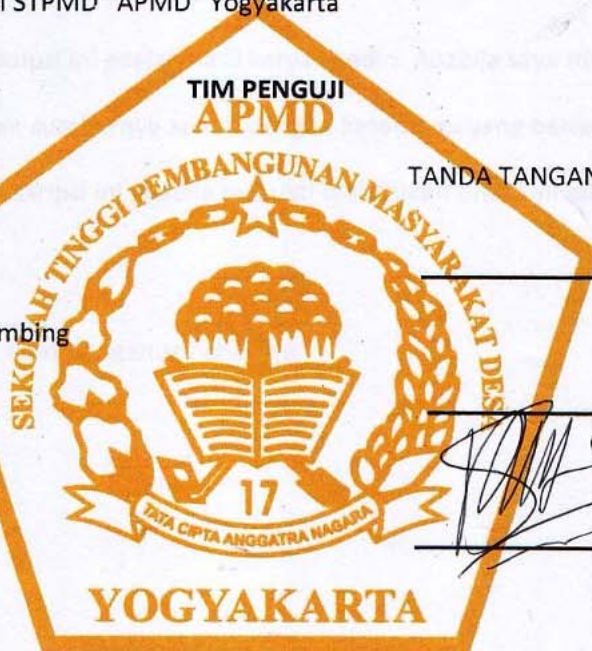
Ketua/penguji/pembimbing

2. Drs. Supardal, M.Si

Penguji samping I

3. Dra. Sri Utami, M.Si

Penguji samping II



Mengetahui

Ketua Program Ilmu Pemerintaha

Gregorius sahdan, S.IP, M.A.

**JENJANG PROGRAM STRATA-1  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

## **KATA PENGATAR**

Pujih syukur panjakat kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah Memberikan rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulisan dapat meyelesaikan skripsi ini denga baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu (S1). Judul dalam skripsi ini yaitu

Penulisan meyadari bahwa dalam meyelesaikan skripsi ini tidak mungkin Bias selesai tanpa bantuan dari beberapa pihak. Penulisan mengucapkan terimah kasih Kepada :

1. Bapak Habib Mushin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Sekplah Tinggi Pembanguna Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Gregorius sahdan, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program studi Ilmu Pemerintahan.
3. Ibu Dra. Herawati. MPA selaku dosen pembibing yang telah mengarahkan dalam peyusunan skripsi.
4. Dosen penguji I Bapak Drs. Supardal. M.Si yang membrikan kritik, saran dan masukan guna menyepurnakan skripsi ini.
5. Dosen penguji II Ibu Dra. Sri Utami , M.Si yang membrikan kritik,saran dan masukan guna meyepurnakan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Ilmu Pemerintahan (S-1) Sekolah Tinggi Pembanguna Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta .

## **PERNYATAAN**

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Richard Kadmaerubun

NIM :11520010

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat(penjiblakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Yogyakarta, 25 april 2017

Richard Kadmaerubun

## **MOTTO**

**KARYA SEBENARNYA EKSPRESI KEKESALAN DAN KEBAHAGIAAN HATI**

**TIDAK PERLU MENJADI ORANG YANG BESAR UNTUK MEMILIKI HATI YANG  
BESAR**

**“Tak ada gunanya mati jika anda tidak menghantui ingatan seseorang dan jika anda tidak meninggalkan secercah rasa” (Peter Ustivor, 1958)**

## PERSEMBAHAN

Pujih Tuhan 5 Tahun yang Cukup panjang menempuh pendidikan di tanah Gudeg Yogyakarta, susah senang yang saya rasakan Tuhan selalu membimbing dan melindungi saya sampai akhirnya dapat saya menyelesaikan pendidikan saya. Karya dalam tulisan yang sederhana ini saya persembakan untuk :

- Buat Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria, yang telah membimbing setiap langkah saya, berkat dan kasih setia-Nya melimpah sepanjang hidup saya. Selamanya Hanya Engkau Tuhan.
- Buat papa Frist dan mama Thereysa (Alm) Tercinta. Penyokong kehidupan, sumber semangat dan tujuan saya, tidak pernah bosan kasih nasehat, tidak pernah mengeluh, selalu mengerti  
  
