

NASKAH PUBLIKASI

**RESPONSIVENESS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH
MELALUI UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK) DI
KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2018**

Oleh:

ERNIDA WAHYUNI

20130520064

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah
penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing

Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si

NIK: 19660828199403 163 025

Mengetahui,



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik**

Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si

NIK: 19690822199603 163 038



**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**

Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si

NIK: 19660828199403 163 025

**RESPONSIVENESS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH MELALUI
UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK)
DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2018**

**GOVERNMENT APPARATUS RESPONSIVENESS THROUGH
INFORMATION AND COMPLAINTS SERVICE UNITS (UPIK)
IN YOGYAKARTA CITY IN 2018**

Ernida Wahyuni, Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si.
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
E-mail: *ernidawahyuni94@gmail.com*

Abstract

This study aims to describe the responsiveness of information and complaints service units in the city of Yogyakarta in 2018. This type of research is a qualitative study. The subjects of this study were 1 Head of the Public Information Service Section, 1 person of Complaints and Complaint Management, 1 person from the Communication and coding Office, 2 people from UPIK Officers, and 4 people who have ever made complaints or complaints at UPIK. The data collection method uses interviews and documentation study. Data analysis techniques use the analysis model of Miles & Huberman which includes data collection, data reduction, data display, and conclusions. The data validity technique uses source and data triangulation techniques. The results showed that the responsiveness of government apparatus services through the information and complaints service unit (UPIK) in Yogyakarta City in 2018 has been carried out quickly, precisely, and with a good attitude. This is indicated if UPIK is able to provide services quickly which is adjusted to the weight of the problem in question. Complaint time is relatively short and directly handled by UPIK officers based on standard operational procedures that have been made. UPIK has been able to handle it appropriately because every complaint and complaint that has been submitted has been forwarded to the OPD that should be. The existence of a new system from UPIK to perform services with no errors by making the Jogja Smart Service (JSS) application that can be downloaded via the android application. UPIK's responsiveness has been carried out by applying the 3s attitude (smile, greetings, greetings), communication is done in a directed, friendly and polite manner.

Keywords: *Responsiveness, UPIK, and the city of Yogyakarta*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan *responsiveness* unit pelayanan informasi dan keluhan di Kota Yogyakarta tahun 2018. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik sebanyak 1 orang, Pengeloan Keluhan dan Aduan sebanyak 1 orang, Dinas Komunikasi dan Persandian sebanyak 1 orang, Petugas UPIK sebanyak 2 orang, dan Masyarakat yang pernah melakukan pengaduan atau keluhan pada UPIK sebanyak 4 orang. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model analisis dari Miles & Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, display data, dan kesimpulan. Teknik validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber dan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* pelayanan aparatur pemerintah melalui unit pelayanan informasi dan keluhan (UPIK) di Kota Yogyakarta Tahun 2018 sudah dilakukan cepat, tepat, dan dengan sikap yang baik. Hal ini ditunjukkan jika UPIK mampu memberikan pelayanan dengan cepat yang disesuaikan dengan bobot permasalahan yang diajukan. Waktu penyelesaian keluhan relatif singkat dan langsung ditangani oleh petugas UPIK berdasarkan standart operasional prosedur yang telah dibuat. Pihak UPIK sudah mampu melakukan penanganan dengan tepat karena setiap pengaduan dan keluhan yang masuk sudah diteruskan kepada OPD yang seharusnya. Adanya sistem baru dari UPIK untuk melakukan pelayanan dengan tidak terjadi kesalahan dengan membuat aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) yang dapat diunduh melalui aplikasi android. *Responsiveness* UPIK sudah dilakukan dengan menerapkan sikap 3s (senyum, salam, sapa), komunikasi dilakukan secara terarah, ramah dan sopan.

Kata Kunci: *Responsiveness, UPIK, dan kota Yogyakarta*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat diterapkan pada pelayanan fasilitas kemasyarakatan yang dapat membantu dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat pada bidang perekonomian, sosial kemasyarakatan, politik, hingga kebijakan pemerintah (Hartiningsih, 2010). Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam kebijakan pemerintah ditunjukkan dengan adanya *Egovernment* yang merupakan sebuah kebijakan dimana pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani penduduknya melalui media telepon, *faximile*, atau email/internet (Almarabeh, 2010). Kebijakan tersebut saat ini telah diterapkan pada beberapa kota di Indonesia, salah satunya ialah Kota Yogyakarta sebagai langkah untuk mencapai *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik).

