

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin berkembang dengan wujud nyata antara lain yaitu masyarakat semakin dipermudah untuk menggali informasi dan menyampaikan pendapat. Perkembangan teknologi informasi sangat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik. Pemanfaatan yang dilakukan meliputi aktivitas sistem manajemen, pengolahan data, dan pengelolaan informasi. Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang antara lain melalui pemanfaatan media digital oleh aparatur sipil untuk meningkatkan pelayanan publik. Aparatur sipil menghadapi tuntutan untuk dapat memperbaiki dan mempermudah proses layanan kepada masyarakat agar kebutuhan mereka terlayani. Perkembangan teknologi informasi dan konektivitas internet dalam tata-kelola pemerintahan diharapkan mampu untuk mengatasi banyaknya persoalan melalui efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan, dan penghematan anggaran. Penerapan teknologi informasi memberikan peluang untuk pelayanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat sebagai bagian dari langkah strategis pemerintah daerah untuk pembangunan daerah.

Penerapan teknologi informasi di daerah merupakan bentuk dari proses layanan. Salah satu efek dari perkembangan teknologi informasi adalah perubahan pada pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Lewis dan Gilman (2005:22) dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga atau organisasi. Pelayanan publik yang dilakukan bukan hanya *trend global* tetapi mengarah pada *good governance*. *Good governance* merupakan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel dalam prosesnya (Husada, 2019).

Undang-Undang yang mengatur tentang pelayanan publik, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menyatakan "Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak

dan kebutuhan dasar". Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 memiliki amanat bahwa NKRI merupakan negara yang berkedaulatan rakyat, sehingga dalam menjalankan amanat Undang-Undang Dasar 1945, Indonesia berprinsip pada sila keempat Pancasila (Rizky, 2015).

Dalam mengembangkan hidup demokrasi, pelaksanaan pemerintahan daerah perlu untuk mewujudkan dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD) sebagai salah satu penyelenggara pemerintahan daerah (legislatif) yang bekerjasama dengan pemerintah daerah (eksekutif). Kerjasama yang terjalin diharapkan akan mampu mengatur urusan pemerintahan untuk kepentingan masyarakat berdasarkan aspirasi yang berkembang. DPRD adalah lembaga representasi rakyat di daerah yang berkedudukan sebagai penyelenggara pemerintahan daerah memiliki fungsi legislasi, budget, dan pengawasan. DPRD dalam menjalankan peran dan fungsinya dibantu oleh Sekretariat DPRD. Sekretariat DPRD merupakan lembaga pendukung untuk menjalankan peran dan fungsi DPRD setempat. Sekretariat DPRD dipimpin oleh Sekretaris DPRD di bawah naungan Pimpinan DPRD.

Dalam menjalankan peran dan fungsi DPRD, Sekretariat DPRD hadir sebagai pendukung dengan menerapkan prinsip dan inovasi tertentu untuk memperlancar pelayanan publik di Kota Surakarta. Sekretariat DPRD Kota Surakarta memiliki prinsip "Lapor Bos" (Layanan Publik Ora Ribet Bebas Ongkos dan Suap). Salah satu penerapan prinsip dan inovasi itu adalah penerapan teknologi informasi dalam bidang pelayanan publik, yaitu penggunaan aplikasi website ULAS yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surakarta (Diskominfo) dan diinisiasi oleh Pemerintah Kota Surakarta sejak 2013 sebagai media penyampaian aspirasi, aduan, dan saran dari masyarakat. Aplikasi Website ULAS adalah akronim dari Unit Layanan Aduan Surakarta. Aplikasi berbasis *mobile* dan website ini dapat digunakan sebagai layanan aduan dan media informasi mengenai Kota Surakarta, baik wisata maupun fasilitas umum lainnya. Kehadiran aplikasi website ULAS diharapkan dapat mencegah terjadinya gratifikasi di kalangan aparat pemerintah daerah dan sekaligus meningkatkan kinerja pemerintah daerah dalam pembangunan daerah. Di dalam konteks ini, aduan masyarakat

hendak direspon secara optimal, tidak ada pengabaian dan tidak hanya memilih aduan tertentu saja karena kepentingan tertentu, tetapi semua aduan diperhatikan.

Penulis mengumpulkan aneka hasil penelitian terdahulu untuk mengetahui aneka temuan yang pernah ada. Berdasarkan aneka tulisan terkumpul yang setopik tersebut, penulis melakukan tinjauan pustaka terhadap literatur sebelumnya. Sudah ada penulis yang pernah meneliti terkait aspek pelayanan publik – Anirwan (2020) -, efektivitas pelayanan publik- Anam dan Anwar (2020)-, motivasi kinerja- Tahir (2016)-, peran sekretariat DPRD- Hendriani (2022)-, korupsi birokrasi pelayanan publik- Pangkey (2022)-, dan literatur lainnya mengenai aspek peran serta pelayanan publik. Terhadap aneka hasil penelitian tersebut, penelitian ini memiliki perbedaan pada subjek dan lokasi penelitian. Penulis menggunakan beberapa artikel-artikel untuk menyusun ide dan judul penelitian. Review literatur yang dilakukan mempunyai tujuan untuk membantu penulis dalam mengasah kemampuan untuk menulis hasil penelitian yang tidak mengulang aspek dari topik layanan publik yang pernah diteliti sebelumnya secara sama persis. Hal ini dimaksudkan agar hasil penelitian ini nantinya ada temuan yang berbeda dari aneka kajian sebelumnya sehingga ilmu pengetahuan kian berkembang, terutama berkaitan dengan topik ini. Penelitian tentang penggunaan aplikasi dalam mendukung layanan publik belum dilakukan oleh para penulis sebelumnya, sepanjang penulis temukan, sehingga ini menjadi alasan akademik penulis untuk memilih topik khusus ini:

Alasan praktis penulis untuk melakukan penelitian di Sekretariat DPRD Kota Surakarta ini karena penulis sempat melaksanakan program internship minimal selama 40 hari pada kantor ini. Selama melaksanakan internship, penulis melakukan interaksi dengan para pegawai di Sekretariat DPRD Kota Surakarta. Penulis memiliki akses untuk dapat melakukan penelitian di tempat tersebut dan sudah memiliki beberapa data yang membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini. Berikut disajikan data pengamatan sementara terkait data aduan pada aplikasi website ULAS di halaman berikutnya:

Tabel 1. Perbandingan Aspirasi Fisik dan Aspirasi ULAS yang Masuk di Setwan DPRD SKA

BULAN DAN TAHUN	REKAP SURAT ASPIRASI FISIK	REKAP SURAT ASPIRASI ULAS
Mar-22	1	0
Apr-22	1	2
Jun-22	1	3
Jul-22	1	2
Sep-22	2	2
Feb-23	1	1
Mar-23	1	4
Total	8	14

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Penulis melakukan riset sementara dengan perbandingan bulan dan tahun dalam rentang waktu penulis melaksanakan penelitian untuk menyusun penulisan skripsi. Hasil perbandingan sementara yang dilakukan penulis secara pribadi menunjukkan bahwa masyarakat Kota Surakarta lebih memilih melalui aplikasi website ULAS untuk menyampaikan aspirasi maupun aduan mereka kepada anggota dewan, walaupun hadirnya ULAS sebagai pelengkap sarana dalam pelayanan publik.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis akan berfokus upaya Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan publik. Layanan publik yang mempertautkan DPRD dan masyarakat ini dimediasi oleh aplikasi website ULAS. Bagaimana Sekretariat DPRD Kota Surakarta menggunakan aplikasi ini untuk kian melayani publik akan menjadi fokus kajian ini. Hal ini kemudian penulis susun ke dalam judul ini: “Peran Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam Pelayanan Publik melalui Aplikasi Website Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada signifikansi penelitian di atas maka penulis akan memfokuskan topik penelitian ini pada rumusan masalah sebagaimana ditulis pada bagian berikut:

1. Apa peran Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam pengelolaan aplikasi website ULAS sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan publik dan mendukung kinerja anggota dewan?
2. Mengapa Sekretariat DPRD Kota Surakarta berperan aktif dalam pengelolaan aplikasi website ULAS sebagai media pendukung pelayanan publik?
3. Bagaimana Sekretariat DPRD Kota Surakarta menjalankan peran tersebut dalam proses penyampaian aduan yang dikelola oleh Sekretariat DPRD kepada DPRD Kota Surakarta atas aduan yang diajukan melalui aplikasi website ULAS?

