

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *responsiveness* unit pelayanan informasi dan keluhan di Kota Yogyakarta tahun 2018. Kualitas pelayanan publik saat ini masih dianggap buruk dengan masih kurangnya lembaga pemerintah baik pusat maupun daerah yang memiliki mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat yang sistematis dan saling terintegrasi. Pemerintah saat ini masih terkesan belum serius dalam mengelola aduan dari pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat saat ini masih dianggap sebatas upaya formalitas tanpa solusi yang jelas. Oleh karena itu, pemerintah kota Yogyakarta menjembatani keluhan yang di rasa dalam pelayanan publik dalam dimensi daya tanggap melalui UPIK. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Adapun *responsiveness* unit pelayanan informasi dan keluhan di Kota Yogyakarta tahun 2018 diuraikan sebagai berikut.

A. 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. Waktu tunggu dari suatu keluhan yang disampaikan oleh salah satu masyarakat dengan nama Emmi yang melakukan pengaduan melalui akun facebook menjelaskan jika:

“Kecepatan UPIK dalam melayani tidak ada standar mutlak kapan pengaduan harus di respon. Hal ini dikarenakan selama 1x24 jam dari pengaduan tentang bidang pendidikan yang dilakukan tidak langsung ditanggapi oleh UPIK. Bahkan sampai hari ketiga masih belum ada informasi melalui email berkaitan dengan balasan tersebut”.

Hasil wawancara tersebut sejalan dengan pernyataan bapak Prpto yang juga pernah melakukan pengaduan melalui facebook dan menyatakan jika:

“ya gak cepat mbak...lha saya harus nunggu sekitar dua hari untuk mendapat informasi berkaitan pengaduan saya tentang urusan tanah”.

Hasil wawancara kedua masyarakat tersebut tidak sejalan dengan pendapat petugas UPIK yang menjelaskan jika:

“kami sudah mengerjakan dan menindaklanjuti sesuai prosedur mbak....dan setiap pengaduan yang masuk kami petugas UPIK hanya meneruskan pesan....seluruhnya menjadi tanggungjawab masing-masing OPD”.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan koordinator UPIK yang menyatakan jika:

“ya kalau hitungan kami sudah cepat mbak.....tapi ya biar masyarakat yang menilai”.

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.

Berikut adalah kecepatan penanganan keluhan pengaduan masuk yang sudah dan sudah mendapatkan respon petugas UPIK dan pihak OPD.

Tabel 3. Penanganan Keluhan Petugas UPIK Tahun 2018

No	OPD	Jumlah Pesan Masuk	Jenis Keluhan	Respon Time	Rata-rata Waktu Penanganan
1.	Dinas PU Perkim	317	Kerusakan jalan salah satunya di jalan blimbing wuluh di belakang sebelah utara Amplaz	109.32.14	0.20.44
2.	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	261	Aktivasi kartu pra bayar karena NIK tidak bisa di aktivasi	10.00.46	0.02.18
3.	Dinas Perhubungan	197	Masalah parkir liar	48.42.40	0.14.50
4.	UPT Malioboro	130	Pedagang kaki lima	272.35.05	2.05.49
5.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	88	Pembuatan E-KTP	89.26.41	1.00.59
6.	Dinas Pendidikan	87	Konflik yang terjadi antara pihak yayasan dengan guru SD dan SMP Bhinneka Yogya	57.24.33	0.39.36
7.	Satuan Polisi Pamong Praja	86	Pedagang kaki lima	258.09.58	3.00.07
8.	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	71	Keterlambatan pelaporan pengelolaan barang, kesalahan pencatatan dalam laporan, perbedaan data	221.30.25	3.07.11

			antara UPT, Dinas dengan DBGAD		
9.	Dinas Lingkungan Hidup	70	Menumpuknya sampah di TPST Piyungan	159.32.04	2.16.45
10.	Dinas Penanaman Modal dan Perizinan	69	IMB hotel di jalan Hayam Wuruk	343.38.49	3.59.45

Tabel 4 tersebut 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 diadukan.

B. 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.

Hasil wawancara dengan petugas UPIK dapat dijelaskan jika:

“kebijakan dalam melakukan penanganan keluhan dilakukan sesuai SOP yang telah dibuat, dengan melibatkan petugas bagian keanggotaan sebagai bagian paling depan dalam proses penanganan keluhan pengguna”.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan yang diberlakukan dalam melakukan penanganan keluhan dilakukan sesuai standart operasional prosedur yang telah dibuat oleh UPIK, dengan melibatkan pihak OPD dalam proses penanganan keluhan.

