

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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. Hal ini ditunjukkan pada tabel sebagai berikut

Tabel 1. Keluhan dan *Responsiveness* UPIK

Tahun	Jumlah Keluhan	<i>Responsiveness</i>
2015	4789	1639
2016	4642	1988
2017	4121	2054

Sumber: upik.go.id., Tahun 2018

Selain itu, tabel 1 di atas menunjukkan jika 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.

Atas dasar berbagai macam permasalahan yang muncul di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Responsiveness* Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta Tahun 2018”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana *responsiveness* pelayanan aparatur pemerintah melalui unit pelayanan informasi dan keluhan (UPIK) di Kota Yogyakarta Tahun 2018?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dari penulisan adalah untuk mengetahui *responsiveness* pelayanan aparatur pemerintah melalui unit pelayanan informasi dan keluhan (UPIK) di Kota Yogyakarta Tahun 2018.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu sosial dan ilmu politik bagi peneliti selanjutnya untuk lebih melakukan penelitian yang baik dan berkualitas.
2. Bagi Instansi Terkait
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah khususnya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam hasil tindak lanjut keluhan masyarakat melalui unit pelayanan informasi dan keluhan (UPIK) di kota Yogyakarta dengan baik.
 - b. Dari hasil penelitian skripsi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan dan menetapkan kebijakan-kebijakan dan melakukan pengukuran kinerja unit pelayanan instansi pemerintah.

E. Kerangka Dasar Teori

1. Aparatur Pemerintah

Aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga pemerintahan disamping faktor lain seperti uang, alat-alat yang berbasis teknologi misalnya komputer dan internet dan merupakan asset yang paling penting yang harus dimiliki oleh suatu instansi pemerintah yang dimana untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik dan efisien dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Oleh karena itu, sumber daya aparatur harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi pemerintahan untuk mewujudkan profesional pegawai dalam melakukan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Suwatno (2001: 154) bahwa aparatur adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Aspek organisasi itu terutama pengorganisasian atau kepegawaian.

Aparatur merupakan aspek-aspek administrasi yang diperlukan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dimana sebagai alat untuk pencapaian tujuan demi mendapatkan hasil yang diharapkan terutama dalam hal pengorganisasian atau kepegawaian demi terciptanya aparatur yang profesional dan dapat meningkatkan produktivitas kinerja pegawai. Sejalan dengan pendapat diatas, Pamudji (2004: 21) mendeskripsikan tentang konsep atau definisi mengenai aparatur yaitu sebagai alat atau sarana pemerintahan atau negara untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya yang kemudian terkelompok kedalam,

fungsi-fungsi diantaranya pelayanan publik, didalam pengertian aparatur tercakup aspek manusia (personil), kelembagaan (institusi), dan tata laksana.

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 masyarakatan demi terciptanya pelayanan yang baik demi kepentingan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas, aparatur pemerintah daerah merupakan semua pegawai yang terlibat dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintah pada unit organisasi pemerintah daerah mulai dari pemerintahan yang tertinggi di Kabupaten/ Kota hingga tingkat terendah di Desa/ Kelurahan. Aparatur haruslah dapat melaksanakan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan untuk pencapaian tujuan demi mendapatkan hasil yang diharapkan dalam pengorganisasian untuk mendapatkan aparatur yang profesional dan mendapatkan gaji dari hasil yang dikerjakan.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan hal yang penting dalam usaha untuk membuat pelanggan tetap merasa nyaman dan betah dalam menggunakan jasa dari suatu perusahaan, jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik maka

pelanggan tidak akan menjauh dan menggunakan jasa dari perusahaan lain. Adapun definisi pelayanan menurut Majid (2009: 35), pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis, dan sebagainya), disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus.

