

**DIGITALISASI LAYANAN PENGADUAN UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN
KELUHAN (UPIK) MELALUI APLIKASI JOGJA SMART SERVICE (JSS)
DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA YOGYAKARTA**

Oleh Fazla Syathira Yultaza¹, Virga Dwi Efendi²

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS) oleh Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dalam menyediakan layanan pengaduan di Kota Yogyakarta serta mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan pengaduan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS) yang diwujudkan melalui prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara bersama responden, sedangkan data sekunder diperoleh menggunakan metode studi pustaka.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik oleh Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS) telah berhasil membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengaduan masyarakat di Kota Yogyakarta. Efektivitas layanan pengaduan yang disediakan oleh Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS) dipengaruhi oleh faktor – faktor berupa daya tanggap dalam memberikan respons, penyediaan informasi yang lengkap dan akurat, serta penanganan pengaduan yang mencakup kejelasan dalam respons dan tindak lanjut.

Kata kunci : Pelayanan publik, Digitalisasi, Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), Jogja Smart Service, Transparansi, Akuntabilitas.

¹ Mahasiswa Departemen Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

² Dosen Departemen Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

**DIGITALISASI LAYANAN PENGADUAN UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN
KELUHAN (UPIK) MELALUI APLIKASI JOGJA SMART SERVICE (JSS)
DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA YOGYAKARTA**

By Fazla Syathira Yultaza³, Virga Dwi Efendi⁴

ABSTRACT

The aims of this research is to know and analyze the implementation of public service delivery through the Jogja Smart Service (JSS) application by the Information and Complaint Service Unit (UPIK) in providing a complaint-handling platform in the City of Yogyakarta; and to know and identify the factors influencing the effectiveness of the complaint service, by the principles of transparency and accountability.

This research is an empirical legal study with a descriptive approach. The data used in this research consists of primary and secondary data. Primary data were obtained directly through interviews with respondents, while secondary data were collected using a literature study method.

This study concludes that the digitalization of public services by the Information and Complaint Service Unit (UPIK) through the Jogja Smart Service (JSS) application has successfully contributed to improving the effectiveness and efficiency of the public complaint process in the City of Yogyakarta. The effectiveness of the complaint services provided by UPIK through the JSS application is influenced by several factors, including responsiveness in providing feedback, the availability of complete and accurate information, and the handling of complaints which involves clarity in responses and follow-up actions.

Keywords: Public Service, Digitalization, Information and Complaint Service Unit (UPIK), Jogja Smart Service, Transparency, Accountability..

³ Student of Administrative Law Department, Faculty of Law, Gadjah Mada University, Yogyakarta

⁴ Lecturer at Administrative Law Department, Faculty of Law, Gadjah Mada University, Yogyakarta