Hasil wawancara dengan petugas UPIK dapat dijelaskan jika:

“ya, kalau ada yang mau menyampaikan keluhan atau pengaduan bisa langsung disampaikan atau bisa juga melalui media seperti email, sms, telepon, dan nanti akan direspon sama petugas UPIK”.

Lebih lanjut petugas OPD menjelaskan jika:

“ya, keluhan dibagi berdasarkan tingkat kepentingannya menjadi keluhan yang dapat ditangani langsung dan tidak dapat ditangani langsung. ya, dibagi berdasarkan prioritasnya menjadi keluhan yang dapat ditangani langsung dan tidak dapat ditangani langsung”.

Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa keluhan yang diterima dibagi menjadi dua bagian yaitu, keluhan yang dapat ditangani secara langsung dan tidak dapat ditangani secara langsung.

Lebih lanjut bagian Pengeloaan Keluhan dan Aduan menyatakan jika:

“ya, agar pengguna dapat menerima solusi dari permasalahannya, lalu ditanyakan dulu apakah pengguna setuju dengan solusi yang kami tawarkan”.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa solusi dari keluhan yang ditawarkan oleh petugas terlebih dahulu didiskusikan kepada masyarakat yang menyampaikan keluhan untuk mengetahui apakah pengguna setuju dengan solusi yang di berikan atau tidak.

Pihak Dinas Komunikasi dan Persandian juga menyatakan jika:

“menindaklanjuti keluhan pengguna dengan cara mengatasi keluhan secara langsung dan menghubungi pengguna jika keluhan sudah selesai ditangani, dengan cara menanganinya langsung serta memberikan kabar kepada pengguna apabila keluhan sudah selesai ditangani”.

Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa 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.

C. 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 dilihat 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 aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Hasil wawancara dari petugas UPIK di ketahui jika:

“Selama ini penanganan keluhan selalu tepat mbak....kami serahkan sesuai OPD yang di tuju”.

Lebih lanjut bagian Pengelolaan Keluhan dan Aduan menyatakan jika:

“ya kalau dari UPIK sudah tepat mbak...setiap keluhan yang masuk tepat di sampaikan ke OPD yang seharusnya menerima pengaduan, cuma kadang pihak OPD salah menanggapi keluhan tersebut, contohnya dulu berkaitan pembetulan lampu... yang mengadu di jalan gejayan sebelah barat jalan yang di betulkan di jalan gejayan sisi timur hampir mendekati jembatan merah. Waktu itu yang memberikan aduan adalah pendatang jadi memberikan informasi tata letak kesulitan dan tidak jelas”.

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

D. 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 *friendly* dengan memanfaatkan *smartphone*. Hal ini sejalan dengan koordinator UPIK yang menjelaskan jika:

“saat ini jauh lebih cepat dan tepat mbak...kami sudah membuat aplikasi pengaduan dan pelayanan keluan melalui JSS”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menemukan jika kecepatan pelayanan UPIK sudah dilakukan oleh pihak UPIK dengan cara membuat aplikasi

yang dapat diunduh melalui android dengan nama JSS atau *Jogja Smart Service*. Aplikasi ini dipilih oleh pemerintah kota Yogyakarta dalam rangka meningkatkan daya tanggap petugas UPIK pemerintah Jogja membuat aplikasi yang dianggap memudahkan masyarakat dalam membuat pengaduan, saran maupun kritik yaitu dengan JSS atau Jogja Smart Service.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan koordinator UPIK yang menyatakan jika:

“Sudah, pada saat itu. Karena kan dia berkembang mbak, pelayanannya itu mungkin dulu telepon, sms terus email masih ada terus ini ada lagi karena akhir-akhir ini karena kita itu mengintegrasikan semua layanan yang ada di Telkom jadi aplikasi-aplikasi, sistem informasi yang ada itu diintegrasikan dalam sebuah aplikasi yang tersentralisasi agar yang mau mengakses tidak perlu ngapalin aplikasi ini untuk layanan ini, itu sudah disentralisasi diaplikasi JSS (Jogja Smart Service). Itu sudah berkembang lagi, tadinya salurannya hanya sms, telepon, nanya langsung, terus apa namanya email juga gmail”.