C. Tinjauan Pustaka

Artikel Hendriani (2020), “Peran Sekretariat DPRD Dalam Pelaksanaan Fungsi DPRD Di Kabupaten Ponorogo,” dalam artikel ini berfokus pada peranan Sekretariat DPRD dalam membantu kerja anggota DPRD untuk memaksimalkan layanan. Peran yang dituliskan tentang peran pembuat keputusan dalam rangka pemaksimalan layanan penyampaian informasi kepada publik, dan merencanakan anggaran. Selanjutnya dengan konsep yang sama, artikel berjudul, “Peran Sekretariat DPRD Dalam Mendukung Pelaksanaan Tugas dan Fungsi DPRD- Studi Kasus: DPRD Kabupaten Minahasa Selatan,” oleh Pangkey, Liando dan Sampe (2022). Pangkey, Liando dan Sampe (2022) menerangkan bahwa peranan staf Sekretariat DPRD Kabupaten Minahasa Selatan sebagai pendukung pelaksanaan fungsi DPRD dalam bidang legislasi dikatakan baik. Pelaksanaan fungsi DPRD dikatakan berjalan dengan baik karena adanya dukungan dari staf saat proses penyusunan peraturan daerah dengan menyiapkan materi yang akan dibahas dan mempersiapkan ruangan dan

perlengkapan yang akan digunakan oleh anggota dewan. Peran staf DPRD hanya sebagai pembantu untuk melancarkan jalannya proses penyusunan peraturan dan bukan merumuskan maupun memutuskan. Selain itu, peran staf dalam bidang penganggaran hanya sebatas menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh anggota dewan untuk menyusun dan menetapkan APBD dan membantu menghitung dengan perhitungan sesuai dengan usulan anggota dewan. Selanjutnya peran staf dalam bidang pengawasan yaitu membantu anggota dewan menyiapkan berkas pengawasan terhadap kinerja pemerintah dalam menjalankan peraturan yang sudah diputuskan dan mencatat aspirasi masyarakat melalui layanan aduan.

Artikel yang berjudul, “Peranan Sekretariat DPRD Dalam Mendukung Fungsi DPRD: Studi Kasus Di Sekretariat DPRD Kabupaten Nias,” yang dituliskan oleh Gulo, Lase, Waruwu dan Zebua (2022). Artikel ini menuliskan bahwa peranan Sekretariat DPRD dalam mendukung tugas dan fungsi anggota dewan masih belum berjalan secara optimal karena keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan anggaran yang minim, serta koordinasi dan komunikasi kurang efektif. Akhirnya dalam penelitiannya, mereka menyimpulkan bahwa untuk memenuhi tuntutan standar kinerja yang tinggi maka perlu adanya upaya peningkatan sumber daya aparatur sipil dengan cara memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta mengembangkan tim kerja yang saling mendukung.

Artikel Septiani (2018) yang berjudul, “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh,” menuliskan terkait kualitas kerja, kuantitas kerja, dan kehandalan. Septiani (2018) mencoba melihat kondisi kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan dirasa kurang tepat. Kemudian ia juga mengatakan peningkatan kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Sungai penuh berada di interval 61,05% yang artinya memiliki kategori baik, tetapi masih perlu untuk di tinjau kembali dan di tingkatkan lagi. Masih dalam konsep yang sama dengan artikel berjudul, “Implikasi Kebijakan Kelembagaan Terhadap Aparatur dan Pelayanan Publik”, oleh Mulyadi (2017). Artikel tersebut

mencoba mengkaji peraturan perundang-undangan dari berbagai literatur terkait kelembagaan dan pelayanan publik untuk mengoptimalkan pelaksanaan tugas dalam mengatur penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Hasil dari kajian yang dilakukan oleh Mulyadi (2017), perlu adanya perubahan kelembagaan organisasi secara internal maupun eksternal untuk cepat tanggap terhadap kebutuhan perubahan lingkungan. “Implementasi Pelayanan Informasi Publik Melalui Media SMS Centre Di DPRD Kabupaten Sumenep,” artikel yang dituliskan oleh Abadi (2016) membicarakan tentang tuntutan atas keterbukaan informasi. Hasil dari temuan Abadi (2016) menuliskan bahwa, media SMS Centre DPRD Kabupaten Sumenep dapat memberikan layanan informasi yang baik, menampung aspirasi masyarakat, dan menindaklanjuti keluhan, sehingga dengan adanya media SMS Centre merupakan upaya yang tepat untuk melayani publik.

Artikel berjudul, “Korupsi Birokrasi Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah,” dituliskan oleh Mahesa (2019). Mahesa (2019) menuliskan bahwa korupsi bisa terjadi karena adanya relasi dan interaksi dalam kehidupan masyarakat. Korupsi juga bisa terjadi karena monopoli kekuasaan di sektor birokrasi dan mekanisme pertanggungjawaban wewenang tidak ada dan tidak jelas. Korupsi di dalam pelayanan publik dapat diminimalisasi dengan pemahaman secara holistik dan komprehensif.

Berdasarkan hasil literatur artikel, semuanya memiliki keterkaitan dengan tema penelitian yang penulis ambil. Penulis menemukan persamaan dalam penelitian yaitu konsep mengenai peran dan pelayanan publik. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya terletak pada subjek penelitian sebagai peran yang digabungkan dengan prinsip kerja melalui aplikasi website ULAS sebagai penunjang pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Surakarta.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep dalam penelitian terdiri dari dua bagian konsep, yaitu konsep peran dan pelayanan publik.

1. Konsep Peran

Teori Peran (*Role Theory*) adalah teori dari beberapa disiplin ilmu. Kata “peran” diambil dari seni teater. Seni teater, seorang aktor bermain sebagai seorang tokoh dan kedudukannya sebagai tokoh diharapkan untuk berperilaku sesuai tindakannya sebagai tokoh. Peran berarti laku, tindakan. Peran (*role*) merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Artinya seseorang telah menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya sehingga orang tersebut telah melakukan suatu peran. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena satu dengan yang lain saling tergantung, artinya tidak ada peran tanpa status dan tidak ada status tanpa peran. Sebagaimana kedudukan, maka setiap orang pun dapat mempunyai berbagai peran yang berasal dari pola pergaulan hidupnya. Hal tersebut berarti pula bahwa peran menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan apa yang diberikan masyarakat kepadanya. Peran adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat (Soekanto, 2003:244, dalam Widodo, 2009:9). Peran bertujuan agar individu yang melaksanakan peran tersebut dengan orang disekitarnya yang saling terkait, memiliki hubungan dengan peran tersebut, terdapat hubungan yang diatur oleh nilai sosial yang diterima dan ditaati oleh pihak yang berkaitan.

Menurut Narwoko (2004: 138) peran sangat penting sebab dapat mengatur perilaku seseorang. Peran membuat seseorang dapat meramalkan perbuatan orang lain pada batas tertentu. Seseorang dapat menyesuaikan perilakunya dengan perilaku orang dikelompoknya. Peran yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan kedudukan atau posisi dalam pergaulan di masyarakat. Kedudukan atau tempat seseorang dalam masyarakat merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu

dalam organisasi masyarakat. Peran lebih banyak menunjuk pada fungsi maksudnya seseorang menduduki sebuah kedudukan tertentu dalam masyarakat dan menjalankan sebuah peran. Peran paling sedikit mencakup 3 hal, yaitu:

- a) Peran meliputi norma yang dihubungkan dengan kedudukan atau posisi seseorang di masyarakat.
- b) Peran adalah sesuatu yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat.
- c) Peran dapat dikatakan sebagai perilaku seseorang yang penting bagi struktur sosial.

Peran sosial yang ada dalam masyarakat dapat dikelompokkan menurut berbagai cara yang sesuai dengan sudut pandang. Berdasarkan pelaksanaannya peran sosial dapat dibedakan menjadi dua, yakni:

- a. *Expected roles* (peran yang diharapkan) pelaksanaan peran didasari oleh penilaian masyarakat. Masyarakat menghendaki peran yang diharapkan dilaksanakan secara cermat dan peran ini tidak dapat ditawar dan harus dilaksanakan sesuai yang sudah ditentukan.
- b. *Actual roles* (peran yang disesuaikan) merupakan proses peran yang dijalankan. Pelaksanaan peran dijalankan sesuai situasi dan kondisi. Peran yang disesuaikan tidak akan cocok dengan situasi lingkungan, akan tetapi kekurangan yang timbul dapat dianggap wajar oleh lingkungan.

Horton (dalam Sari, 2009:93) menyebutkan bahwa lembaga yang digunakan dalam konsep sosiologi berbeda dengan konsep umum lainnya. Sebuah lembaga bukanlah sebuah bangunan, bukan sekelompok orang dan juga bukan suatu organisasi. Lembaga (institusi) merupakan sistem norma untuk mencapai tujuan atau kegiatan yang oleh masyarakat dipandang penting atau formal, lembaga adalah sekumpulan kebiasaan dan tata kelakuan yang berkisar pada suatu kegiatan pokok manusia.

Peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. Pemimpin di dalam organisasi mempunyai peranan, setiap pekerjaan membawa serta harapan bagaimana penanggung peran berperilaku. Peran kepemimpinan dapat diartikan sebagai seperangkat perilaku yang diharapkan oleh seseorang sesuai dengan kedudukannya sebagai pemimpin (Rivai, 2003:148).