I LOVU YOU.
- Buat My Family Kaka rio,kaka cha, bong ekel, bong micelle,ella, Izhy ,sarah, febby,imanuel, yang selalu menyemangati saya dan serta dukungan dalam Doa.
- Buat kelompok xx. cc Sendhy, kk oldry,kk nuss,wiliam (ili) Moche,ape,kk erji,Kevon,sudarah-sudarahku yang tidak dapat saya sebut satu persatu, trimakasih atas doa dan dukungan kalian
- Buat anak-anak Buronan FC Kaka Theos Tahitu, Paman Andy, Krisly Parera, Decky Pohwain, ,Calvin Bryan L. Mansawan, Herman Ferdinan, Melvin Manggombo, Eutaqius

James, Nell, Alexander Kabaressy, Marko Kontasius, John Petrus, Yessi Stevano, Ricky Patrik, Zhulkifri, Ebum Hombore, Sony Masipa, Samuel Tomatala, Mas Dhyo, Joey Making, Pascal Wenge, Dani Jamco, Mario Letsoin, Chandra Yulens Mocha , Wingki dan Alm Rian (Dai). Terima kasih buat cerita indah selama di Jogja. Terima kasih atas keluarga kecil yang kita bangun selama di Jogja semoga ikatan keluarga ini akan terus terbawa sampai kita semua rambut memutih. Tidak lupa juga buat , Ade Nitha Jamco, Rhya Jamco, Iren Jamco, Ade Nessa dan Reynando :\*, Ade Dea Pattiasina, dan lain-lain yang tidak bisa di sebutkan namanya satu per satu terima kasih untuk setiap canda dan tawa yang selalu kita jalani bersama.

- Buat Komunitas X, Dens saputra, Pak Aji Budin Lali, Silvester Moa, Paman Ozill Simson, Fritz Regas Moat, Frans Ricky, Gloria Tamtalahitu, Enny Yulianti Kak Rose (Odey). Terima kasih buat support yang kalian berikan sampai saat ini, sayang kalian semua :\*
- Buat Komunitas Legend 2011 maaf tidak bisa sebut satu per satu namanya yang jelas terima kasih atas kebersamaannya selama ini.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>SINOPSIS</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kerangka Teori .....	7
F. Ruang Lingkup Penelitian .....	46
G. Metode Penelitian .....	46
<b>BAB II PROFIL/DESKRIPSI UPIK</b> .....	51
A. Gambaran Umum Kota Yogyakarta .....	51
B. Sejarah Singkat Dibentuknya UPIK .....	55
C. Tugas Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) .....	57
D. Koordinasi dan Pengorganisasian Proses .....	59
E. Hal-Hal Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat Di UPIK .....	74

F. Pentingnya Sosialisasi Pelaksanaan UPIK .....	79
<b>BAB III ANALISIS PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM</b>	
<b>PEMANFAATAN UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN</b>	
<b>KELUHAN UNTUK MEWUJUDKAN <i>GOOD GOVERNANCE</i> ..</b>	85
A. Deskripsi Informan .....	85
B. Analisis Tentang Pengelolaan Unit Pelayanan Informasi Dan	
Keluhan (UPIK) .....	88
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	112
A. Kesimpulan .....	112
B. Saran .....	113

## *SINOPSIS*

Era baru yang ditandai terjadinya perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih (*Good Governance*) merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru. Dalam pelaksanaannya reformasi yang membuahkan *Good Governance* di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita-cita Reformasi. Meskipun demikian bukan berarti konsep baru tersebut dikatakan gagal untuk diterapkan, banyak upaya yang dilakukan pemerintah dalam menciptakan iklim *Good Governance* yang baik, diantaranya ialah diupayakannya transparansi informasi terhadap publik mengenai semua urusan termasuk pelayanan yang saat ini dikenal Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta. Dimana setiap sms yang masuk ke Admin UPIK, maka admin akan melanjutkan sms tersebut di lanjutkan ke SKPD yang dituju, dan maksud dalam sms tersebut langsung ditindak lanjuti tanpa harus menginformasikan ke warga yang sms tersebut.

Penelitian ini mencoba menggambarkan pengelolaan sebuah layanan informasi yang berbasis IT yang melibatkan partisipasi masyarakat di Kota Yogyakarta yang dikenal dengan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Sebuah desain layanan yang dibentuk untuk memperbaiki kinerja pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan Objek Unit UPIK Kota Yogyakarta, dengan subjek Petugas UPIK/Admin UPIK 5 orang, warga Kota Yogyakarta 3 orang. Adapun unit analisis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan pada dinas UPIK di Kantor Walikota Yogyakarta dengan aparat penanggung jawabnya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yakni data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yakni observasi, wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis triangulasi.