Adapun pelayanan merupakan jasa yang didefinisikan oleh Philip Kotler (2000) dalam Ruslan (2006: 281) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Selain itu Majid mencoba menyederhanakan tahapan-tahapan layanan pelanggan sebagai suatu prinsip dasar yang terdiri atas tiga tahap, yang harus dihayati dan dikuasai oleh para pegawai, yaitu:

- 1) Prinsip dasar utama (sebelum penjualan), berupa pemberian senyum, ucapan salam, dan sapaan.
- 2) Prinsip dasar kedua (selama penjualan atau proses pembelian), berupa memperlihatkan kepedulian, memberikan tanggapan, memberikan bantuan, menuntaskan, dan mengucapkan terima kasih.
- 3) Prinsip dasar ketiga (setelah penjualan/pembelian), berupa menerima keluhan pelanggan, menindaklanjuti, member solusi bukan janji, menyelesaikan dengan segera, akurat dan efektif, member kejutan yang menyenangkan, dan mengucapkan terima kasih.

b. Pelayanan Keluhan Pelanggan

Alasan pelanggan mengeluh pada umumnya adalah karena mereka merasa tidak puas atas jasa yang diberikan sehingga berakibat pada pelanggan yang menuntut atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan seperti yang dikutip sebelumnya bahwa pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk diberikan, jika pelayanan baik maka pelanggan akan mengapresiasi dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan atau sebaliknya, jika pelayanan tersebut buruk maka akan berakhir pada protes (ketidakpuasan) atau yang disebut sebagai komplain.

Menurut Majid (2009: 151) komplain adalah sesuatu yang manusiawi sebagai bentuk reaksi atas apa yang diterima yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan dan diharapkan. Akan tetapi banyak hal yang menyebabkan pelanggan mengeluh atau tidak puas, yaitu:

- 1) Pelayanan yang diharapkan dari kita tidak seperti yang mereka harapkan
- 2) Mereka diacuhkan, misalnya dibiarkan menunggu tanpa penjelasan
- 3) Tidak ada yang mau mendengarkan
- 4) Seseorang berlaku tidak sopan atau tidak membantu mereka
- 5) Tidak ada yang mau bertanggung jawab untuk suatu kesalahan
- 6) Ada kegagalan komunikasi

Dalam menangani komplain, perusahaan harus mengucapkan terima kasih karena pelanggan yang komplain masih memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk melakukan perbaikan kedepan agar kesalahan yang telah dilakukan tidak terjadi lagi. Hal itu pun sejalan dengan apa yang

Irawan (2002: 101) yang mana orang yang menangani komplain adalah *front-line* staff, dan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh *front-line* staff adalah sebagai berikut:

1) Mengucapkan terima kasih

Sering kali mengucapkan terima kasih bukanlah hal yang sulit dilakukan, yang menjadi masalah apakah *front-line* staff mampu melakukannya dengan tulus. Gerakan tubuh dan pancaran sinar mata serta senyuman yang menyertai, adalah lebih penting dari sekedar kata-kata. Tak mengherankan, pengembangan attitude terhadap jajaran *customer service* sangatlah penting. Mereka perlu diyakinkan bahwa pelanggan yang complain ini masih memberikan kesempatan kedua.

2) Mengucapkan maaf

Setelah mengucapkan kata terimakasih maka front-liner staff perlu juga untuk mengucapkan maaf, karena pada umumnya, setelah kata ini, emosi pelanggan yang complain pastilah reda. Hanya pelanggan yang sungguh-sungguh marah dan mempunyai problem dengan personality, yang kemarahannya tidak reda mendengar kata-kata maaf.

3) Mencari informasi pelanggan

Penanganan komplain akan lebih efektif apabila kemudian front-line staf mampu mencari informasi dari pelanggan. Hal ini penting sebagai dasar untuk memberikan solusi yang tepat. Selain itu, informasi yang diperoleh akan sangat berguna bagi perusahaan untuk memperbaiki standar layanan atau langkah-langkah perbagikan secara internal dimasa

mendatang. Pelanggan yang sudah mulai reda kemarahannya biasanya cukup mudah untuk diminta informasi lebih lanjut. Setelah itu pelanggan biasanya akan meminta kepastian bahwa perusahaan tidak akan melakukan hal ini lagi, jadi kata “terimakasih” dan “maaf” perlu diikuti dengan “kami berjanji hal tersebut tidak terulang kembali”.