Menurut United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP) (2009) *good governance* sendiri dimaknai sebuah proses pengambilan keputusan yang tepat bagi masyarakat serta proses menentukan kebijakan mana yang sesuai untuk diimplementasikan sebagai kemungkinan-kemungkinan terbaik dan bagaimana institusi menerapkannya untuk kesejahteraan masyarakat. Konsep *good governance* mendasarkan pada pemerintahan yang terbuka, dapat dipercaya, transparan,

partisipatif, efektif dan efisien, adil, dan juga sesuai dengan peraturan atau hukum yang berlaku.

Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengimplementasi kebijakan *Egovernment* tersebut membentuk berbagai fasilitas pelayanan kemasyarakatan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, salah satunya ialah Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) yang telah dikukuhkan pada Peraturan Walikota Yogyakarta no 77 tahun 2009 tentang UPIK, dan KEPWAL Kota Yogyakarta No 133/KEP/2010 tentang pembentukan TIM pengelolaan UPIK.

Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) tidak sekedar menampung keluhan masyarakat, seperti halnya layanan *hotline service* yang memiliki kelemahan, karena masyarakat tak dapat mengetahui status tindak lanjut keluhannya, serta pencatatan laporan yang masih manual. UPIK bertanggungjawab menerima pengaduan dan keluhan masyarakat, serta menyampaikan informasi dan keluhan kepada setiap dinas atau unit kerja. UPIK juga juga memberikan informasi terkait respons atau tindak lanjut keluhan dan masukan. Layanan pengaduan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) tersedia melalui telepon, *SMS* dengan kode 2740, alamat email: upik@jogja.go.id dan 9 situs web www.upik.jogja.go.id.

Salah satu bentuk pelayanan yang langsung bersinggungan dengan masyarakat

terkait UPIK dapat diwujudkan dalam bentuk *responsiveness*. Menurut Dwiyanto (2008), *responsiveness* adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhandan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa *responsiveness* ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa.

Responsiveness merupakan salah satu prinsip *good governance* yang menunjukkan kemampuan organisasi penyedia layanan untuk lebih tanggap terhadap harapan, aspirasi, dan kebutuhan masyarakatnya sebagai pelanggan atau pengguna layanan. Terkait dengan penelitian ini, yang dimaksud dengan *responsiveness* adalah kemampuan organisasi penyedia layanan untuk lebih tanggap terhadap pengaduan masyarakat serta mampu menyelesaikannya dengan baik dan tepat waktu, baik pengaduan dalam bentuk lisan maupun tertulis yang terkait dengan pelayanan yang telah disediakan.

Konsep *responsiveness* merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat administrator negara atau birokrasi publik bersikap sangat tanggap terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi mereka. Responsiveness organisasi dalam pelayanan

menggambarkan kualitas interaksi antara administrasi publik dengan masyarakat. Terbukanya administrasi terhadap keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Hasil observasi dan wawancara diketahui jika selama kurang lebih 14 tahun sejak tahun berdirinya, UPIK belum banyak melakukan inovasi yang berkaitan dengan media yang digunakan. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berperan sebagai pengelola juga menjadi hambatan untuk lebih profesional dalam memberikan *responsiveness* pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dari adanya beban kerja berlebih pada operator UPIK dimana operator yang ada di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) merangkap dengan pekerjaan yang lain. Hal ini tidak jarang mengakibatkan kurangnya respon yang cepat dari operator terhadap adanya pengaduan yang disampaikan.

Selain itu, lambatnya *responsiveness* UPIK dalam memberikan pelayanan disebabkan karena kurangnya respon yang cepat dari operator di OPD karena harus menunggu pesan yang di bagikan oleh pihak pengelola UPIK. Hasil observasi menemukan jika faktanya pengelola UPIK yang bertugas memetakan pesan harus membagikan pesan kepada 21 operator OPD dan 45 operator di kelurahan dalam jangka waktu maksimal 1 kali 24 jam. Adapun 21 operator tersebut terdiri dari empat (4) operator pada badan di

pemerintah Kota Yogyakarta, satu (1) operator pada inspektorat, satu (1) operator pada satuan polisi pamong praja, satu (1) operator di RSUD, 14 operator di kecamatan. Atas dasar hal tersebut, banyaknya keluhan yang masuk tentunya akan ditanggapi setelah pesan sampai kepada OPD yang berwenang untuk menangani keluhan, sehingga seringkali kondisi ini dianggap kurang tanggap oleh sebagian masyarakat.