Kata peranan menunjukkan aktivitas seseorang untuk melakukan sesuatu. Apabila seseorang tidak melakukan apapun dalam suatu kelompok tersebut maka ia tidak melakukan hak dan kewajibannya sebagai anggota kelompok dalam organisasi. Secara etimologis kata peranan berdasar dari kata peran yang artinya: pemain sandiwara, tukang lawak. Kata “peran” ini diberi akhiran “an” maka menjadi peranan yang artinya sesuatu yang memegang pimpinan atau karena suatu hal atau peristiwa (Poerwadarminta 1985: 735). Dengan demikian kata peran berarti sesuatu berupa orang, benda atau barang yang memegang pimpinan atau karena suatu hal atau peristiwa. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kata “peranan” bukan hanya berarti sebagai kata benda tetapi juga berarti suatu tingkah atau perilaku seseorang dalam menjalani tugas dan tanggung jawabnya. Peranan tidak lepas kaitannya dengan status dan kedudukan seseorang/ lembaga. Oleh karena itu dalam setiap pembahasan mengenai peranan selalu dikaitkan dengan kedudukan dan posisi.

Peranan diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan pada rakyat. Alasan seperti ini teori administrasi publik lebih menekankan pada program aksi yang berorientasi pada kepentingan publik. Sehingga eksistensi administrasi publik tidak hanya sekedar lukisan saja melainkan adanya manfaat bagi kepentingan publik. Jadi administrasi publik lebih menekankan pada peranan publik untuk mencapai tujuan. Menurut Thohah (dalam buku harbani pasolong, 2005:53) peranan diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu, artinya tindakan/ perilaku yang dijalankan oleh pemerintah sebagai aparatur pelaksanaan penegak peraturan dalam bidang pemerintah daerah haruslah menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan aturan yang berlaku

(Rivai, 2004: 148). Definisi-definisi yang telah dikemukakan di atas, menyatakan bahwa pemerintah memiliki wewenang untuk menegakkan peraturan-peraturan dalam kehidupan bermasyarakat sesuai dengan undang-undang yang berlaku, yaitu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penanggulangan dan mengantisipasi permasalahan sosial. Oleh sebab itu, pemerintah memiliki peran yang sangat besar dalam menanggulangi permasalahan sosial yang timbul agar proses pelayanan dapat berjalan. Peran merupakan aspek yang dinamis dalam kedudukan terhadap sesuatu.

Teori peran (*role theory*) merupakan teori yang memadukan beberapa teori, orientasi, dan disiplin ilmu (Soekanto, 2003). Istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seorang aktor harus bermain sebagai tokoh tertentu dan posisinya sebagai tokoh tersebut. Aktor diharapkan dapat berperilaku secara tertentu. Dari sudut pandang inilah tersusun teori peran. Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peran (Soekanto, 2003: 244).

Peran menurut Biddle dan Thomas (1966, dalam buku Horst, 2016), terbagi menjadi empat golongan, yaitu:

- a. Orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial
- b. Perilaku yang muncul dalam interaksi sosial
- c. Kedudukan orang dalam perilaku
- d. Kaitan antara orang dan perilaku.

Beberapa dimensi peran meliputi:

- a. Peran sebagai kebijakan, maksudnya bahwa peran merupakan suatu kebijaksanaan yang tepat dan baik untuk dijalankan.
- b. Peran sebagai strategi merupakan strategi untuk mendapatkan *public supports* (dukungan dari masyarakat).
- c. Peran sebagai alat komunikasi digunakan untuk mendapatkan masukan berupa informasi dalam proses pengambilan keputusan. Persepsi ini berlandaskan atas pemikiran pemerintahan yang dirancang untuk melayani masyarakat, sehingga pandangan dan preferensi dari masyarakat adalah

masukannya yang bernilai guna mewujudkan keputusan yang responsif dan responsible.

- d. Peran sebagai alat penyelesaian sengketa, peran digunakan sebagai cara untuk mengurangi dan meredakan konflik melalui pencapaian konsensus dari pendapat yang disampaikan.
- e. Peran sebagai terapi, maksudnya sebagai upaya masalah psikologis masyarakat seperti perasaan ketidakberdayaan, tidak percaya diri dan perasaan bahwa diri mereka bukan komponen penting dalam masyarakat (Horoepoetri, Arimbi dan Santosa, 2003).

Berdasarkan uraian di atas terkait pengertian peran, penulis menyimpulkan bahwa peran merupakan suatu tindakan yang didasari oleh status yang dimiliki, tindakan diikuti oleh harapan, sikap, dan norma dalam menjalankannya. Penulis mencoba memberikan contoh yaitu adanya peran di Sekretariat DPRD Kota Surakarta. Sekretariat DPRD Kota Surakarta memiliki struktur organisasi yang sudah tertata serta melaksanakan tugasnya didasarkan pada tugas dan wewenangnya. Penulis mencoba untuk memahami mekanisme peran di lembaga pemerintah yaitu Sekretariat DPRD Kota Surakarta terutama perannya dalam menunjang pelayanan publik.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus dilakukan dengan cara efektif, efisien, dan berkualitas. Pelayanan publik harus memenuhi beberapa kriteria, antara lain: (1) mudah diakses oleh masyarakat, (2) cepat dalam memberikan respon, (3) transparan, (4) akuntabel, dan (5) partisipatif. Kata pelayanan dalam Bahasa Inggris adalah "*service*", menurut Moenir (2002: 26-27) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok individu dengan paham tertentu dan bisa dikatakan memuaskan jika pengguna merasa layanannya memuaskan. Pelayanan publik merupakan kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara sebagai

bentuk pemenuhan pelayanan publik dan terlaksananya ketentuan perundang-undangan (Mahmudi, 2010: 223).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi maupun perseorangan kepada penikmat pelayanan yang sifatnya tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki, penikmat pelayanan adalah masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan (Moenir, 2002:6). Menurut Dwiyanto (2005:141) mengatakan bahwa: "pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya". Pelayanan Publik menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Ratminto dan Atik, berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya dapat dibedakan menjadi dua jenis layanan publik, yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Publik dan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Organisasi Privat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. Menurut Kurniawan (2005:4) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur sipil kepada publik di dalam instansi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Konteks pelayanan publik dikatakan

bahwa pelayanan publik adalah memprioritaskan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Boediono (2003:63) menyebutkan, adapun yang menjadi hakikat dari pelayanan publik yang adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong usaha dengan mengefektifkan sistem dan tata kelola pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara efisien dan efektif.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas dan peran serta masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan.

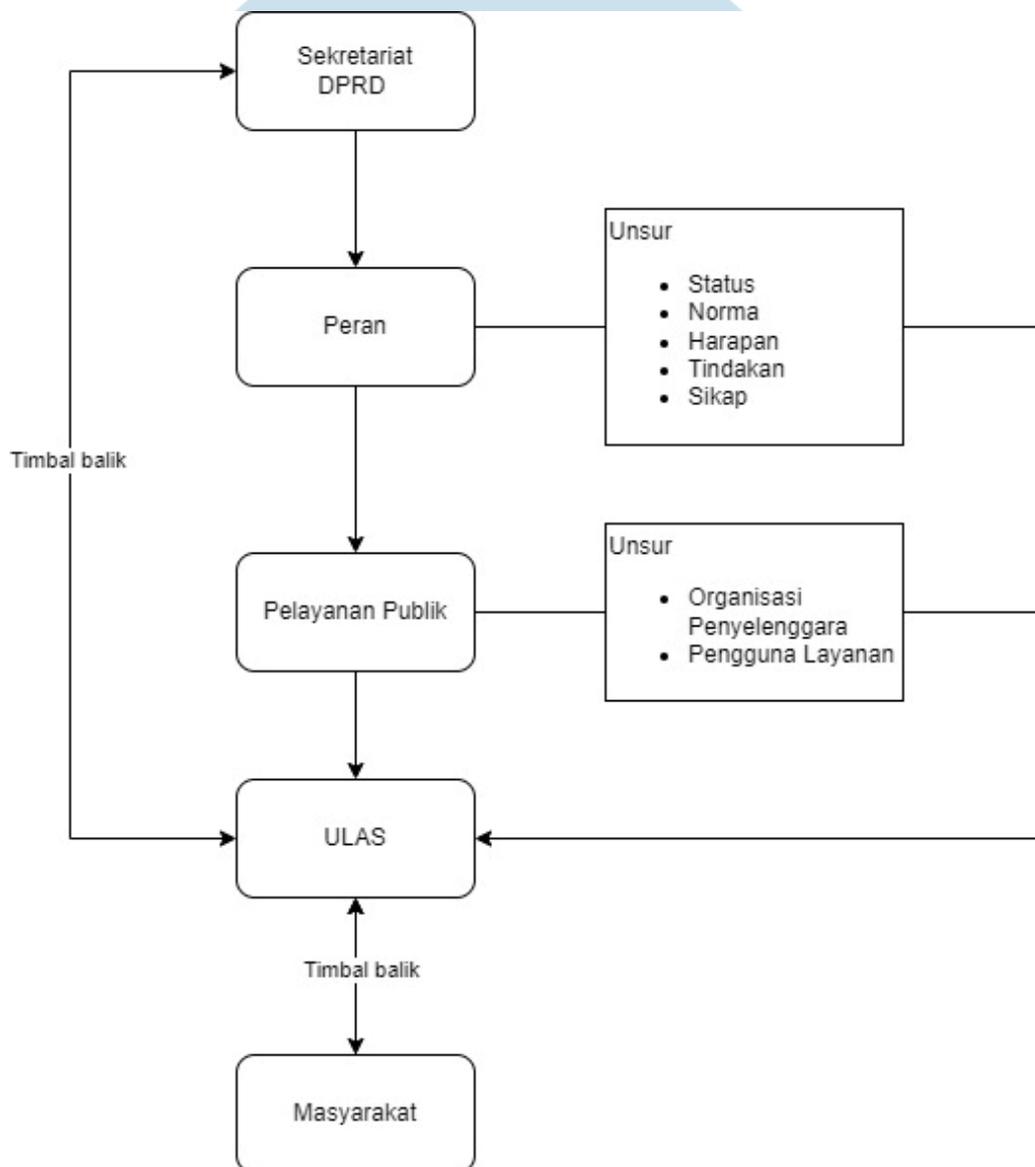
Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan serta menyesuaikan keinginan masyarakat/ pengguna. Penulis mencoba untuk menyambungkan konsep pelayanan publik dengan tindakan Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam pengelolaan aplikasi website ULAS yang merupakan produk pelayanan publik berbasis online.

