

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

TUGAS AKHIR SKRIPSI



Disusun Oleh:

Ernida Wahyuni

2013 0520064

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN JUDUL

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

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

ERNIDA WAHYUNI

20130520064

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ernida Wahyuni
NIM : 2013 0520064
Prodi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“RESPONSIVENESS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH MELALUI UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK) DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2018”** benar-benar saya buat dengan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun.

Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya orang lain dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertai.

Yogyakarta, Januari 2020

Yang Membuat Pernyataan

Ernida Wahyuni
NIM: 2013 0520064

MOTTO

BANYAK CARA YANG BISA KITA LAKUKAN UNTUK MEMBAHAGIAKAN ORANG TUA. SISIHKAN LEBIH BANYAK WAKTU UNTUK MEREKA. RAH PRESTASI DAN HADAPI SEGALA TANTANGAN AGAR MEREKA BANGGA.

(JOHN RINALDI)

SUKSES BERJALAN DARI KEGAGALAN SATU MENUJU KEGAGALAN LAIN TANPA KEHILANGAN SEMANGAT DAN ANTUSIASME.

(WINSTON CHURCHILL)

ORANG – ORANG YANG SUKSES TELAH BELAJAR MEMBUAT DIRI MEREKA MELAKUKAN HAL YANG HARUS DIKERJAKAN KETIKA HAL ITU MEMANG HARUS DIKERJAKAN, ENTAH MEREKA MENYUKAI ATAU TIDAK.

(ERNEST NEWMAN)

CARA UNTUK MENJADI DI DEPAN ADALAH MEMULAI SEKARANG.

JIKA MEMULAI SEKARANG, TAHUN DEPAN ANDA AKAN TAHU BANYAK HAL YANG SEKARANG TIDAK DIKETAHUI, DAN ANDA TAK AKAN MENGETAHUI MASA DEPAN JIKA ANDA MENUNGGU-NUNGGU.

(NABI MUHAMMAD SAW)

HALAMAN PERSEMBAHAN

- ❖ Terangat sangat penting skripsi ini ku persembahkan untuk yang sangat special dan berharga, kedua orang tuaku, **Abah H. Marzuki AR** dan **Umi Hj. Titi Herawati,S.Pd**, kakakku tercinta **Nursubhiani** dan **Junaidi** , adikku **Trya Ananda Putri**. Makasih ya untuk kasih sayang kalian selama ini yang tiada habisnya atas do'a, support, hingga akhirnya aku bisa menyelesaikan skripsi dengan baik. Semua hasil yang aku persembahkan ini tak luput dari do'a kalian.
- ❖ Untuk **Maulana Imam Syafi'i** yang selalu membantu dan menemani, terimakasih untuk waktu dan supportnya.
- ❖ Sahabatku **Vemi Oktaviana**, kamu memang sahabat yang mengerti dalam keadaan suka dan duka. Yang selalu support, yang selalu ada kalau aku minta pertolongan.
- ❖ Untuk teman-teman saya yang selalu support saya selama skripsi ini Agri, Sekar, Dika, Lazu, Akbar, Aseng terimakasih buat kalian di akhir saya skripsi ini sudah selalu ada dan mensupport saya di saat sidang. Terimakasih semua.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim
Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ridho dan hidayah-Nya serta kesempatan dan kemudahan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “*RESPONSIVENESS* PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH MELALUI UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK) DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2018” ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa selalu tercurahkan kepada junjungan seluruh umat Islam Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh derajat sarjana S1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengakui bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan arahan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini sejak awal hingga akhir. Selain itu penulis juga menyampaikan terima kasih atas penyelesaian skripsi ini kepada :

1. Yang terhormat, Bapak Drs.Muchamad Zaenuri, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan selaku pembimbing utama saya yang sudah sabar dan meluangkan waktunya sampai skripsi ini selesai .

2. Yang terhormat, Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Yang terhormat, Ibu Titin Purwaningsih, S.IP, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Yang terhormat, bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Yang Terhormat, Bapak Isnaini Muallidin, S.IP., MPA., selaku dosen penguji proposal skripsi.
6. Yang terhormat Dosen-dosen di Program Studi Ilmu Pemerintahan.
7. Yang terhormat Staff administrasi dan bagian akademik Prodi Ilmu Pemerintahan yang sudah membantu dalam pengerjaan skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis sangat menyadari skripsi ini belum sempurna dan butuh banyak perbaikan. Oleh karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang bersifat membangun, hingga skripsi ini benar-benar mencapai kesempurnaan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan berbagai pihak yang membacanya. Amin YaRabbal'alam.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, Januari 2020

Ernida Wahyuni

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Dasar Teori	7
1. Aparatur Pemerintah	7
2. Pelayanan Publik	8
3. <i>Responsiveness</i>	23
4. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK).....	27
F. Definisi Konseptual	32

G. Definisi Operasional	33
H. Metode Penelitian	34
1. Jenis Penelitian	34
2. Unit Analisa	35
3. Sumber Data	35
4. Waktu dan Tempat Penelitian	37
5. Teknik Pengumpulan Data	37
6. Teknik Analisis Data	38
7. Teknik Validitas Data	41
BAB II GAMBARAN UMUM PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA	
A. Gambaran Umum Kota Yogyakarta.....	43
B. Pemerintah Kota Yogyakarta	46
C. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)	48
BAB III <i>Responsiveness</i> Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta Tahun 2018	60
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	85
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Keluhan dan Responsiveness UPIK	4
Tabel 2 : Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 3 : Penanganan Keluhan Petugas UPIK Tahun 2018	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Teknik Analisis Data	39
Gambar 2 : Triangulasi Sumber	42
Gambar 3 : Triangulasi Metode.....	42
Gambar 4 : Alur Kerja UPIK.....	57
Gambar 5 : Layanan JSS melalui Smartphone	71
Gambar 6 : Jenis Layanan <i>Jogja Smart Service (JSS)</i>	73
Gambar 7 : Logo <i>Jogja Smart Service (JSS)</i>	74
Gambar 8 : Aplikasi <i>Jogja Smart Service (JSS)</i>	74
Gambar 9 : Aplikasi <i>Jogja Smart Service (JSS)</i>	75
Gambar 10 : Aplikasi <i>Jogja Smart Service (JSS)</i>	75
Gambar 11 : Aplikasi <i>Jogja Smart Service (JSS)</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Program UPIK	90
Lampiran 2 : Hasil Wawancara Narasumber	92