Kurangnya *responsiveness* UPIK terhadap keluhan masyarakat. Beberapa keluhan yang tidak tertangani menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap *responsiveness* pelayanan keluhan yang diberikan, akibatnya beberapa pihak melaporkan UPIK kepada Ombudsman. Berdasarkan temuan dokumen terakhir yaitu pada tanggal 31 Maret 2016 yang diajukan oleh Paulus Hartono kepada Ombudsman dengan pengaduan masalah tanah kepada UPIK yang tidak ditanggapi. Berdasarkan pengaduan tersebut ombudsman mengundang bagian humas dan informasi untuk mengklarifikasi permasalahan tersebut yang bertempat di lembaga ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu banyak pihak yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan di UPIK hanya sebatas formalitas yang belum jelas bagaimana mekanisme serta tahapan atau proses dari tindak lanjut yang dilakukan.

KAJIAN TEORI

Salam (2004: 169) menjelaskan bahwa aparat pemerintah adalah pekerja yang digaji

pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku. Aparatur merupakan pegawai yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas secara teknis berdasarkan ketentuan yang telah ada dalam rangka melayani masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku atau sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan kepada masyarakat demi terciptanya pelayanan yang baik demi kepentingan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan “usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut” (Kurniawan dan Najib, 2008: 56). Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Menurut Tjiptono (2000: 23) “kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan”. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan

dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain.

Responsiveness atau ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas jasa (Dwiyanto, 2008).

Responsiveness merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. *Responsiveness* pelayanan publik sangat diperlukan, karna sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara.

Responsiveness merupakan cara yang efisiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan *responsiveness*

terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo, 2007: 272).

UPIK merupakan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, informasi, maupun usul atau saran guna pengembangan pelayanan pemerintah Kota Yogyakarta dan pembangunan Kota Yogyakarta. Pelaksananya dengan melalui program pengembangan komunikasi, informasi, dan media dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kinerja serta perbaikan birokrasi yang responsif untuk mewujudkan pemerintah Kota Yogyakarta menuju good governance dengan cara melibatkan masyarakat untuk berperan aktif.

UPIK yang merupakan bagian dari sub bagian pengelola informasi dan keluhan, berfungsi sebagai media komunikasi antara warga sebagai penerima program yang dilakukan oleh unit kerja di lingkungan pemerintah Kota Yogyakarta. Melalui UPIK masyarakat dapat memperoleh haknya dalam menyampaikan aspirasi kepada pemerintah Kota Yogyakarta. Selain itu UPIK juga dapat membantu pemerintah dalam memetakan permasalahan yang terjadi di Kota Yogyakarta yang kemudian menjadi sebuah program maupun kebijakan publik yang dapat mengatasi permasalahan tersebut. Di sisi yang

lain, tujuan dari pembentukan UPIK juga mendorong masyarakat untuk berperan aktif sebagai bentuk sinergitas dalam membangun Kota Yogyakarta, serta memunculkan kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif (Mulyana, 2007: 150).

Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2019. Lokasi penelitian berada di Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta.

Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik sebanyak 1 orang, Pengeloaan Keluhan dan Aduan sebanyak 1 orang, Dinas Komunikasi dan Persandian sebanyak 1 orang, Petugas UPIK sebanyak 2 orang, dan Masyarakat yang pernah melakukan pengaduan atau keluhan pada UPIK sebanyak 4 orang.

Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data

Metode pengumpulan data menggunakan wawancara. Teknik analisis data menggunakan model analisis dari Miles & Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, display data, dan kesimpulan. Teknik validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber dan data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN UPIK Menjawab Pertanyaan dengan Cepat

Responsiveness (daya tanggap), merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen. *Responsiveness* dapat diukur dengan sub faktor kecepatan dalam merespon keluhan pelanggan serta kesediaan dan ketanggapan dalam melayani pelanggan. Salah satu bentuk *responsiveness* dapat diwujudkan dalam bentuk kecepatan personil dalam merespon keluhan pelanggan. Cepat disini maksudnya UPIK harus memberikan pelayanan yang cepat karena dalam hal ini masyarakat tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.