Sekretariat DPRD Kota Surakarta menerapkan prinsip "Ora Ribet Bebas Ongkos dan Suap" dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penulis juga mencoba untuk menyambungkan konsep pelayanan di Sekretariat DPRD dengan prinsip kerja Sekretariat DPRD Kota Surakarta, yaitu prinsip "Layanan Ora Ribet Bebas Ongkos dan Suap" atau singkatnya "LAPOR BOS". Prinsip ini mengandung makna bahwa pelayanan publik harus mudah diakses oleh masyarakat, tidak memerlukan biaya yang tinggi, dan tidak memerlukan suap atau pungutan liar. Prinsip ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik.

Dari keseluruhan kerangka konseptual yang telah disebutkan di atas akan penulis tuliskan ke dalam kerangka berpikir. Konsep yang digunakan untuk memperantarai penelitian ini yakni dengan menggunakan konsep peran dan pelayanan publik. Konsep peran akan penulis gali lebih dalam dengan menggunakan tinjauan dari unsur-unsur peran. Unsur-unsur peran

yang penulis gunakan yaitu status, norma, harapan, tindakan, dan sikap. Selanjutnya, pada konsep pelayanan publik akan penulis gali lebih dalam dengan menggunakan tinjauan dari dua unsur pelayanan publik. Dua unsur pelayanan publik yang penulis gunakan adalah organisasi penyelenggara dan pengguna layanan. Konsep-konsep ini yang akan mendukung penulis dalam memahami Sekretariat DPRD Kota Surakarta berperan dalam mengelola pelayanan publik melalui media ULAS.

Skema Kerangka Berpikir:



Sumber: Bagan diolah oleh penulis dari kajian teori

Skema kerangka berpikir di halaman sebelumnya menjadi acuan bagi penulis dalam penelitian ini ingin memperlihatkan logika berpikir yang digunakan dalam penelitian ini. Kotak bagian atas merupakan subjek dalam penelitian ini. Selanjutnya, terdapat kotak di bawahnya yang memperlihatkan bahwa subjek penelitian memiliki program yang rutin dijalankan setiap harinya. Program tersebut sekaligus menjadi fokus dari penelitian ini.

E. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis ingin mengetahui efisienkah dengan adanya perkembangan teknologi informasi seperti ULAS dapat mempermudah pelayanan publik dan tidak adanya gratifikasi dalam pelayanannya dalam tiga hal yakni:

1. Untuk memahami peran Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam pengelolaan aplikasi website ULAS atas terpenuhinya kebutuhan publik dan mendukung kinerja anggota dewan.
2. Untuk memahami pentingnya peran Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam pengelolaan aplikasi website ULAS sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan publik dan mendukung kinerja anggota dewan.
3. Untuk memahami bagaimana Sekretariat DPRD Kota Surakarta menjalankan peran dalam proses pengolahan data ULAS yang dikelola oleh Sekretariat DPRD Kota Surakarta untuk disampaikan ke anggota dewan.

F. Sistematika Penulisan

Dalam Menyusun skripsi ini, agar dalam penulisan memiliki fokus tertentu pada pokok masalah dan tidak melebar, maka penulis menyusun sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini penulis membahas latar belakang, rumusan masalah, kerangka konseptual/ kerangka berpikir, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Metodologi dan Deskripsi Subjek Penelitian

Pada bab ini penulis menuliskan jenis penelitian dan metode penelitian, informan, operasionalisasi konsep, metode pengumpulan data, jenis data, cara analisis data, dan deskripsi subjek penelitian.

BAB III: Temuan dan Pembahasan

Bab ini penulis menuliskan hasil temuan lapangan dan pembahasan terkait pertanyaan pada rumusan masalah.

BAB IV: Kesimpulan

Dalam bab ini berisi jawaban pertanyaan penelitian dan ringkasan dari temuan dan pembahasan.

Berdasarkan sistematika penulisan yang telah penulis tuliskan di atas. Penulis memaparkan lebih lengkap isi bab 2 di bawah ini:

BAB II

METODOLOGI DAN DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

Penelitian di Sekretariat DPRD Kota Surakarta menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Erickson (1968) merupakan penelitian yang berusaha menemukan dan mendeskripsikan secara naratif kegiatan dan dampak yang dilakukan terhadap fenomena sosial (dalam buku Anggito & Setiawan, 2018). Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan naratif, peneliti mempelajari kehidupan sosial yang terjadi di lingkungan penelitian, meliputi apa yang dikatakan dan dilakukan. Dengan demikian, penulis melihatnya dari sudut pandang informan maupun pihak kedua yang diteliti. Hal ini berarti dapat diandaikan bahwa penulis tidak mengetahui segalanya terkait apa yang akan diteliti, sehingga penulis akan mendalami aspek ‘subjektif’ dari perilaku seseorang dengan cara masuk ke ranah konseptual setiap individu yang diteliti.

Penulis memilih untuk menggunakan jenis penelitian kualitatif naratif karena penulis ingin mengetahui dan memahami suatu jawaban berdasarkan hal-hal yang terjadi dihidup individu. Hal ini berarti, individu atau subjek yang dimaksud yaitu Sekretariat DPRD Kota Surakarta khususnya pada para pelaku yang terlibat dalam pengelolaan pelayanan publik melalui aplikasi website ULAS.

B. Informan

Informan yang tampak dalam fokus penelitian ditentukan secara sengaja. Informan yang memberikan informasi terkait penelitian ini adalah beberapa karyawan dari Sekretariat DPRD Kota Surakarta yang terlibat dalam mengelola ULAS sebagai jembatan layanan publik yang disediakan. Setelah melakukan snowball sampling, para informan tersebut diantaranya yaitu:

1. Danang Mardhi Prabowo, S. Kom. sebagai Ahli Pertama Pranata Komputer

2. Kinkin Sultanul Hakim, S. H, M. M. sebagai Sekretaris DPRD
3. Anita Damayanti, S. H. sebagai Sub Koordinator Hubungan Masyarakat
4. Dra. Budiaji Kristianawati, M. H. sebagai Kepala Bagian Umum dan Keuangan
5. Rizki Tegar, P.R Simangunsong, S. E. sebagai Kasubag Administrasi Perencanaan dan Keuangan
6. Moeh Yani, S. Sos, M. M. sebagai Kepala Bagian Fasilitas Penganggaran dan Pengawasan

Dalam memperoleh para informan tersebut, penulis tidak semata-mata langsung memilih informan secara acak. Penulis melakukannya dengan beberapa tahap. Pertama, penulis menuliskan dan mengumpulkan nama yang penulis ketahui adanya keterlibatan dalam pengelolaan pelayanan publik melalui ULAS. Kedua, nama-nama tersebut penulis kumpulkan dalam satu daftar nama. Berdasarkan informasi awal, penulis memilih beberapa orang yang cocok diwawancarai berdasarkan topik penelitian. Karena subjek penelitian ini merupakan Sekretariat DPRD Kota Surakarta, penulis kemudian memilih karyawan yang bersinggungan dengan pengelolaan ULAS.