Adapun kesimpulan yang dihasilkan dalam penelitian adalah bahwa partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk mewujudkan *Good Governance* di Kota Yogyakarta sudah berjalan sesuai dengan tujuan awal dibentuknya program ini, yaitu pelibatan masyarakat dalam perumusan atau pengawasan kebijakan pemerintah melalui penyediaan layanan informasi kepada masyarakat untuk memberikan masukan, kritik, pertanyaan terhadap pemerintah atas program yang sudah dijalankan Pemerintah Kota Yogyakarta telah melibatkan masyarakat melalui UPIK. Hal ini dapat dilihat dari indikator berikut : *Pertama*, tingginya respon atau partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan UPIK dengan memberikan pertanyaan atau masukan baik melalui sms maupun telpon ke pengelola UPIK. *Kedua*, Respon yang cepat dari admin UPIK saat adanya sms dari masyarakat yang dilanjutkan sesuai arahan sms tersebut. *Ketiga*, tingginya sikap kehati-hatian para aparat Pemkot dalam menjalankan peranya sebagai pelayan masyarakat setelah adanya UPIK. Saran sekaligus rekomendasi dalam penelitian ini adalah : (1) Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai Penginisiasi lahirnya UPIK semaksimal mungkin memantau pengelolaan UPIK secara dinamis baik dalam hal evaluasi maupun pelestariannya, (2) Pemerintah Kota Yogyakarta secara Rutin memperhatikan setiap masukan dari masyarakat untuk memastikan tingkat maksimalnya pelayanan secara prima setelah adanya UPIK, (3) Pemerintah Kota Yogyakarta dalam proses pelaksanaan UPIK menjalin kerja sama dengan Institusi atau *stake holders* demi masifnya pelaksanaan UPIK.

**Kata Kunci** : Partisipasi Masyarakat, Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), *Good Governance*

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu terobosan penting setelah bergulirnya reformasi tidak hanya dilihat dari runtuhnya rezim otoritarian Orde Baru melainkan momentum strategis dalam menata sistem pemerintahan yang korup sebagaimana kental pada masa Orde Baru. Terobosan penting tersebut dituangkan dalam bentuk produk perundangan, yaitu Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah tepatnya pada pasal 18 ayat (7) huruf (b) yang bunyinya adalah : “Penyelenggaraan Pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan upaya mendorong peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan ke khasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Adapun napas Undang-Undang di atas sangat jelas dimana berorientasi pada peningkatan pelayanan dan upaya mendorong peran serta masyarakat dalam banyak hal terutama penetapan kebijakan dan keputusan penting yang hal ini merupakan prasyarat dari pelaksanaan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Sebagaimana hal tersebut merupakan tuntutan utama gerakan reformasi yang menghendaki penyelenggaraan pemerintahan yang bertanggung jawab, transparan, akuntabel, dan profesional yang untuk masa Orde Baru sangat jarang terjadi. Era baru yang ditandai terjadinya perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih (*Good Governance*) merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru. Meskipun dalam pelaksanaannya reformasi yang membuahkan *Good Governance* di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita-

cita Reformasi sebelumnya. Dengan ditemukannya indikasi kecurangan dan kebocoran pengelolaan anggaran Negara dan daerah serta akuntansi yang merupakan produk utama *Good Governance* merupakan sinyal kuat bahwa reformasi pada perkembangannya belum mampu menetralsir sistem pemerintahan lama yang manipulatif, Winarsi Atik Septi (2005:32). Meskipun demikian bukan berarti konsep baru tersebut dikatakan gagal untuk diterapkan, banyak upaya yang dilakukan pemerintah dalam menciptakan iklim *Good Governance* yang baik, diantaranya ialah diupayakannya transparansi informasi terhadap publik mengenai semua urusan termasuk pelayanan yang saat ini dikenal Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).

