

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

B. Saran

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