4) Penanganan komplain yang cepat

Yang kemudian paling penting adalah langkah kongkret terhadap penanganan komplain, ini harus dilakukan secepat mungkin. Waktu adalah faktor penting dan sangat menentukan dalam penyelesaian komplain. Menurut Tjipto dalam Arifani (2012: 11) terdapat empat aspek dalam penanganan keluhan pelanggan, yaitu:

a) Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, bila tidak maka situasi yang terjadi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu mendengarkan keluhan pelanggan dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.

b) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditanggapi dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan

tersebut menjadi puas dan besar kemungkinan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang setia.

c) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan

Perusahaan harus memperhatikan tiap pelanggan yang menyampaikan keluhan yang ada. Pelanggan yang mengeluh terlebih dahulu harus segera diberikan tindakan pemulihan (*recovery*).

d) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya tentang pelayanan yang telah diterimanya.

c. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan publik adalah “berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa” (Pamudji, 2004: 21). Adapun yang dimaksud pelayanan publik menurut Ndraha (2000: 58), yaitu “proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik”.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan jika pelayanan publik adalah “undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri”. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi

dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

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.

Pelayanan publik merupakan perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya harus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 telah ditetapkan 8 (delapan) sendi pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi pelayanan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, berarti bahwa tata cara/ prosedur pelayanan umum dapat diterapkan secara lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Ada informasi pelayanan yang

dapat berupa loket informasi, layanan pengaduan disertai petunjuk pelayanan.

- 2) Kejelasan dan kepastian, artinya tertera dengan jelas waktu pelayanan, berapa dan bagaimana syarat pelayanan, dicantumkan jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal dan pelaksanaan pelayanan, pengaturan tarif, dan terdapat pengaturan tugas dan penunjukan petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki pegawai.
- 3) Keamanan, berarti hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administratif (pencatatan dokumentasi, tagihan), dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan (peralatan) yang dimanfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor yang diupayakan rapi, bersih, dan memberikan rasa aman.
- 4) Keterbukaan, berarti adanya upaya publikasi atau penyebaran informasi yang dilakukan melalui media atau bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.
- 5) Efisiensi, berarti bahwa persyaratan pelayanan ditujukan langsung dengan pencapaian sasaran.
- 6) Ekonomis, berarti adanya kewajaran dalam penetapan biaya, harus disesuaikan dengan nilai barang atau jasa pelayanan.
- 7) Keadilan yang merata, berarti pelayanan harus diupayakan untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, juga tidak memperbolehkan adanya diskriminasi.
- 8) Ketepatan waktu, artinya organisasi harus dapat melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku, petugas harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Dari segi etika, keramahan dan sopan santun juga perlu diperhatikan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah melalui serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

d. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi

harapan” (Goetsh dan Davis, 2008: 51). Menurut Gronroos (2008: 33) pelayanan adalah

Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan/ pelanggan.

Menurut Rangkuti (2009: 44), “tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan”. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, pemerintah harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

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.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Pelayanan publik

dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun, persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparatur birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, pasti dan adil belum berhasil diwujudkan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan jasa tersebut. Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang dirasakan oleh penerima pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya.

e. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Surjadi

(2012: 12) meliputi:

- 1) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- 2) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 3) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 4) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- 6) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 7) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan public tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 8) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Perwujudan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta prinsip-prinsip pelayanan publik diperlukan upaya pengembangan kelembagaan birokrasi pemerintah, SDM Aparatur maupun kualitas proses penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan

dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesain pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

g. Indikator Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab apabila komponen pelayanan terjadi stagnasi maka semua sektor akan berdampak kemacetan. Pelayanan publik yang baik dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan tersebut. Menurut Sinambela (2006: 6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah “memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari: transparansi, akuntabilitas,

kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban”. Adapun uraiannya sebagai berikut.

- 1) Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi meliputi keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami, dan kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.
- 3) Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisien dan efektif.
- 4) Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari identifikasi peran masyarakat, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih
- 5) Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan. Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban aparatur dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa indikator pelayanan publik adalah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

h. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu dari suatu perusahaan di mata pelanggan. Apabila kualitas yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan maka hal ini akan menambah tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk yang dipakai. Menurut Pasolong (2011: 135), “untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen”. Kelima dimensi *service quality* tersebut yaitu:

- 1) *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Empathy* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dalam studinya Parasuraman dalam Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara (2012: 170) menyimpulkan terdapat lima dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- 1) *Tangibles*, merupakan bukti fisik dari pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah kepada publik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Adapun *tangible* dirinci sebagai berikut gedung dan ruangan *front office*, tersedianya

- tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
 - 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
 - 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
 - 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pada penelitian ini dalam rangka mengukur kualitas pelayanan publik pada UPIK, peneliti memilih untuk meneliti indikator kualitas pelayanan publik pada dimensi *responsiveness* karena pada dimensi tersebut merupakan dimensi yang langsung bersinggungan dengan proses penanganan keluhan masyarakat.