Hasil observasi menemukan jika pada dasarnya petugas UPIK sudah mampu menangani hampir semua keluhan yang masuk. Menurut pihak UPIK dari 2091 keluhan sebesar 94,64% sudah tertangani dan sisanya sebesar 5,36% belum tertangani

karena informasi yang diberikan dari pihak masyarakatnya kurang jelas. Ditinjau dari kecepatan, menurut informasi petugas UPIK sudah melakukan sesuai prosedur dan dianggap cepat. Akan tetapi faktanya berdasarkan data yang dihimpun peneliti pihak UPIK masih terhitung lambat dalam menangani keluhan mengingat UPIK hanya sebagai wadah dalam menyampaikan pengaduan dan pengambilan tindakan dari adanya pengaduan diserahkan kepada OPD. Pihak OPD yang sejatinya bertanggungjawab terhadap semua pengaduan masyarakat yang masuk melalui UPIK.

Hasil observasi menunjukkan bahwa OPD rata-rata mampu menyelesaikan pengaduan secepat-cepatnya 2 menit 18 detik dan waktu penyelesaian paling lama yaitu 3 jam 59 menit dan 45 detik. Hasil observasi menemukan jika waktu yang diperlukan pihak OPD dalam menyelesaikan keluhan tidak sama tergantung dengan bobot permasalahan yang di adukan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan jika UPIK mampu memberikan pelayanan dengan cepat yang disesuaikan dengan bobot permasalahan yang diadakan.

Waktu Penyelesaian Keluhan Relatif Singkat dan Langsung Ditangani

Menurut Undangundang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pemerintah yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat, harus menekankan hal-hal yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan public yang professional, sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Aparatur Pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Permasalahan tentang keluhan perlu adanya penanganan keluhan yang efektif dan

efisien untuk mendapatkan solusi dari keluhan itu sendiri. UPIK harus memikirkan bagaimana mengelola keluhan dengan penanganan keluhan yang baik sehingga keluhan yang datang dari pengguna dapat dijadikan kesempatan dan peluang untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPIK. Dalam melakukan penanganan keluhan pengguna UPIK, perlu adanya prosedur penanganan keluhan agar setiap keluhan yang diterima dapat ditangani dengan efektif dan efisien. Penanganan keluhan yang efektif dan efisien dapat menimbulkan citra yang baik bagi UPIK dimata pengguna, jika sebaliknya maka akan menimbulkan citra yang buruk dan menyebabkan pengguna kurang memanfaatkan jasa UPIK. Penanganan keluhan yang baik adalah salah satu upaya untuk memperbaiki citra UPIK di mata pengguna yang kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh UPIK.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa keluhan yang diterima dibagi menjadi dua bagian yaitu, keluhan yang dapat ditangani secara langsung dan tidak dapat ditangani secara langsung. Penindaklanjutan keluhan yang dilakukan UPIK dengan cara menangani keluhan secara langsung dan apabila keluhan sudah selesai ditangani maka petugas akan segera menghubungi pengguna yang mengajukan keluhan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan jika waktu penyelesaian keluhan relatif singkat dan langsung ditangani oleh petugas UPIK. Pihak UPIK beserta OPD dalam melakukan penanganan keluhan dilakukan sesuai standart operasional prosedur yang telah dibuat. Pada proses penanganan keluhan dibagi menjadi dua bagian yaitu, keluhan yang dapat ditangani secara langsung dan tidak dapat ditangani secara langsung. Solusi dari keluhan yang ditawarkan oleh petugas terlebih dahulu didiskusikan kepada pihak masyarakat yang memberikan aduan untuk mengetahui apakah setuju dengan solusi yang di berikan atau tidak. Penindaklanjutan keluhan yang dilakukan UPIK dengan cara menangani keluhan secara langsung dan apabila keluhan sudah selesai ditangani maka petugas akan segera menghubungi pengguna yang mengajukan keluhan.