Penerapan konsep baru tersebut merupakan terapi untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam menciptakan kebijakan dan dalam proses pengawasan pengelolaan APBN dan APBD termasuk BUMN. Oleh karena itu, hal tersebut dapat terus menjadi acuan terhadap akuntabilitas manajerial dari sektor publik agar kelak lebih baik dan kredibel kedepannya. Dibuatnya Undang-undang dan peraturan lembaga-lembaga penunjang pelaksanaan *Good governance* ini tidak lain dan tidak bukan merupakan rekayasa untuk mengakhiri penyelenggaraan pemerintahan yang banyak dipolitisir pengelolaannya sebagaimana rentan terjadi pada masa Orde Baru dimana sektor publik di tempatkan sebagai *agent of development* bukannya sebagai entitas bisnis sehingga masih kental dengan rezim yang sangat menghambat terlahirnya pemerintahan berbasis *Good Governance*, Syafiie (2011:22).

Harus diakui bahwa dengan menonjolnya peran serta masyarakat dalam penetapan kebijakan dan keputusan penting baik di Daerah maupun Pusat ini setelah diterapkan *Good Governance* di Indonesia. Artinya, bahwa gagasan baru tersebut tidak hanya membawa dampak positif dalam sistem pemerintahan saja akan tetapi hal tersebut

mampu membawa dampak positif terhadap badan usaha non-pemerintah yaitu dengan lahirnya *Good Corporate Governance*. Dengan landasan yang kuat diharapkan akan membawa bangsa Indonesia kedalam suatu pemerintahan yang bersih dan amanah. Yang hal ini misalnya, pelaksanaan pembangunan yang berbasiskan pada perwujudan kesejahteraan masyarakat. Isu kesejahteraan dalam pembangunan ini hampir setiap rezim dimanfaatkan sebagai langka penguatan kekuasaanya. Para pemimpin dimasa Orde Baru misalnya, bertekad menciptakan “masyarakat adil dan makmur”, yang berarti bahwa pertumbuhan ekonomi harus disertai dengan keadilan sosial dalam arti pemerataan, namun pernyataan itu masih disertai dengan kualifikasi, Mas’oed (2003:34).

Strategi lain dari rezim Orde Baru dalam memanipulasi pelaksanaan pembangunan ini bisa dilihat dari mobilisasi penciptaan dan pemeliharaan stabilitas Nasional yang mengharuskan pemerintah mengambil langkah-langkah sebagai berikut :

*Pertama*, menciptakan politik yang bebas dari konflik ideologi dan berdasarkan atas ketertiban dan konsensus. *Kedua*, membatasi partisipasi politik rakyat yang pluralistik. Dimana partisipasi rakyat harus diarahkan terutama pada penerapan program pembangunan yang dirancang oleh para elit penguasa. Sehingga hasil dari program pembangunan tidak serta merta mensejahterakan masyarakat melainkan menjangkau apa yang menjadi kepentingan para elit, Mas’oed (2003:36). Fenomena seperti ini lah yang memicu munculnya reaksi dari masyarakat Indonesia setelah 32 tahun dikungkung kemerdekaanya oleh sebuah rezim (Orde Baru) yang puncaknya bergulir gerakan reformasi total tahun 1998 yang mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam menciptakan dan memperbaiki Birokrasi Pemerintah dengan istilah yang familiar saat ini disebut dengan reformasi Birokrasi. Adapun Implementasi praktis dari upaya perbaikan pelaksanaan pemerintahan secara sederhana bisa dilihat dari model pelayanan disetiap instansi pemerintahan. Masing-masing institusi melaksanakan pelayanan dengan model

yang berbeda-beda yang hal ini untuk konteks sekarang biasa disebut *e-Governance* dimana tujuan utama dari sistem ini tidak lain untuk memaksimalkan fungsi pelayanan dan kinerja dari aparat Pemerintah.

Mencari kemudahan dalam pelayanan menjadi tujuan utama dari setiap pemerintahan dan masing-masing Pemerintah mempunyai konsep yang berbeda-beda untuk mewujudkan hal tersebut. Pemerintah Kota Yogyakarta misalnya, menerapkan konsep pelayanan dengan mendorong partisipasi masyarakat yang menekankan ketepatan dan kecepatan pelayanan yang disebut dengan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Dengan adanya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan Unit pelayanan seperti UPIK ini kemudian diharapkan akan meningkatkan kinerja aparat UPIK melalui tata kelola pelayanan yang baik dalam rangka mewujudkan *Good Governance* (Kepemerintahan yang baik). Pelayanan yang dilakukan untuk konteks Pemkot Yogyakarta ini melalui Unit UPIK dimana model pelayanan ini berbasis teknologi seperti adanya layanan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah Kota.