Ketiga, oleh karena pengelolaan ULAS tidak hanya satu karyawan saja, tetapi juga melibatkan peran karyawan yang lain agar pengelolaan pelayanan publik melalui ULAS dapat berjalan secara efektif maka penulis juga memasukkan mereka ke dalam daftar informan yang perlu diwawancarai. Berkaitan dengan hal tersebut, ketika penulis melakukan wawancara dengan Mas Danang, beliau merekomendasikan Pak Rizki untuk diwawancarai dan memiliki status sebagai Kepala Sub Bagian Administrasi Perencanaan dan Keuangan. Langkah terakhir, keempat, penulis melakukan pemilihan informan yang juga direkomendasikan dari informan sebelumnya. Berdasarkan pengamatan dan informasi dari pengelola ULAS di Sekretariat DPRD Kota Surakarta, penulis lalu menulis daftar para karyawan yang terlibat dalam pengelolaan ULAS sebagai calon

informan. Sebelumnya ketika penulis sudah mendapatkan beberapa nama karyawan yang cocok untuk diwawancarai, penulis menemukan adanya kendala. Ada beberapa karyawan yang tidak bersedia untuk diwawancarai karena waktu dan kesibukan beliau masing-masing. Maka kemudian penulis memutuskan untuk mengganti beberapa nama karyawan pengelola ULAS. Setelah penulis memperoleh kesediaan mereka sebagai informan maka penulis kemudian menulis daftar nama para karyawan yang akhirnya menjadi informan penelitian ini, yaitu Mas Danang, Pak Rizki, dan Pak Moeh Yani.

Informan tersebut kemudian diwawancarai berdasarkan rancangan pertanyaan yang disusun melalui operasionalisasi konsep di bawah ini dan sifatnya *fleksibel*. Karena penulis melakukan penelitian kualitatif maka pertanyaan dikembangkan berdasarkan dinamika lapangan sehingga tidak hanya sama seperti daftar pertanyaan yang tersusun pada operasionalisasi konsep berikut ini.

C. Operasionalisasi Konsep

Berikut terlampir operasionalisasi konsep yang digunakan pada penelitian ini:

Rumusan Masalah	Konsep	Pengertian	Unsur-Unsur	Sub Unsur	Pertanyaan	Teknik Pengumpulan Data
Apa peran Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam pengelolaan aplikasi website ULAS sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan publik dan	Peran	Peran adalah tindakan yang didasari oleh status, tindakan disertai oleh sikap, norma, dan harapan dalam menjalankannya.	Status (kedudukan yang dimiliki oleh seseorang, diikuti oleh hak dan kewajiban)	Kedudukan	1. Pengelola Aplikasi website ULAS pada Sekretariat DPRD Kota Surakarta secara organisasional memiliki kedudukan apa?	Observasi, wawancara, dan dokumentasi.
					2. Mengapa pengelola Aplikasi website ULAS tersebut diserahkan pada pegawai yang memiliki kedudukan tersebut?	

mendukung kinerja anggota dewan?					<p>3. Bagaimanakah pegawai yang mengelola Aplikasi website ULAS tersebut menjalankan pekerjaannya dengan mengandalkan kedudukan yang ditempati itu?</p>	
					<p>4. Siapa saja yang menjadi rekan kerja Sekretariat DPRD dalam proses pengelolaan pelayanan publik?</p>	

				Hak	1. Apa saja hak Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam pengelolaan ULAS untuk membantu anggota dewan menampung aspirasi masyarakat?	Wawancara, studi dokumen, dan observasi
					2. Sejauh mana Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam melaksanakan pengelolaan layanan publik di Kantor DPRD Kota Surakarta?	

				Kewajiban	<p>1. Apa saja kewajiban Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam pengelolaan ULAS untuk membantu anggota dewan menampung aspirasi masyarakat?</p> <p>2. Upaya apa yang digunakan oleh Sekretariat DPRD Kota Surakarta untuk terlaksananya pelayanan?</p>	
Mengapa Sekretariat DPRD Kota Surakarta berperan dalam			Norma (nilai-nilai yang menjadi kesepakatan Bersama)	Nilai	1. Apakah Sekretariat DPRD memiliki nilai lisan dan tertulis yang menjadi prinsip selama menjalankan pelayanan publik?	Wawancara, studi dokumen, dan observasi

<p>pengelolaan aplikasi website ULAS sebagai media pendukung pelayanan publik?</p>				<p>2. Apakah aplikasi website ULAS sejalan dengan prinsip Sekretariat DPRD Kota Surakarta?</p>		
				<p>Kesepakatan Bersama</p>	<p>1. Apakah Sekretariat DPRD Kota Surakarta selalu mengupgrade kinerja pelayanan dan apa wujud dari evaluasi kinerja pelayanan?</p>	<p>Wawancara, studi dokumen, dan observasi</p>
					<p>2. Apakah Sekretariat DPRD memiliki batas tertentu untuk melayani masyarakat Kota Surakarta?</p>	

			Harapan (keinginan yang akan diwujudkan secara nyata)	Keinginan	<p>1. Apa harapan Sekretariat DPRD Kota Surakarta dengan adanya aplikasi website ULAS sebagai wujud nyata kinerja pelayanan publik di lingkungan kerja DPRD Kota Surakarta?</p> <p>2. Apa prediksi Sekretariat DPRD Kota Surakarta mengenai prinsip kerja terhadap aplikasi website ULAS?</p> <p>3. Bagaimana dampak aplikasi website ULAS terhadap kinerja pelayanan di</p>	Wawancara, studi dokumen, dan observasi
--	--	--	---	-----------	--	---

					Sekretariat DPRD Kota Surakarta?	
				Kenyataan	1. Apa yang menjadi latar belakang pelayanan publik melalui aplikasi website ULAS di Sekretariat DPRD Kota Surakarta?	Wawancara, studi dokumen, dan observasi
					2. Kapan aplikasi website ULAS dijalankan di Sekretariat DPRD Kota Surakarta?	
					3. Mengapa Sekretariat DPRD memilih aplikasi website ULAS sebagai	

					pengantara pelayanan publik?	
			Tindakan (suatu perilaku yang dilakukan)	Perilaku	1. Apakah Sekretariat DPRD pernah kehilangan kepercayaan publik dalam melayani publik melalui aplikasi website ULAS?	Wawancara, studi dokumen, dan observasi
					2. Bila pernah, bagaimana cara Sekretariat DPRD mengatasi hal tersebut?	
					3. Bagaimana relasi dan komunikasi yang dibangun antara Sekretariat DPRD dengan anggota dewan?	

				<p>4. Bagaimana Sekretariat DPRD melakukan pendekatan dengan warga Kota Surakarta melalui terobosan pelayanan publik yang dilakukan?</p> <p>5. Jika terjadi masalah dalam kerja sama untuk menjalankan aduan layanan publik, bagaimana tindakan menyelesaikannya?</p>	
			<p>Sikap (perbuatan yang akan dilakukan seseorang)</p>	<p>Perbuatan</p> <p>1. Apakah Sekretariat DPRD pernah mengevaluasi secara internal dan eksternal dengan pembahasan kinerja pelayanan publik?</p>	<p>Wawancara, studi dokumen, dan observasi</p>

					2. Bagaimana evaluasi dijalankan?	
					3. Siapa yang dilibatkan dalam kegiatan evaluasi kinerja pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Surakarta?	
					4. Menurut Sekretariat DPRD Kota Surakarta apakah aplikasi website ULAS sudah sangat mendukung pelayanan publik?	
					5. Pendapat Sekretariat DPRD Kota Surakarta perihal tingkat keberhasilan pelayanan publik dengan hadirnya aplikasi website ULAS?	

<p>Bagaimana Sekretariat DPRD Kota Surakarta menjalankan peran tersebut dalam proses penyampaian aduan yang dikelola oleh Sekretariat DPRD kepada DPRD Kota Surakarta atas aduan yang diajukan pada aplikasi</p>	<p>Pelayanan Publik</p>	<p>Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan.</p>	<p>Organisasi Penyelenggara</p>	<p>Institusi/ Lembaga</p>	<p>1.Siapa saja yang bekerja sama dengan Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam menangani aduan yang diajukan oleh publik?</p>	<p>Wawancara, studi dokumen, dan observasi</p>
					<p>2.Apakah Sekretariat DPRD Kota Surakarta tanggap dalam menjalankan perannya untuk mengelola aduan pada ULAS?</p>	
					<p>3.Bagaimana mekanisme aduan di proses?</p>	

website ULAS?					4. Menurut Sekretariat DPRD Kota Surakarta apakah aplikasi website ULAS sudah berjalan efektif dalam pemenuhan layanan publik?			
					Pengguna Layanan		Orang/ Organisasi	1. Bagaimana pengguna layanan dapat mengetahui bahwa aduannya sedang diproses?
								2. Apa dampak yang diterima oleh masyarakat dari DPRD Kota Surakarta melalui aplikasi website ULAS?