Penanganan Keluhan dengan Tepat

Penanganan keluhan adalah strategi yang digunakan perusahaan untuk menyelesaikan dan belajar dari kegagalan jasa agar dapat mendirikan kembali kepercayaan di mata pelanggan. OPD yang baik wajib menangani keluhan tersebut dengan baik sehingga konsumen merasa ada perbaikan dari ketidakpuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan sehingga dengan penanganan keluhan tersebut dapat timbul kepuasan dan loyalitas dari konsumen. Ketika ada keluhan dan pihak perusahaan

mempunyai strategi yang terencana, maka dalam menanggapi keluhan pelanggan yang berbeda-beda persoalannya, otomatis komunikasi yang terjalin dapat terbentuk sistematis tergantung dari persoalan yang ada. Penanganan keluhan yang efektif memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang semula tidak puas menjadi puas.

Pelayanan publik dipilih sebagai cara tepat untuk mewujudkan *good governance* dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance* yaitu pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar, sehingga dianggap memiliki pengaruh besar terhadap aspek-aspek fungsi pemerintah lainnya. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang tidak menghasilkan kesenjangan antara apa yang diliat dan diharapkan oleh masyarakat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pemerintah wajib untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik,

seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparaturnya pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dijelaskan jika pihak UPIK sudah mampu melakukan penanganan dengan tepat karena setiap pengaduan dan keluhan yang masuk sudah diteruskan kepada OPD yang seharusnya.

Adanya Sistem Baru dari UPIK

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas

pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Salah satu bentuk melakukan pelayanan dengan tidak terjadi kesalahan adalah dengan membuat aplikasi menggunakan JSS (*Jogja Smart Service*). Sistem JSS (*Jogja Smart Service*) diluncurkan pada Agustus 2019 dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan-layanan yang telah disediakan Oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. *Jogja Smart Service* menjadi suatu inovasi baru yang diluncurkan pemerintah kota Yogyakarta. *Jogja Smart Service* merupakan bentuk layanan publik pada masyarakat yang cepat dan *frendly* dengan memanfaatkan *smartphone*.

Pada tahun 2018 petugas UPIK sudah memberikan pelayanan cepat, tepat, dengan waktu yang sesingkat-singkatnya dan semua keluhan sudah teratasi. Akan tetapi, seiring berkembangnya teknologi pemerintah kota Yogyakarta mengembangkan sistem UPIK dengan nama JSS agar dapat di unduh oleh masyarakat tanpa perlu melakukan

sambungan telepon, atau sms, atau email. Para pengguna aplikasi dapat langsung melakukan pengaduan melalui aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan jika adanya sistem baru dari UPIK untuk melakukan pelayanan dengan tidak terjadi kesalahan dengan membuat aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) yang dapat diunduh melalui aplikasi android.

Sikap Petugas UPIK

Pelayanan prima yang diterapkan organisasi merupakan strategi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan diharapkan menjadi penggerak utama pencapaian tujuan organisasi. Pelayanan prima berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Profesionalisme menjadi kunci strategi pelayanan prima ini dimana sumber daya manusia (SDM) menjadi kunci keberhasilannya. Strategi pelayanan prima berjalan baik jika didukung dengan SDM yang memiliki kompetensi yang relevan dengan bidang-bidang pelayanan yang dikelola.

Disinilah permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah di daerah. Sejarah panjang dalam pengelolaan birokrasi pemerintah yang sentralistik masih belum dapat sepenuhnya berubah termasuk dalam sistem penerimaan pegawai. Kolusi dan nepotisme masih terus berlangsung dan kompetensi SDM yang sesuai dengan jabatan serta prestasi kerja masih belum mendapatkan prioritas yang

sesungguhnya. Penerapan strategi pelayanan prima terkendala oleh minimnya kualitas SDM, tidak hanya dari sisi kemampuan dan kompetensi yang tidak memadai, tetapi juga sikap dan perilaku SDM di lini terdepan layanan.

Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dari hasil wawancara dan observasi dapat terlihat bahwa aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan UPIK sudah cukup baik ini dibuktikan dengan daya tanggap sendiri yaitu dengan adanya briefing petugas sebelum melaksanakan pekerjaan, dituntut untuk menerapkan 3S senyum, salam, sapa, dan dituntut juga agar selalu disiplin. Tuntutan ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan petugas bekal sebagai SDM yang berkualitas sehingga petugas bisa memahami apa keinginan dari penumpang.