Hal ini sejalan dengan ibu Dea yang melakukan pengaduan melalui Email yang menjelaskan jika:

“kalau sekarang iya mbak sudah cepat kan aplikasi bisa diunduh melalui handphone namanya JSS mbak....cuma ya itu meski langsung bisa tepat ke yang di tuju tapi tetap nggu waktu untuk di jawab atau ditangani”.



Gambar 5. Layanan JSS melalui Smartphone

Koordinator UPIK juga menyatakan jika sejatinya jika 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. Hal ini sejalan dengan wawancara koordinator UPIK yang menyatakan jika:

“Kalo sekarang dimenu yang baru di JSS itu dia sudah opsi spesifik selain kalo opsi itu lho jadi misalnya ada perbaikan jalan atau masalah PKL itu ada, kalo umum itu memang masalah jalan yaudah langsung dipilih aja tapi kalo kebetulan aduannya tidak itu ya tidak ada disitu bisa dientry sendiri lah nanti dari admin pusat yang kira-kira o ini nanti di mana tapi kalo sistem apa ya kasus-kasus yang agak jarang”.

Lebih lanjut petugas UPIK dengan inisial INT menjelaskan jika :

“Dulu malah pernah ngalami cuma bisa dua operator telkomsel sama kartu halo terus kita coba maksimal terus akhirnya kita bisa ke semua operator smsnya terus telpon, website pakai .co.id terus kita mengintegrasikan layanan keluhan itu ke aplikasi namanya desma service jadi bisa melalui hp android, sms kan gak bisa ada foto terus terbatas jika di-email, kalau sekarang android bisa ada foto, bisa ada lokasi GPS-nya jadi kita bisa tahu lokasi sendiri, jadi teknologi terus dibangun kira-kira apa sih cita masyarakat apa gunanya”.

Hal ini sejalan dengan pernyataan Tri Hastono selaku Pelaksnan tugas kepala (Plt) Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian kota Yogyakarta, Kamis, (10/01/2019) melalui portal online starjogja.com yang menyatakan:

“Prinsipnya itu bagaimana pemerintah bisa mewujudkan layanan publik bisa diakses secara mudah dan cepat, bisa memaksimalkan potensi teknologi informasi dan mengoptimalkan semua data yang ada di pemerintah Yogyakarta”.

Layanan-layanan yang ada di *Jogja Smart Service* berupa layanan kependudukan, layanan perizinan, layanan pengaduan hingga layanan kedaruratan. Pelayanan kedaruratan di aplikasi ini melayani selama 24 jam. Tri Hastono selaku Pelaksnan tugas kepala (Plt) Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian kota Yogyakarta, Kamis, (10/01/2019) melalui portal online starjogja.com yang menyatakan:

“Terkait dengan layanan pelaporan seperti lampu mati, jalan rusak dan sebagainya, tentu tidak bisa hitungan jam, karena perlu menyesuaikan situasi yang memungkinkan, perlu persiapan, perlu penanganan yang tepat”.



Gambar 6. Jenis Layanan Jogja Smart Service (JSS)

Menariknya aplikasi ini berbasis *single window*, *single id* dan *single sign in* yang mana masyarakat tidak perlu sering memasukan identitas tiap kali mengakses aplikasi. Penggunaan Layanan *Jogja Smart Service* diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan layanan masyarakat.

“Adanya Jogja Smart Service itu masyarakat tidak perlu lagi datang ke instansi untuk layanan masyarakat, seperti pengaduan, layanan kependudukan. Sisi keamanan dari Jogja Smart Service akan sangat terjaga, ia menyebutkan bahwa data-data yang digunakan merupakan data yang bersifat umum. Tak hanya itu, data yang ada dalam aplikasi ini terdapat juga data publik seperti data statistik yang dapat diunduh oleh pengguna aplikasi”.

Berikut dokumentasi dari aplikasi JSS yang memudahkan petugas UPIK dalam menangani keluhan masyarakat di kota Yogyakarta.