					<p>3. Bagaimana masyarakat memberikan respon kembali kepada DPRD Kota Surakarta melalui aplikasi website ULAS yang dikelola oleh Sekretariat DPRD Kota Surakarta?</p>	
--	--	--	--	--	---	--

D. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, Cara Analisis Data

1. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mempraktikkan tiga macam, yaitu:

a. Observasi

Pengumpulan data yang pertama di peroleh dengan cara observasi langsung ke tempat penelitian. Data yang dikumpulkan terdiri dari penjelasan yang terperinci mengenai peran Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam mengelola pelayanan publik melalui ULAS. Selain itu, penulis mengamati dengan seksama mengenai cara pengelolaannya dalam merespon ULAS, suasana di dalam ULAS, dan interaksi antar pengelola dengan pengguna ULAS yang terjadi di dalamnya.

Penulis melakukan observasi hanya dengan membuka website ULAS dan mendampingi admin pengelola ULAS di Sekretariat DPRD Kota Surakarta. Kendala yang penulis alami adalah terbatasnya akses untuk mengoperasikan user admin dan kehilangan data arsip dokumentasi pribadi penulis karena kelalaian yang dilakukan oleh penulis. Sehingga dokumentasi pribadi yang telah diambil tidak lengkap. Selanjutnya, untuk mengatasinya penulis mengakses ULAS sebagai tamu dan mendokumentasikan dengan cara tangkapan layar berupa aduan yang sudah direspon oleh admin pengelola ULAS di Sekretariat DPRD Kota Surakarta.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data kedua yakni dengan melakukan wawancara terhadap subjek penelitian atau informan. Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara lisan kepada informan. Wawancara ini memiliki tujuan untuk mendapatkan jawaban maupun informasi. Sehingga, penulis menempatkan diri sebagai

pendengar dan bersikap netral. Informan-informan inilah yang memberikan berbagai informasi tentang subjek penelitian. Penulis juga menyiapkan pedoman wawancara yang berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan dan bersifat bebas. (Sugiyono, 2018).

Subjek dalam penelitian ini adalah Petugas Pelaksana Informasi Publik Sekretariat DPRD Kota Surakarta dan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum DPRD Kota Surakarta, yakni Danang Mardhi Prabowo. Mas Danang juga menjabat sebagai Ahli Pertama Pranata Komputer sekaligus yang terlibat secara langsung sebagai admin pengelola ULAS di Sekretariat DPRD Kota Surakarta. Penulis mewawancarai Mas Danang di ruang kerjanya. Selain itu, wawancara juga dilakukan kepada Pak Rizki yang menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan yang termasuk dalam Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum DPRD Kota Surakarta sebagai wakil ketua. Pak Rizki inilah yang nantinya juga bersinggungan secara langsung pada aduan ULAS untuk menjembatani sumbang saran dari masyarakat yang menyampaikannya melalui ULAS, khususnya mengenai produk hukum. Selain itu, beliau juga merupakan staf yang mendukung perencanaan administrasi dan keuangan yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan nantinya untuk menunjang kegiatan yang akan dilaksanakan.

Kemudian, wawancara dilakukan juga terhadap Pak Moeh Yani yang menjabat sebagai Kepala Bagian Fasilitas Penganggaran dan Pengawasan. Meskipun beliau tidak terlibat secara langsung terhadap pengelolaan akan tetapi beliau menjadi staf pendukung dalam hal anggaran dan pengawasan jika ada kegiatan yang berlangsung di DPRD Kota Surakarta dan beliau juga pernah memiliki pengalaman kena tegur melalui ULAS mengenai penggunaan mobil dinas dan beliau juga langsung

ditegur oleh atasannya. Secara tidak langsung, beliau juga bersinggungan dengan ULAS. Lokasi wawancara dilakukan di ruang kerjanya.

c. Studi Dokumen

Pengumpulan data ketiga dilakukan dengan menelaah dokumen tertulis yang tersimpan di dalam website mereka. Data tersebut didapatkan melalui jurnal, penelitian terdahulu, dan dokumen pendukung lainnya yang memiliki topik sama, yakni peran dan pelayanan publik berbasis media. Dokumen tertulis penulis dapatkan dari dokumen yang bisa diakses pada website Sekretariat DPRD Kota Surakarta, yaitu terkait standar operasional prosedur pelayanan publik terutama dalam hal pemanfaatan teknologi, surat keputusan Sekretariat DPRD Kota Surakarta mengenai pejabat pengelola informasi dan dokumentasi, surat keputusan mengenai daftar informasi dan dokumentasi publik, JDIH, dan rekap ULAS yang sudah direspon. Sekretariat DPRD Kota Surakarta terbuka akan hal tersebut sehingga penulis memperoleh kemudahan untuk mendapatkan dokumen terkait.

2. Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah sekumpulan data yang didapatkan langsung di tempat penelitian yang berupa hasil wawancara dan observasi. Wawancara dan pengamatan dilakukan di Sekretariat DPRD Kota Surakarta dan website ULAS. Kemudian penulis menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan sekumpulan informasi yang penulis peroleh melalui tulisan yang sudah ada. Data tersebut penulis dapatkan dari arsip dan website resmi Sekretariat DPRD Kota Surakarta. Sekretariat DPRD Kota Surakarta terbuka akan hal tersebut sehingga penulis terbantu dalam memperoleh data sekunder.

3. Analisis Data

Data yang penulis kumpulkan akan diproses dalam analisis data. Biasanya, data pada penelitian kualitatif berupa kalimat. Penyajian data berupa uraian kata, kalimat, skema, dan gambar. Analisis data merupakan proses mencari, mengolah, menyusun, menginterpretasi, dan menganalisis data yang didapatkan dari lapangan dengan tujuan agar data yang didapatkan memiliki makna dan pembaca dapat mengetahui hasil penelitian (Sugiyono, 2018). Data ini diproses dengan cara triangulasi dahulu agar data yang dianalisis dapat dipertanggungjawabkan.

Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian kualitatif ini terdapat empat proses. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020) mengatakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau menarik kesimpulan. Sebelum melakukan proses analisis, penulis mendapatkan data mentah yang belum bisa dijadikan sebagai hasil penelitian. Selain itu juga, data yang dibutuhkan untuk penelitian masih tercampur dengan data yang bukan menjadi pokok jawaban untuk menghasilkan jawaban rumusan masalah penelitian ini. Oleh sebab itu, penulis perlu melakukan analisis data. Data yang dianalisis dalam penelitian ini mencakup hasil transkrip wawancara, dokumentasi foto, reduksi data, interpretasi data, dan penulisan narasi sebagai penyajian data. Narasi inilah penulis melacak apakah kesimpulan yang ditemukan menjawab rumusan masalah yang telah dituliskan pada Bab 1.

Berikut teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

a. Reduksi Data

Pada tahapan reduksi data adalah tahapan pemilihan, penyederhanaan, mengolah, dan modifikasi data kasar dari catatan tertulis menjadi narasi penyajian data. Reduksi data merupakan bagian analisis yang berfokus untuk menajamkan, mengidentifikasikan, mengarahkan, memilah data yang tidak perlu, dan mengelompokkan data sehingga data yang digunakan hanya berupa data yang relevan saja yang disimpan penulis.

b. Triangulasi

Triangulasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang menggabungkan beberapa data dan sumber yang sudah ada untuk sarana pembandingan (Sugiyono, 2015:83). Teknik triangulasi dilakukan dengan cara cek keabsahan data melalui beberapa subjek penelitian yang diwawancarai. Namun, dalam penelitian ini penulis mempraktekkan triangulasi dengan memanfaatkan dokumen, seperti standar operasional prosedur dan beberapa aduan ULAS yang didelegasikan ke Sekretariat DPRD Kota Surakarta.

c. Penyajian Data

Tahap penyajian data analisis dalam bentuk teks bersifat naratif yang berfungsi untuk memudahkan penulis menguasai data. Data penelitian kualitatif berbentuk kalimat yang berupa uraian kata-kata. Data disajikan dalam bentuk kutipan langsung dari kalimat dalam wawancara, observasi, isi dokumen, dan transkrip rekaman suara. Penulis juga menyajikan dokumentasi berupa foto kegiatan.

d. Penarikan Kesimpulan

Tahap kesimpulan dilakukan untuk menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada seperti penjelasan atau sebab akibat. Penarikan kesimpulan dihasilkan dari aktivitas sebelumnya, yakni reduksi data dan penyajian data. Kemudian dirumuskan untuk menjadi kesimpulan terakhir.

E. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Gedung Sekretariat DPRD Kota Surakarta yang lokasinya sama seperti Kantor DPRD Kota Surakarta. Penulis melakukan pengumpulan data dengan observasi dan wawancara di satu tempat penelitian. Lokasi penelitian berada di Jl. Adi Sucipto No. 14 3A, Karangasem, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah.