Layanan ini secara praktis bisa dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan keluhannya, masukan atas ketidak puasanya terhadap pelayanan yang diterima masyarakat terhadap pemerintah. Model layanan tersebut bisa dimanfaatkan masyarakat tidak saja pada urusan penyampaian keluhan, saran melainkan juga untuk urusan lain seperti masalah bagaimana masyarakat berpartisipasi dalam memberikan masukan terhadap Unit UPIK sebagai Konsekuensi logis untuk meningkatkan akuntabilitas para aparat penyelenggara Unit UPIK itu sendiri.

Hal ini dibutuhkan untuk memahami kebutuhan termasuk mendengarkan semua masukan atau keluhan dari masyarakat. Sehingga diharapkan dengan tingginya respon masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan pemerintah terhadap semua masukan dan

keluhan masyarakat ini kemudian lahir agenda strategis dan prioritas pelayanan publik yang lebih baik lagi yang tentunya sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, Rahman (2008:31). Partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan tata kelola layanan yang dibuat Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan sinyal bahwa konsep baru tersebut belum berjalan dengan maksimal serta belum dievaluasi secara masif sehingga layanan tersebut belum familiar dimata publik, (Observasi Penulis di Kantor Pemerintah Kota Yogyakarta pada 01/07/ 2016).

Dengan demikian Partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan, keluhan, sangat dibutuhkan. Sebab dengan adanya masukan dan keluhan ini diharapkan mampu mempengaruhi performa aparat untuk menyelenggarakan pemerintahan secara akuntabel dan transparan. Hal ini penting, sebab selama ini pelaksanaan pemerintahan masih diwarnai cara lama sebagaimana dikembangkan rezim Orde Baru seperti pelaksanaan pemerintahan yang tidak transparan, kuatnya tekanan rezim terhadap keberadaan masyarakat, tidak tersedianya ruang dan media untuk menyampaikan aspirasi kepada pemerintah merupakan deretan masalah yang mengiringi pelaksanaan pemerintahan kala itu.

Sehingga dibutuhkan rekayasa sistem yang mampu merubah paradigma pelaksanaan pemerintahan yang memungkinkan terciptanya sebuah pemerintahan yang demokratis, akuntabel. Perubahan paradigma pelaksanaan pemerintahan ini secara kongkrit, memenuhi tuntutan dan aspirasi masyarakat serta kesediaan penyelenggara pemerintahan untuk melibatkan masyarakat untuk memberikan masukan dan koreksi kepada pelaku kebijakan agar bersikap terbuka, yaitu dengan kesediaan untuk mengakomodasi masyarakat untuk berpartisipasi dalam mempengaruhi dan merumuskan kebijakan yang akan ditetapkan pemerintah.



Penerapan kebijakan yang mendorong partisipasi masyarakat merupakan terobosan penting untuk meminimalisir terjadinya praktik penyelenggaraan pemerintahan yang tidak bertanggung jawab.

Berangkat dari persoalan kursial di atas, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul “Partisipasi Masyarakat Dalam Pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Untuk Mewujudkan *Good Governance*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan penjelasan dalam latar belakang permasalahan di atas, maka penting dirumuskan permasalahan sebagai pijakan penjelasan lebih lanjut sebagai berikut :  
“Bagaimana Partisipasi Masyarakat Dalam Pemanfaatan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) untuk Mewujudkan *Good Governance*” ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Secara umum Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan unit pelayanan informasi dan keluhan untuk mewujudkan *Good Governance*.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah terkait (Pemkot Yogyakarta).
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi penulis dalam memahami konsep pelayanan yang baik.