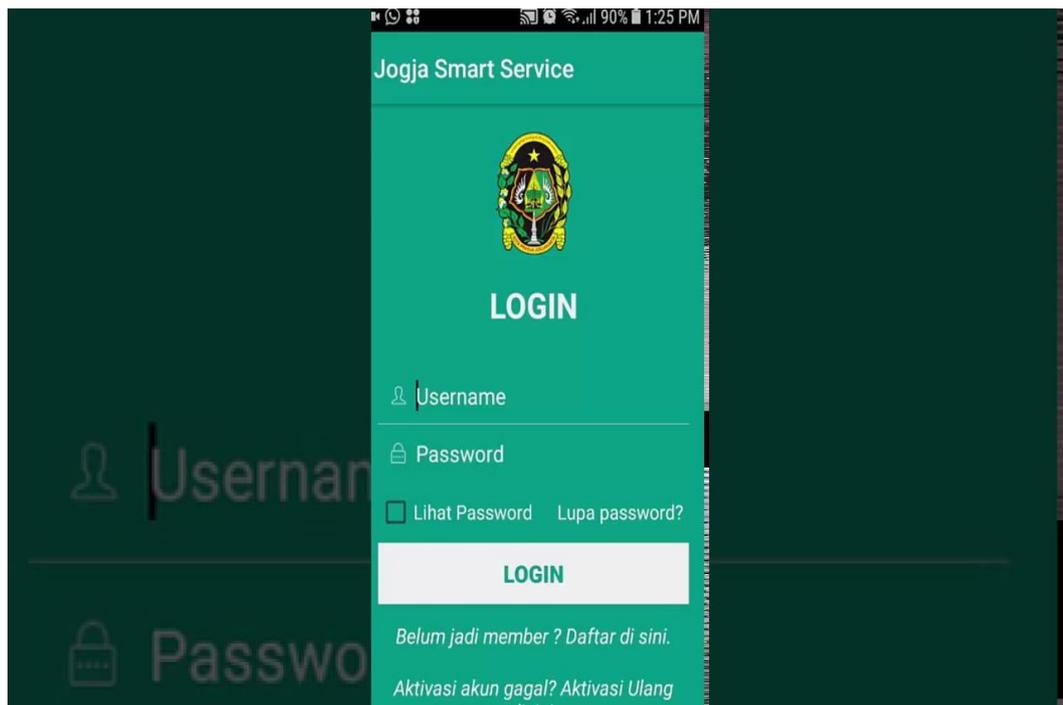
Gambar 7. Logo Jogja Smart Service (JSS)



Gambar 8. Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)



Gambar 9. Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)



Gambar 10. Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)



Gambar 11. Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)

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.

E. 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.

Banyaknya kegagalan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang bermutu, responsif, dapat dipercaya dan memiliki etika pelayanan yang baik lebih disebabkan karena sumber daya manusia, terutama sikap pegawai pemerintah yang berada di lini terdepan pelayanan. Menurut Koo, Koo dan Tao (1998), sikap pegawai adalah salah satu unsur yang paling rentan di organisasi. Dianggap rentan karena sulit untuk diduga, dan sikap pegawai sangat berpengaruh terhadap upaya perbaikan dan sertifikasi yang diinginkan organisasi.

Sikap, menurut Warnaen (2002) adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu, sehingga sikap bukan hanya kondisi internal psikologis yang murni dari individu (*purely psychic inner state*), tetapi sikap lebih merupakan proses kesadaran yang sifatnya individual. Artinya proses ini terjadi secara subjektif dan unik pada diri setiap individu. Keunikan ini dapat terjadi oleh adanya perbedaan individual yang berasal dari nilai-nilai dan norma yang ingin dipertahankan dan dikelola oleh individu. Memahami apa yang dipikirkan pegawai dan mengetahui sikap mereka akan

sangat berarti dalam mengembangkan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi.

Sikap timbul karena adanya stimulus atau adanya rangsangan. Terbentuknya sikap dipengaruhi oleh adanya perangsang di lingkungan sosial dan kebudayaannya. Keluarga, norma, adat-istiadat, agama bersama-sama membentuk sikap individu. Sikap individu berkembang sejalan dengan perkembangan biologisnya serta lingkungan dimana ia berada, meskipun sikap tidak selalu berujung kepada perbuatan. Sikap yang berujung kepada perbuatan inilah yang disebut sebagai perilaku. Sikap tidak akan terbentuk tanpa adanya interaksi dengan manusia lain ataupun dengan obyek lainnya.

Sikap sikap dimaksudkan sebagai konsistensi pegawai dalam merespon manajemen mutu, partisipasi atau keterlibatan aktif pegawai didalam tim, kelompok, organisasi, sikap pegawai terhadap kebutuhan untuk mengembangkan diri, serta sikap pegawai dalam menginternalisasikan sifat-sifat kepemimpinan kedalam diri pribadi sebagai individu. Sikap dimaksudkan adalah sikap positif atau negatif terhadap penerapan UPIK dalam merespon masyarakat.