3. Responsiveness

a. Pengertian Responsiveness

Tjiptono dan Chandra (2012: 75) menerangkan bahwa *responsiveness* adalah keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Lupiyoadi (2001: 148) menyatakan *responsiveness* adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi secara jelas.

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).

Menurut Parasuraman dkk, 1985 yang dikutip dari Tjiptono (2002: 69) *responsiveness* adalah kemampuan atau kesiapan karyawan untuk memberikan jasa yang diberikan. Sedangkan parasuraman dkk (dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons 1994, dan Zeithmal 1996) yang dikutip dari Tjiptono (2002: 70) mengungkapkan bahwa *responsiveness* adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

Dari beberapa pengertian *responsiveness* yang dikemukakan oleh para ahli, maka penulis menyimpulkan *responsiveness* adalah sikap peduli yang ditunjukkan oleh karyawan yang berupa respon terhadap segala keluhan

atau masukan yang diberikan oleh member atau pelanggan. *Responsiveness* dalam penelitian ini menunjukkan kemampuan UPIK untuk membantu pelanggan dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

b. Indikator *Responsiveness*

Responsiveness menurut Hardiyansyah (2011: 46) dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi:

- 1) Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
- 2) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.
- 3) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
- 4) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 5) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Tjiptono (2002: 69) menjelaskan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur aspek *responsiveness* sebagai berikut:

- 1) Kecepatan, keramahan dan kesopanan petugas layanan.
- 2) Perhatian khusus kepada pelanggan.
- 3) Permintaan pelanggan dilayani sesuai dengan sigap tanpa menunda-nunda waktu.
- 4) Kesesuaian layanan dengan kebutuhan pelanggan.
- 5) Kemampuan mengatur pemberian layanan pada saat pelanggan ramai sehingga pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang adil.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan jika indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur aspek *responsiveness* dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

c. *Responsiveness* Pelayanan Publik

Responsiveness merupakan pertanggung jawaban 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. Dalam hal ini *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).

Menurut Dwiyanto (2008: 149-154), untuk meningkatkan *responsiveness* organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan, yaitu:

1) Menerapkan Strategi KYC (*know your customers*)

Merupakan sebuah prinsip kehati-hatian, yang dapat digunakan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Namun dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh

birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.

2) Menerapkan model *Citizen's Charter*

Agar birokrasi lebih responsive terhadap pelanggan atau pengguna layanan, Osborne dan Plastrik (1997) mengenalkan ide *citizen's charter* (kontrak pelayanan), yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. *Citizen's charter* adalah suatu pendekatan dalam menyelenggarakan layanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian.

Citizen's charter pada dasarnya merupakan kontrak sosial antara birokrasi dan pelanggan untuk menjamin kualitas pelayanan publik. Melalui kontrak pelayanan, hak dan kewajiban pengguna maupun penyedia layanan disepakati, didefinisikan, dan diatur secara jelas. Prosedur, biaya, dan waktu pelayanan juga harus didefinisikan dan disepakati bersama, tentunya dengan mengkaji peraturan yang ada secara kritis.

4. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)

a. Pengertian UPIK

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.

UPIK dibentuk dengan dilandasi tiga persoalan, yaitu: Tidak semua warga masyarakat mengetahui saluran pengaduan yang dapat dipergunakan secara mudah, Adanya hambatan waktu bertemu antara rakyat dengan pejabat atau penguasa, dan Adanya rasa takut dan sungkan untuk mengadukan keluhan diantara masyarakat. Maka UPIK diharapkan akan bisa menampung sejumlah aspirasi, keluhan, saran, kritik atau sekadar informasi yang bisa segera ditanggapi sesuai masukan dari warga

masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Terbentuknya UPIK yang berada di bawah kantor BID (Badan Informasi Daerah) merupakan terobosan yang memang didorong oleh tuntutan masyarakat daerah di kota Jogja (Kumorotomo dkk, 2010).