## *Daftar Pustaka*

### **Buku-Buku :**

- Agus Dwiyanto. 2007. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gajah Mada Universiti Press.
- Bismar Nasution. 2003. "Peranan Birokrasi dalam Prinsi-prinsip *Good Governance*", Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Burhan Bungin. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif : pemahaman filosofis dan metodologis kearah penguasaan model aplikasi*, Rajagrafindo Persada : Jakarta
- Faried Ali. 2006. *Filsafat Administrasi*, Rajawali Perss : Jakarta.
- Fandy Tjiptono . 2001. *Strategi Pelaksanaan Pemerintahan Menuju Terwujudnya Good Governance*, Andi Ofset:Yogyakarta.
- Hetifah Sumarto. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*, Yayasan Obor Indonesia : Jakarta.
- Husni Rahman. 2008. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Implementasi program Pemberdayaan Anak Jalanan di Dinas Provinsi DIY*, Tesis : STPMD "APMD" Yogyakarta.
- Hardiyansah. 2003. *Peran Teknologi Informasi Dalam Memaksimalkan Kinerja Pemerintah*, Difa Press : Yogyakarta.
- Inu Kecana Syafiie. 2011. *Manajemen Pemerintahan*, Pustaka Reka Cipta : Bandung.
- Joni Emirzon. 2007. *Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance*, Yogyakarta: Genta Press.
- Kridawati Sadhana. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, CV. Citrab Malang : Malang.
- Kurniawan. 2007. *Merancang Sistem Pemerintahan Yang Baik*, Yogyakarta : Difa Press.
- Koesnadi Hardjosoemantri. 2003. *Good Governance Dalam Pembangunan Berkelanjutan Di Indonesia*, Yogyakarta : Kanisius.

- Loekman Soetrisno. 1995. *Menuju Masyarakat Partisipatif*, Kanisius : Yogyakarta.
- Lexy J. Moeleong. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Mohtar Mas' oed. 2003. *Politik Birokrasi dan Pembangunan*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Miriam Budiarmo. 1998. *Perencanaan Partisipasi dan Partai Politik*, Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Moeljarto Tjokrowinoto. 2001. *Pembangunan Dilema dan Tantangan*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Rogers WO Okut dan . 2000. *Trusted Services and Public Key Infrastructure*, Commonwealth Secretariat : London.
- Ramli. 2013. *Ilmu Administrasi Negara*, Tribhuwana Tungadew : Malang.
- Rasyid. 2000. *Implementasi Sistem Pelayanan Yang Baik Dalam Mewujudkan Good Governance*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Soebianto P. 2012. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik*, Alfabeta : Bandung.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Mandar Maju : Bandung.
- Slamet. 1985. *Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Pedesaan*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta .
- Sofian Effendi. 2005. *Membangun Budaya Birokrasi Untuk Good Governance*, Kanisius : Yogyakarta.
- Syahriani Syakrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good Governance*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Sondang P. Siagian. 2007. *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*, C.V. Haji Masagung : Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, CV. Alfabeta : Bandung.
- Soerjono Soekanto. 2009. *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press : Jakar
- Owin Jamasy. 2004. *Keadilan, Pemberdayaan, & Penanggulangan Kemiskinan*, Belantika : Jakarta.

Winarsi Atik Septi. 2005. Manajemen Pelayanan (*Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*), Pustaka Pelajar : Yogyakarta

Veeger K.J. 2013. *Pengantar Metodologi Penelitian*, PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.

Sosiawan, E.A. (2006). *Tantangan e-Government dan Hambatan dalam Implementasi e-Government di Indonesia*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Komunikasi FISIN UPN "Veteran".

Hariyoso.2002.*Pembaruan Biokrasi dan kebijakan public Yogyakarta :peradaban.*

Riant Nurgraho.2016.*Kebijakan publik di Indonesia Yogyakarta :pustaka pelajar .*

Diana Conyers.1994.*Perencanaa sosial di dunia ketiga suatu pengantar ,Yoyakarta :Gajamada university press.*

### **Undang-Undang :**

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Keputusan Walikota No. 86 Tahun 2003 tentang layanan informasi dan komunikasi.

UU No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang mengatur penyelenggaraan negara dengan Asas Umum Pemerintahan Negara yang Baik (AUPB).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah.

SK Walikota No. 125/KEP/2005 tentang Tim Koordinasi *Hotline* UPIK.

Keputusan Walikota Yogyakarta No. 133/KEP/2010 Tentang Pembentukan Tim Pengelolaan UPIK Kota Yogyakarta.

Peraturan Walikota Yogyakarta No. 77 Tahun 2009 tentang pengalihan tugas monitoring pelaksanaan UPIK pada Wakil Walikota.

**Internet :**

Karnawati. <http://diklat2.jatengprov.go.id/partisipasi-masyarakat-dalam-pembangunan>, diakses pada 20 Juli 2016.

Prasetijo. 2009. Good Governance Dan Pembangunan Berkelanjutan dalam <http://prasetijo.wordpress.com>. Diakses pada 26 Agustus 2016.

Hardiyansyah. <http://www.banyumaskab.go.id/berita-378-pelaksanaan-good-governance--di-indonesia.html> http, diakses 26 Agustus 2016.