Sedangkan tanggapan dari petugas ketika mendapatkan telepon dari pelanggan UPIK langsung menangani baik keluhan, saran dan kritik dari pelanggan dan akan

segera menindak lanjuti. Ketika ada hal-hal yang tidak mampu ditangani oleh petugas maka akan di teruskan ke kepala koordinator UPIK atau yang lebih berkapasitas terhadap permasalahan tersebut.

Setelah sikap dan komunikasi petugas UPIK dalam menanggapi keluhan, diketahui jika dalam menangani keluhan pun dilakukan dengan cepat. Hal ini terlihat dari cara petugas UPIK yang sigap menjawab seluruh pertanyaan customer tanpa ragu-ragu. Hal ini selain adanya sikap kompeten dari petugas UPIK juga karena sistem UPIK yang sudah di setting semudah mungkin agar membantu petugas dalam menangani keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik di pemerintahan kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas dapat disimpulkan jika *responsiveness* unit pelayanan informasi dan keluhan di Kota Yogyakarta tahun 2018 sudah dilakukan dengan sikap yang baik menerapkan 3s (senyum, salam, sapa), komunikasi dilakukan secara terarah, ramah dan sopan. Pelayanan UPIK dilakukan dengan cepat, tepat, cermat, sesuai waktu yang ditentukan, dan semua keluhan mampu direspon dengan baik oleh petugas UPIK. Berjalannya UPIK dengan sangat baik tersebut mampu melahirkan Jogja Smart Server (JSS) yang lebih memudahkan pelayanan UPIK karena JSS berupa aplikasi yang dapat diunduh melalui android.

PENUTUP

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* pelayanan aparatur pemerintah melalui unit pelayanan informasi dan keluhan (UPIK) di Kota Yogyakarta Tahun 2018 sudah dilakukan cepat, tepat, dan dengan sikap yang baik. Hal ini ditunjukkan jika UPIK mampu memberikan pelayanan dengan cepat yang disesuaikan dengan bobot permasalahan yang diadukan. Waktu penyelesaian keluhan relatif singkat dan langsung ditangani oleh petugas UPIK berdasarkan standart operasional prosedur yang telah dibuat. Pihak UPIK sudah mampu melakukan penanganan dengan tepat karena setiap pengaduan dan keluhan yang masuk sudah diteruskan kepada OPD yang seharusnya. Adanya sistem baru dari UPIK untuk melakukan pelayanan dengan tidak terjadi kesalahan dengan membuat aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) yang dapat diunduh melalui aplikasi android. *Responsiveness* UPIK sudah dilakukan dengan menerapkan sikap 3s (senyum, salam, sapa), komunikasi dilakukan secara terarah, ramah dan sopan.

SARAN

Bagi Dinas Teknologi dan Informatika perlu kiranya melakukan sosialisasi kembali berkaitan dengan program UPIK melalui JSS yang sudah berjalan dengan basis android mengingat masih banyak warga Yogyakarta

yang belum mengetahui adanya program JSS tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Almarabeh, T., & AbuAli, A. 2010. A General Framework for E-government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, 39 (1), pp 29-42.
- Dwiyanto, A. 2008. "Mengapa Pelayanan Publik?" dalam Agus Dwiyanto (ed). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GMU Press.
- Hartiningsih. 2010. *Generasi Orang Tua Kepada Anak Melalui Proses Sosialisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Koo, Hannah; L.C. Koo dan Fredrick K.C. Tao. 1998. Analysing Employee Attitudes Towards ISO Certification. *Managing Service Quality*, Vol. 8, No.5, hlm. 312-319.
- Kurniawan, J. Luthfi dan Najib, Mokhammad. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In.Trans.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja. Rosdakarya.
- Peraturan Walikota Yogyakarta no 77 tahun 2009 tentang UPIK.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andy.
- United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP). 2009. *What is Good Governance?* Bangkok: Poverty Reduction Section UNESCAP.
- Warnaen, Suwarsih. (2002). *Stereotip Etnis dalam Masyarakat Multietnis*. Yogyakarta: Mata Bangsa.
- Widodo, Joko. 2007. *Analisa Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media Publishing.