Kebijakan untuk membentuk UPIK digariskan melalui Keputusan Walikota Jogja No.86 tahun 2003 yang ditetapkan pada tanggal 14 November 2003. Kedudukan, tugas pokok dan fungsi satuan ini adalah sebagai penerima keluhan masyarakat atas pelayanan administratif maupun kebijakan yang diambil oleh pemerintah kota. Proses pembentukan unit ini dimulai dari ditetapkannya PT. Exindo sebagai pemenang tender untuk pengadaan sistem dan pelatihan SDM untuk mengoperasikan sistem komunikasi antara warga masyarakat dan pemerintah daerah berbasis elektronik.

b. Fungsi UPIK

Sekretariat UPIK mempunyai fungsi pengkoordinasian pelayanan informasi dan keluhan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Oleh karena itu dalam menjalankan fungsi tersebut hal-hal yang harus dicapai adalah melayani informasi yang disampaikan masyarakat melalui media yang disediakan Pemerintah Kota Yogyakarta yang meliputi pernyataan/berita, aduan/komplain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan dan saran baik langsung maupun tidak langsung. Selain itu juga mendistribusikan informasi yang masuk ke Admin UPIK kepada Operator UPIK melalui media/sarana yang tersedia. Setelah hal tersebut dilakukan hal

lain yang harus dilakukan dengan baik yaitu menyampaikan tanggapan/jawaban kepada masyarakat berdasarkan informasi yang masuk dari instansi/pejabat. Di samping itu juga melaksanakan inventarisasi permasalahan dan mengupayakan penyelesaian, serta hal yang penting lainnya adalah melaporkan hasil kegiatan pelayanan informasi dan keluhan secara berkala kepada Wakil Walikota Yogyakarta melalui Kepala Bagian.

c. Asas pengelolaan UPIK

Dalam melakukan pengelolaan terhadap UPIK Pemerintah Kota Yogyakarta harus memerhatikan asas pengelolaan sistem informasi dan komunikasi di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dengan mempertimbangkan:

- 1) Asas Manfaat: Mampu memanfaatkan semaksimal mungkin dan dapat menyajikan informasi yang bermanfaat dalam memperlancar pelaksanaan tugas pemerintah.
- 2) Asas Efektif dan Efisien: Menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas, baik tugas pokok maupun tugas penunjang secara efektif yaitu dapat selesai tepat waktu dan efisien yang berarti hemat dalam penggunaan sumber daya.
- 3) Asas Keterpaduan: Keterpaduan berbagai kepentingan masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pimpinan.

4) Asas Otorisasi: Pemilikan dan penyajian informasi harus sesuai dengan kewenangan masing-masing dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Alur Kerja pada UPIK

Dalam melaksanakan kerja pada UPIK dimulai oleh admin yang berupaya mengirimkan pesan kepada pimpinan OPD yang bertugas untuk menunjuk salah seorang operator yang kompeten untuk menjalankan tugasnya. Dalam hal ini admin tidak memiliki kewenangan untuk membuat surat karena UPIK berada di bawah bagian Humas dan Informasi dan tidak memiliki otoritas untuk membuat surat, maka meminta kepada sekretaris daerah untuk membuat surat dan dikirimkan kepada OPD. Pada tahap selanjutnya ketika setiap OPD telah memilih seseorang yang dianggap kompeten maka admin memberikan pengarahan dan bimbingan kepada operator. Baik dalam hal menjelaskan tupoksi dari operator maupun memberikan bimbingan mengenai hal-hal yang bersifat teknis seperti penguasaan dalam mengoperasikan website UPIK.

Pada tahapan selanjutnya ketika telah terbentuk satu kesatuan dalam kepengurusan maka pesan yang diterima dari masyarakat melalui UPIK didistribusikan kepada OPD yang sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab. Selain itu pesan juga dibuat dalam rangkuman pada setiap hari senin yang kemudian diserahkan kepada walikota dan tim tindak lanjut. Pada pelaksanaan kerjanya, operator mengirimkan konfirmasi kepada admin atas tindakan yang telah diberikan kepada masyarakat yaitu berupa jawaban atau

respon pesan. Hal ini dilakukan melalui kolom chat pada menu website yang dikhususkan untuk memberikan feedback kepada admin. Hal ini akan berfungsi sebagai monitoring admin mengenai kinerja humas.