F. Deskripsi Subjek Penelitian

1. Sejarah

Kota Surakarta lebih dikenal dengan nama “Solo” atau “Sala” merupakan dusun yang dipilih oleh Sultan Pakubuwana II ketika akan mendirikan istana yang baru, setelah perang suksesi atau perang perebutan takhta Mataram terjadi di Kartasura. Nama ini ternyata sering dipakai secara luas hingga sekarang bahkan memiliki konotasi budaya. Nama “Surakarta” dipakai sebagai nama administrasi ketika kasunanan didirikan sebagai kelanjutan monarki Kartasura. Pada masa sekarang, nama Surakarta digunakan dalam keperluan formal pemerintahan, sedangkan nama Sala/Solo digunakan untuk penyebutan informal oleh pengguna umum. Kata “sura” dalam bahasa Jawa berarti “keberanian” dan “karta” berarti “sempurna”/ “penuh”. Dapat pula dikatakan bahwa nama Surakarta merupakan permainan kata dari Kartasura (Sekretariat DPRD Kota Surakarta, n.d.). Eksistensi dimulai ketika Kesunanan Mataram memindahkan kedudukan raja dari Kartasura ke Desa Sala (di tepi Bengawan Solo). Secara resmi, keraton ditempati tanggal 17 Februari 1745. Kemudian, terjadi perpecahan wilayah kerajaan yang mana mengakibatkan Solo berdiri menjadi 2 administratif yaitu Kasunanan Surakarta dan Pura Mangkunegaran yang menjadikan kota Solo sebagai kota dengan 2 administrasi (Sekretariat DPRD Kota Surakarta, n.d.). Kekuasaan politik kedua kerajaan ini dilikuidasi setelah berdirinya Republik Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, lebih tepatnya saat menyatakan bergabung dengan Republik Indonesia tanggal 1 September 1945. Selama 10 bulan, Solo berstatus sebagai daerah setingkat provinsi yang dikenal sebagai Daerah Istimewa Surakarta. Selanjutnya, karena berkembang gerakan antimonarki di Surakarta, kerusuhan, penculikan, dan pembunuhan pejabat-pejabat DIS pada tanggal 16 Juni 1946 maka pemerintah Republik Indonesia membubarkan DIS dan menghilangkan kekuasaan Raja Kasunanan dan Mangkunegaran. Status Susuhunan Surakarta dan Adipati Mangkunegaran menjadi kehilangan hak istimewa dalam pengelolaan administrasi daerah dan fungsi keraton diubah menjadi pusat pengembangan maupun tempat belajar seni dan budaya Jawa.

Setelah proklamasi, Surakarta menjadi sebuah kota dengan pemerintahan modern di dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pada perkembangannya, pemerintahan daerah ini terdiri dari pemerintah daerah (sekarang disebut dengan pemerintah kota) yang dipimpin oleh walikota dan DPRD yang dipimpin oleh seorang ketua. Keduanya bekerjasama untuk mengelola pemerintahan daerah dengan pijakan otoritas pada wilayah eksekutif dan legislatif. Di dalam rezim pemilihan umum sekarang ini, walikota dan wakilnya serta para anggota DPRD dipilih melalui pemilihan umum. Secara umum Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah di provinsi/ kabupaten/ kota di Indonesia. DPRD disebutkan dalam UUD 1945 pasal 18 ayat 3: "Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum" (DPR RI, 2016). DPRD kemudian diatur lebih lanjut dengan undang-undang, terakhir melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 (Republik Indonesia, 2014). DPRD Kota Surakarta berdiri semenjak Kota Surakarta terbentuk yakni disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang pembentukan daerah-daerah kota besar dalam lingkungan provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta, maka dibentuklah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Surakarta. DPRD Kota Surakarta merupakan unsur penyelenggaraan Pemerintah Daerah (BPK RI, 1950). Dalam kaitan dengan lembaga legislatif ini, untuk mendukung kinerja kelembagaan, maka lembaga ini ditopang oleh sebuah kantor kesekretariatan, yaitu Sekretariat DPRD Kota Surakarta. Kantor inilah yang menjadi lokasi penulis untuk melakukan sejumlah kegiatan selama 44 hari di dalam kerangka tugas internship dari program studi dan kegiatan untuk kebutuhan skripsi penulis.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surakarta ini mulai berdiri tanggal 22 Februari 1992, yang beralamatkan di Jalan Adisucipto No.143 A Jajar, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta (Sekretariat DPRD Kota Surakarta, n.d.).

Sekretariat DPRD merupakan unsur pelayanan terhadap DPRD yang dipimpin oleh seorang Sekretaris DPRD yang berkedudukan secara teknis operasional berada di bawah dan bertanggung jawab kepada pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah (Krisna, 2018). Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surakarta adalah unsur staf yang membantu Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surakarta. Di dalam Sekretariat DPRD memiliki pembagian kepengurusan, serta memiliki tujuan, tugas pokok dan fungsi sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sekretariat DPRD mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, dan menyediakan serta mengkoordinasi tenaga ahli yang di perlukan oleh DPRD sesuai dengan kemampuan keuangan daerah (Sekretariat DPRD Kota Surakarta, 2019). Secara yuridis Kota Surakarta terbentuk berdasarkan Penetapan Pemerintah tahun 1946 Nomor 16/SD, yang diumumkan pada 15 Juli 1946. Berbagai pertimbangan dilakukan dengan melihat kejadian di masa lalu, tanggal 16 Juni 1946 ditetapkan sebagai hari jadi Pemerintah Kota Surakarta (Sekretariat DPRD Kota Surakarta, n.d.).

Berbicara mengenai pemerintahan di Kota Surakarta untuk anggota DPRD Kota Surakarta tahun 2014-2019 yang diperoleh dari hasil Pemilu Legislatif Tahun 2014 dengan komposisi: PDI Perjuangan 24 kursi, Partai Keadilan Sejahtera 5 kursi, Partai Amanat Nasional 4 Kursi, Partai Golkar 4 Kursi, Partai Demokrat 3 kursi, Partai Gerindra 3 kursi, Partai Hanura 1 kursi, dan Partai Persatuan Pembangunan 1 kursi (Sekretariat DPRD Kota Surakarta, n.d.). Surakarta memiliki semboyan “Berseri”, akronim dari “Bersih, Sehat, Rapi, dan Indah”, sebagai slogan pemeliharaan keindahan kota. Untuk kepentingan pemasaran pariwisata. Solo mengambil slogan pariwisata “The Spirit of Java” (Jiwanya Jawa) sebagai upaya pencitraan kota Solo sebagai pusat kebudayaan Jawa.

Selain itu Kota Solo juga memiliki beberapa julukan, antara lain Kota Batik, Kota Budaya, Kota Liwet Penduduk Solo disebut sebagai wong Solo, dan

istilah putri Solo juga banyak digunakan untuk menyebut wanita yang memiliki karakteristik mirip wanita dari Solo. Itulah sekilas pandang mengenai Kota Surakarta dan hadirnya DPRD Kota Surakarta untuk mewujudkan cita-cita Kota Surakarta.

2. Visi Misi Sekretariat DPRD

Visi dan misi yang dikutip dari website resmi DPRD Kota Surakarta (Sekretariat DPRD Kota Surakarta, n.d.), sebagai berikut:

1. Visi:

Mewujudkan pelayanan Sekretariat DPRD yang profesional dalam menunjang Trifungsi DPRD.

2. Misi:

- 1) Meningkatkan fasilitas DPRD dengan mengembangkan teknologi informasi.
- 2) Mendorong keterbukaan informasi kinerja DPRD.
- 3) Memberikan fasilitas dalam pelaksanaan fungsi pembentukan peraturan daerah.
- 4) Memberikan fasilitas dalam pelaksanaan fungsi penganggaran DPRD dengan optimal.
- 5) Memberikan fasilitas dalam pelaksanaan fungsi pengawasan DPRD.
- 6) Meningkatkan citra aparatur negara.

3. Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kota Surakarta

Sekretariat DPRD Kota Surakarta terbagi menjadi beberapa bagian yakni Bagian Umum dan Keuangan, Bagian Fasilitas Penganggaran dan Pengawasan, dan Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan. Seluruh bagian bertanggung jawab kepada Sekretaris DPRD Kota Surakarta yaitu Kinkin Sultanul Hakim, SH, MM. Struktur organisasi di Sekretariat DPRD berguna untuk memastikan tanggung jawab dari setiap bagian untuk mencapai visi dan misi yang dijunjung. Sekretariat DPRD Kota Surakarta memiliki 3 (tiga) Kepala Bagian dan 8

Terdapat berbagai program guna menunjang pencapaian visi misi Sekretariat DPRD Kota Surakarta. Salah satu yang menjadi program unggulan yakni Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah. Program tersebut dinilai baik untuk terselenggaranya pembahasan Perda, Permit (surat perizinan maupun persetujuan perihal pelayanan publik) sebagai salah satu contoh Permit Pemindahtanganan Aset Tanah dan Bangunan Hak Pakai No. 33 di Pasar Kliwon (Sekretariat DPRD Kota Surakarta, 2014), maupun Raperda Inisiatif.