Hasil wawancara dengan salah satu petugas UPIK dengan inisian INT menjelaskan jika:

“sikap kami ketika menerima keluhan ya harus sabar mbak...jadi disini kami menganut 3S...senyum, salam, sapa. Mau semarah apapun pengguna layanan UPIK ya tetap sabar....senyum...sendiko dawuh”.

Hal ini sejalan dengan kepala bagian koordinator UPIK yang menjelaskan jika:

“petugas disini kita tuntutan untuk menerapkan 3 S mbak, tidak hanya itu sikap disiplin ontime saat bertugas juga diperlukan dalam melayani

keluhan. Bagi kami satu menit sangat berarti. Disamping itu, setiap pagi kami berlakukan briefing pagi dan disesuaikan dengan shift kerjanya agar setiap masalah dapat menjadi pelajaran dan petugas memiliki daya tanggap yang baik pada pengguna layanan UPIK”.

Pengakuan petugas UPIK relevan dengan informasi dari masyarakat yang pernah melakukan pengaduan di UPIK via telepon, Pak min sebagai masyarakat tersebut menjelaskan jika:

“iya mbak....petugasnya ramah...aku pernah telepon sekali waktu itu, grapyak mbak gak judes, meski cuma via telepon tapi nada bicara yang ramah sangat terasa, saya di sapa, ada salamnya, sesekali mbaknya senyum ketawa kecil gitu mbak”.

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 breffing 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. Hal ini sejalan dengan wawancara salah satu petugas upik dengan inisial INT yang menjelaskan jika:

“kalau setiap keluhan sikap dan saran semua kan sudah kami tulis di sistem dan ada rekaman percakapan, jadi yang bisa saya tangani ya kami selesaikan yang tidak bisa ya saya teruskan ke atasan mbak”.

Hasil wawancara di atas dapat dijelaskan jika tidak hanya diperlukan sikap dalam menghadapi pelanggan, akan tetapi komunikasi yang baik juga diperlukan. Hasil observasi menemukan jika UPIK punya standar khusus dalam menjawab panggilan telepon, email, sms kepada pelanggan. Ada SOP yang harus di lakukan seperti yang terangkum di bawah ini yang merupakan salah satu contoh penanganan keluhan via telepon, sebagai berikut.

“selamat siang....UPIK Yogyakarta dengan INT ada yang bisa kami bantu,..... (penelepon menjawab), mohon maaf bapak dengan siapa dan dimana, (setelah penelepon menjawab), baik silahkan disampaikan apa yang bisa kami bantu, lalu petugas UPIK dengan inisial INT tersebut menjawab menjelaskan dengan kata-kata yang baik, terlihat ramah, sopan dan singkat serta jelas. Petugas UPIK lalu menutup sambungan telepon dengan kalimat....”baik itu informasi yang dapat kami sampaikan, ada lagi bapak yang bisa saya bantu.....(penelepon menjawab).....terimakasih bapak, selamat beraktivitas, selamat siang”.

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.

Pelayanan publik adalah tugas dari pemerintah dan negara dalam memberikan kebutuhan kepada masyarakatnya yang dapat menjalankan sistem suatu negara, sering dapat dikatakan dalam melaksanakan tuntutan pekerjaan masyarakat pada umumnya akan berurusan dengan pelayanan publik baik dari segi bidang apapun pengurusan ijin, kependudukan, pekerjaan dan sebagainya, didalam aktivitas masyarakat setiap hari berurusan di dalam bidang administrasi publik untuk mencapai tujuan yang dimana harus mentaati prosedur yang berlaku dinegara tersebut atau bisa kita bilang aturan main, seperti di negara kita indonesia banyak sekali masalah administrasi publik baik itu dari segi syarat-syaratnya

untuk memperoleh misalnya suatu ijin dari pemerintah, tumpang tindih kebijakan, sampai dengan sikap atau moralitas pelayanan publik yang masih kurang dari apa yang diharapkan oleh masyarakat, oleh karena itulah sekiranya perlu untuk memperbaiki moralitas pelayanan publik yang baik supaya harapan masyarakat bisa terpenuhi.

Langkah-langkah yang dilakukan petugas UPIK tadi sejalan dengan detail alur pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berdasarkan SOP Nomor 05/SOP/PIK/VII/2011 tentang Penanganan Aduan Masyarakat Melalui 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 adakalanya 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.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas.

Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.