Secara rutin, setiap tiga bulan sekali melaksanakan evaluasi yang berfungsi untuk mengukur keberhasilan dari pelaksanaan kerja yang dilakukan. Secara teknis admin memimpin rapat evaluasi yang anggotanya adalah sebagian besar operator yang ada kalanya pimpinan dari OPD. Pada laporan tahunan, admin membuat laporan yang isinya pesan masuk dan bagaimana tindakan yang telah dilakukan baik itu berupa jawaban, tindak lanjut, maupun pesan yang belum terjawab. Hal ini dilaporkan kepada Walikota Yogyakarta atau Wakil Walikota Yogyakarta.

F. Definisi Konseptual

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas serta menghindari kesalahfahaman, maka perlu diberikan definisi-definisi konsep seperti sebagai berikut :

1. *Responsiveness* adalah kemampuan UPIK untuk membantu pelanggan dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Indikator yang digunakan untuk mengukur *responsiveness* pelayanan pemerintah melalui UPIK di kota Yogyakarta tahun 2018 mencakup merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat,

petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. UPIK merupakan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, informasi, maupun usul atau saran guna pengembangan pelayanan pemerintah Kota Yogyakarta dan pembangunan Kota Yogyakarta.

G. Definisi Operasional

Pada penelitian ini, untuk mengukur *responsiveness* unit pelayanan informasi dan keluhan di Kota Yogyakarta tahun 2018 merujuk pada teori Hardiyansyah (2011: 46) yang meliputi merespon setiap pelanggan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Adapun diuraikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Tujuan Penelitian	Variabel	Indikator
Mengetahui <i>responsiveness</i> unit pelayanan informasi dan keluhan di Kota Yogyakarta tahun 2018	Melakukan pelayanan dengan cepat	1. Menjawab Pertanyaan dengan cepat 2. Waktu penyelesaian keluhan relatif singkat dan langsung ditangani
	Melakukan pelayanan dengan tidak terjadi kesalahan	1. Penanganan keluhan dengan tepat 2. Adanya sistem baru dari UPIK
	Sikap petugas UPIK	Menerapkan 3 S (senyum, salam, sapa)

H. Metode Penelitian

1. 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). Melalui penelitian kualitatif, penulis dapat mengenali subjek dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penelitian ini peneliti berusaha mendeskripsikan *Responsiveness* Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta Tahun 2018.

2. Unit Analisa

Unit Analisis merupakan satuan tertentu yang di perhitungkan sebagaiobyekpenelitian (Soehartono, 1995: 29). Pada penelitian ini yang dijadikan sebagai unit analisisnya adalah *Responsiveness* Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta Tahun 2018.

3. Sumber Data

Data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian, karena ketepatan memilih dan menentukan jenis sumber data akan menentukan ketepatan dan kekayaan data yang diperoleh. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang berkaitan dengan *Responsiveness* Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta Tahun 2018, antara lain :

a. Data Primer

“Data primer adalah suatu objek atau dokumen original-material mentah dari pelaku yang disebut first hand information” (Silalahi, 2010: 289). Data primer ini diperoleh dari narasumber atau informan melalui wawancara yang memiliki informasi dan dapat dipercaya terkait dengan *Responsiveness* Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta Tahun 2018. Sumber data primer atau informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel untuk tujuan

tertentu saja. Hal tersebut senada dengan pendapat Sutopo (2002: 36) “*purposive sampling* adalah pemilihan sampel diarahkan pada sumber data yang dipandang memiliki data yang penting yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.” Peneliti akan memilih informan (*key informan*) yang dianggap mengetahui dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data karena mengetahui masalahnya secara mendalam. Informan dalam penelitian ini adalah kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik sebanyak 1 orang, Pengelolaan 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.

b. Data Sekunder

Data yang pengumpulannya diperoleh tidak diusahakan sendiri tetapi dari sumber lain selain data primer. Dalam penelitian ini, data sekunder dapat diperoleh melalui undang-undang, dokumen, arsip-arsip, buku, buletin catatan statistik, media internet dan lain sebagainya yang mendukung *Responsiveness* Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta Tahun 2018. Data sekunder berfungsi untuk melengkapi dalam menganalisa serta memperkuat kesimpulan dari hasil penelitian.

4. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2019. Lokasi penelitian berada di Yogyakarta.

5. Teknik Pengumpulan Data

Alat penelitian adalah sarana yang digunakan untuk melaksanakan atau memperlancar jalannya penelitian. Untuk mendapatkan informasi yang valid maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data yang tepat. Arikunto (2006: 232), mengatakan bahwa “mengumpulkan data adalah mengamati variabel yang akan diteliti dengan metode observasi, dan dokumentasi”.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode:

a. Interview atau wawancara

Metode wawancara ini dimaksudkan untuk menggali data dan informasi-informasi mengenai *Responsiveness* Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta Tahun 2018. Wawancara dilakukan kepada:

- 1) Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik sebanyak 1 orang.
- 2) Pengeloaan Keluhan dan Aduan sebanyak 1 orang.
- 3) Dinas Komunikasi dan Persandian sebanyak 1 orang.
- 4) Petugas UPIK sebanyak 2 orang.
- 5) Masyarakat yang pernah melakukan pengaduan atau keluhan pada UPIK sebanyak 4 orang

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang terdapat pada lokasi penelitian yang relevan dengan permasalahan dan tujuana penelitian. Menurut Sutopo (2002: 69), studi dokumentasi yaitu:

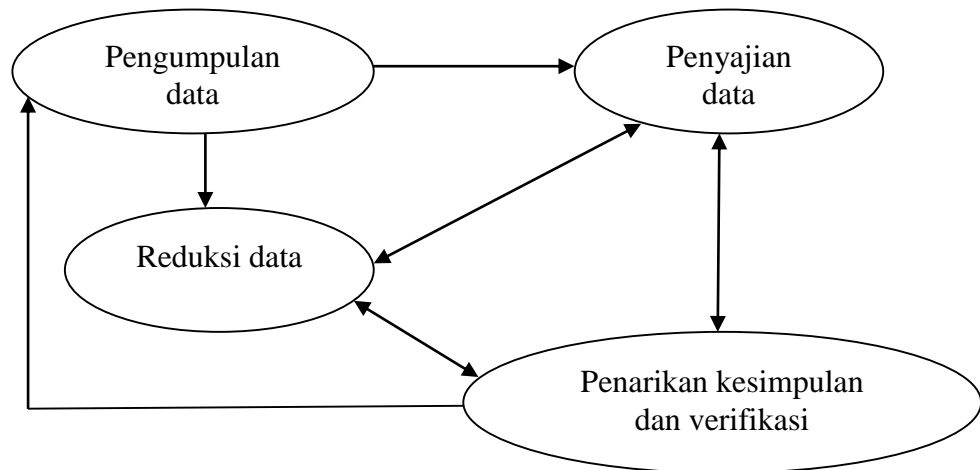
“studi dokumentasi ini merupakan bahan tertulis yang memiliki posisi penting dalam penelitian kualitatif yang mana mempunyai hubungan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu yang merupakan rekaman tertulis baik berupa gambar maupun benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu aktivitas atau peristiwa tertentu”.

Dokumen yang dimaksud adalah arsip, buku, benda-benda lainnya sebagai peninggalan masa lampau. Dengan demikian, dalam penelitian ini akan mengumpulkan data-data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang berhubungan dengan *Responsiveness* Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta Tahun 2018.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan peneliti berdasarkan model analisis interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman sebagaimana dikutip dan diterjemahkan oleh Sugiyono (2009: 246) analisis data pada model ini terdiri dari “empat komponen yang saling berinteraksi yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi”. Keempat komponen itu merupakan siklus yang berlangsung secara terus menerus antara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

“Proses siklusnya” dapat dilihat pada gambar berikut (Sugiyono, 2009: 246).



Gambar 1. Teknik Analisis Data

Sumber: Sugiyono (2009: 246)

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dikemukakan sistematika analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proses penelitian berlangsung dan berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Selain itu, reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan akhir tentang *Responsiveness* Pelayanan Aparatur

Pemerintah Melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta Tahun 2018. Pada tahap reduksi penulis menganalisis hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang akan digunakan sebagai penyajian data.

b. Penyajian Data

Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam pengambilan data kecenderungan kognitif manusia menyederhanakan informasi yang kompleks kedalam satuan yang mudah dipahami. Penyajian ini dapat dilakukan dengan menyusun matriks, grafik atau bagian untuk menggabungkan informasi sehingga mencapai analisis kualitatif yang valid tentang Responsiveness Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta Tahun 2018. Penyajian data ini merupakan hasil reduksi data yang sudah dianalisis oleh penulis sebelumnya. Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang sudah dianalisis oleh peneliti disajikan pada bab 3 sebagai hasil penelitian.

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

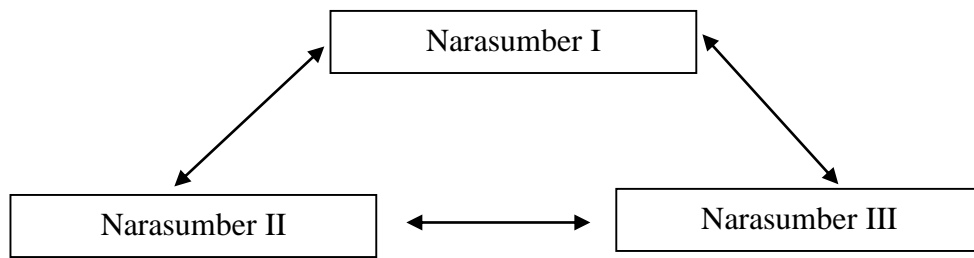
Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap paling akhir dalam analisa data yang dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap mengacu pada rumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai. Pada penarikan kesimpulan, peneliti dari awal mengumpulkan data dan mencari arti data yang telah dikumpulkan, setelah data disajikan

penelitian dapat memberikan makna, tafsiran, argumen, membandingkan data dan mencari hubungan antara satu komponen dengan komponen yang lain sehingga dapat ditarik kesimpulan.

Data yang telah tersusun kemudian dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada. Dalam hal ini peneliti menarik kesimpulan yang bersifat sementara yang dapat berubah setelah ditemukan temuan pendukung dalam proses verifikasi data setelah peneliti kembali ke lapangan. Verifikasi dilakukan berdasarkan informasi dari informan penelitian.

7. Teknik Validitas Data

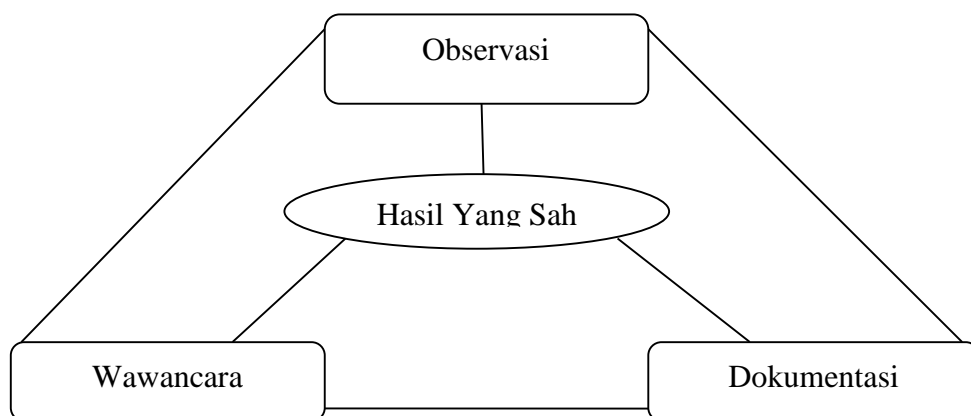
Teknik untuk memeriksa keabsahan data yang diperoleh, dilakukan dengan teknik triangulasi. Moleong (2007: 330) mengemukakan bahwa “Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu”. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan metode. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data hasil wawancara antara informan satu dengan informan yang lain. Berikut skema triangulasi sumber yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 2. Triangulasi Sumber

Sumber: Sugiyono (2009: 22)

Sedangkan, pada triangulasi metode peneliti melakukan wawancara kepada informan. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi dan dokumentasi untuk mengetahui *Responsiveness* Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (UPIK) Di Kota Yogyakarta Tahun 2018. Setelah wawancara, observasi, dan dokumentasi dilakukan baru peneliti membuat kesimpulan yang akan digunakan sebagai pembahasan dalam penelitian. Berikut skema triangulasi metode yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 3. Triangulasi Metode

Sumber: Moleong (2006)