Selain program yang disebutkan di atas menelusuri UU No. 14 Tahun 2008 terkait Keterbukaan Informasi Publik. Sehingga tahun 2023, Sekretariat DPRD membentuk PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang bertugas untuk menyediakan akses informasi publik. Hal ini diperkuat dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Sekretariat DPRD Kota Surakarta Nomor KM.05.44/303/2023 tentang Penunjukkan PPID di Sekretariat DPRD Kota Surakarta. Sarana yang digunakan untuk penyediaan akses informasi publik melalui teknologi informasi berupa layanan meja informasi dan layanan pendukung lainnya. Layanan meja informasi dilakukan melalui pelayanan langsung dan layanan melalui media, yaitu menggunakan telepon/ fax, email, website PPID, ULAS, dan media sosial yang dikelola oleh PPID. Program tersebut berbeda dengan program kerja Sekretariat DPRD Kota Surakarta di tahun-tahun sebelumnya karena layanan ini lebih efektif dengan adanya dukungan dari teknologi informasi dan lebih variatif untuk masyarakat menyampaikan apa yang ingin disampaikan melalui forum digital terutama ULAS.

4. Gambaran Umum Aplikasi Website ULAS, Fungsi, dan Kegunaannya

Selama berdinamika di Sekretariat DPRD Kota Surakarta, penulis diberi kesempatan untuk mencari tahu tentang ULAS dan bagaimana peran mereka menjalankan pelayanan publik dalam mengelola ULAS. Seingat penulis, pada saat menjelang magang penulis berakhir suasana Kantor Sekretariat DPRD Kota Surakarta sedikit sibuk karena adanya penyelenggaraan PPID untuk menunjang bagian layanan publik terkait keterbukaan informasi publik. Ketika sibuk tersebut,

kebetulan penulis saat itu ditugaskan di bagian layanan meja informasi di bawah naungan Mbak Dion. Penulis mengobrol mengenai topik penelitian penulis. Singkat cerita, Mbak Dion memberikan saran untuk melakukan penelitian tentang pengelolaan pelayanan publik terhadap ULAS dan terkait prinsip layanan yang menyuarakan LAPOR BOS yang kebetulan penulis juga sempat ditugaskan di layanan meja informasi serta sempat mengulik informasi tersebut pada saat penulis juga ditugaskan membantu bagian ruang informasi dan dokumentasi. Setelah melakukan pertimbangan beberapa hal, penulis sepakat dengan saran beliau dan penulis memutuskan melakukan penelitian tentang Peran Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam Pengelolaan Pelayanan Publik melalui Aplikasi Website ULAS.

Pembicaraan dimulai dengan pertanyaan tentang Sejarah ULAS mulai dikelola oleh Sekretariat DPRD Kota Surakarta, yang kemudian Mas Danang menjelaskannya sebagai berikut: Kalau awalnya ULAS sudah diinisiasi sejak 27 Desember 2013 oleh Pemerintah Kota Surakarta dan dikembangkan oleh Diskominfo Kota Surakarta. Sekretariat DPRD Kota Surakarta juga menggunakan ULAS sebagai salah satu media layanan informasi digital karena adanya aturan wajib bagi Pemerintah Kota Surakarta dan Dinas-Dinas di Kota Surakarta dari Perda Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik bagian Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2012 Nomor 1 dan Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 12). ULAS ini sebagai tonggak penting yang menghadirkan wadah yang lebih efektif bagi warga untuk menyuarakan aspirasi, keluhan, dan sarana terkait kebijakan, pelayanan, dan perilaku pejabat publik. Kemudian, kami juga harus menggunakan ULAS sebagai salah satu media informasi publik di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Surakarta. ULAS dapat menampung ribuan aduan dari berbagai kalangan masyarakat. Kemudian, ULAS juga bertujuan untuk memberikan solusi konkret dalam aduan yang diterima. (Hasil Wawancara dengan Danang, 30 Agustus 2023).

Perda di atas merupakan dasar bagi keberadaan ULAS. Kemudian Mas Danang melanjutkan perkataannya:

Selanjutnya selain menindaklanjuti Perda, kami juga menimbang dari Perwali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekda dan Setwan (Berita Daerah Kota Surakarta Tahun 2023 No. 24). Sehingga ULAS menjadi salah satu jembatan untuk layanan audiensi berbasis media digital. Kemudian, ULAS ini memiliki jaminan respon yang cepat dengan layanan respon maksimal 2x24 jam. Itulah yang menjadikan ULAS sebagai bukti nyata pemerintah kota dalam mengatasi masalah yang dihadapi masyarakat. (Hasil Wawancara dengan Danang, 30 Agustus 2023).

Sesuai dengan perkataan Mas Danang di atas, Sekretariat DPRD Kota Surakarta merupakan lembaga yang sangat memperhatikan SOP (Standar Operasional Prosedur) Pelayanan Publik. DPRD tunduk pada aturan hukum yang berlaku, termasuk ketentuan tentang keterbukaan informasi publik (KIP). KIP ini diatur oleh aturan-perundangan pula. Oleh karena misi dan SOP (Standar Operasional Prosedur) tersebut maka Mas Danang, sebagai pejabat pelaksana pengelola informasi publik, melakukan upaya untuk mendorong masyarakat agar mulai memanfaatkan ULAS sebagai media penunjang. Mereka dapat menyampaikan keluhan atas kejadian yang dialami. Keluhan itu ada pula yang disampaikan kepada DPRD Kota Surakarta.

Berkaitan dengan yang hal di atas, penulis kembali mengajukan pertanyaan kepada Mas Danang. Mas Danang kemudian mengatakan, “ULAS memang salah satu media penunjang pelayanan kami, yang disediakan dan dikembangkan oleh Diskominfo Kota Surakarta. Sekretariat sebagai pengguna dan pengelola, terkhususnya untuk mengelola yang didelegasikan kepada Sekretariat DPRD.” (Hasil Wawancara dengan Danang, 30 Agustus 2023) Jawaban ini menjadi cocok dengan dasarnya ULAS menjadi tonggak penting dalam perkembangan teknologi informasi, terkhusus Sekretariat DPRD. Semua itu berawal dari desakan masyarakat yang kesulitan untuk menyampaikan pesan ke Pemerintah Kota. Sehingga Pemerintah Kota Surakarta menginisiasi ULAS

yang dikembangkan oleh Diskominfo dan dikelola oleh Pejabat Pengelola Informasi Publik di Kota Surakarta.

Untuk melengkapi informasi Mas Danang di atas, Pak Rizki (Kasubag Perencanaan Administrasi & Keuangan) menambahkan bahwa pengelolaan pelayanan publik berbasis media salah satunya ULAS sudah disematkan sejak 2013. Merujuk pada visi dan misi dari Sekretariat DPRD Kota Surakarta yang berfokus pada perwujudan pelayanan profesional keterwujudan trifungsi DPRD, keberadaan ULAS dipandang kontributif terhadap layanan DPRD kepada warga. Dua hal yang dikandung oleh trifungsi itu adalah pengembangan teknologi informasi dan keterbukaan informasi kinerja DPRD. ULAS diharapkan mendukung penerapan kedua hal itu. ULAS merupakan bagian dari pengembangan teknologi informasi, dan melalui ULAS pula keterbukaan informasi tentang kinerja DPRD akan dengan mudah diakses publik. Pak Rizki menambahkan, "...Diskominfo Kota Surakarta sebagai penyedia layanan ULAS. Awalnya Setwan hanya fokus pada layanan meja informasi dan kontak setwan. Berjalannya waktu, dengan adanya aturan dan visi-misi setwan, ULAS menjadi salah satu media digital untuk layanan publik berbasis media digital" (Hasil Wawancara dengan Rizki, 11 September 2023).

Melengkapi perkataan Mas Danang dan Pak Rizki di atas, penulis juga menambahkan temuan yang ada pada maklumat pelayanan Sekretariat DPRD Kota Surakarta, terkait dengan pengelola pelayanan publik melalui ULAS. Tertulis pada website "Seluruh pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surakarta sanggup memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan senantiasa melakukan perbaikan berkesinambungan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima dan inovatif. Apabila tidak terpenuhi kami bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan atau memberikan kompensasi." (SETWAN, 2023). Tulisan tersebut dipertegas oleh Mas Danang di atas bahwa ULAS merupakan salah satu media penunjang pelayanan yang prima, efektif, dan inovatif. ULAS adalah salah satu media digital yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan