

INTISARI

Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Kota Yogyakarta menyediakan layanan penanganan keluhan sebagai media yang berfungsi untuk menerima informasi maupun keluhan dari masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Layanan ini dibuat oleh Pemerintah Kota Yogyakarta pada tahun 2003 dengan nama Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Seiring dengan kemajuan teknologi, pada tahun 2018 Pemerintah Kota Yogyakarta mulai mengembangkan UPIK ke dalam aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS), dengan tujuan untuk memberikan kemudahan layanan bagi masyarakat dalam menyampaikan informasi dan keluhan serta memberikan kemudahan bagi petugas dalam menangani keluhan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan yang dilihat dari dua media yaitu UPIK dan *Jogja Smart Service* (JSS) pada rentang waktu 5 tahun kebelakang yaitu 2015-2019. Selanjutnya peneliti juga akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas tersebut.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan menggunakan empat indikator responsivitas yang telah disesuaikan dengan pemanfaatan UPIK yaitu kecepatan, ketepatan, waktu yang tepat, dan kejelasan. Sementara faktor yang digunakan untuk menganalisis responsivitas adalah sumber daya manusia, kepemimpinan, dan komunikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan masih tergolong belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan semua indikator responsivitas terpenuhi oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan. Indikator yang belum terpenuhi adalah indikator kecepatan dan kejelasan dalam merespon keluhan. Selanjutnya masih ditemukan keluhan yang direspon melebihi ketentuan batas waktu respon dan keluhan yang belum direspon oleh petugas. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah jumlah sumber daya manusia yang terbatas, minimnya pengetahuan serta keterampilan sumber daya manusia dalam merespon keluhan. Faktor yang selanjutnya adalah belum maksimalnya komunikasi dan koordinasi antar SKPD dalam menyelesaikan keluhan yang bersifat lintas sektoral, dikarenakan masih adanya egosentris dari beberapa SKPD. Faktor lainnya ialah penerapan sistem aplikasi penanganan keluhan yang belum sempurna dan terbatasnya anggaran untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan.

Kata kunci : Responsivitas; Penanganan Keluhan; UPIK

ABSTRACT

In order to improve the implementation of public services, the Yogyakarta City Government provides complaint handling services as a media that functions to receive information and complaints from the public relate to the administration of government and public services in the Yogyakarta City. This service was created by the Yogyakarta City Government in 2003 the name is Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Along with technological advances, in 2018 the Yogyakarta City Government began developing UPIK into the *Jogja Smart Service* (JSS) application, with the aim of providing easy service for the public in receive information and complaints and making it easy for officers to handle complaints. This study examines the responsiveness of the Yogyakarta City Government in handling complaints seen from two media, that is UPIK and *Jogja Smart Service* (JSS) in a span of 5 years 2015-2019. Furthermore, researchers will also discuss the factors that influence responsiveness itself.

The research method used is qualitative with a case study approach and uses four indicators of responsiveness that have been adjusted to the use of Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), speed, accuracy, right time, and clarity. While the factors used to analyze responsiveness are human resources, leadership, and communication.

The results of the study show that the overall the responsiveness of the Yogyakarta City Government in handling complaints is still not maximal. Because all indicators of responsiveness are unfulfilled by the Yogyakarta City Government in handling complaints. The indicators that unfulfilled are speed and clarity in responding to complaints. Furthermore, complaints were still found that exceeded the time limit for responses and complaints that had not been responded to by officers. This is caused by several factors including the limited amount of human resources, lack of knowledge and skills to responding of complaints. The next factor is the lack of communication and coordination between SKPD in resolving cross-sectoral complaints, due to the egocentric presence of several SKPD. Another factor is incomplete the application of complaint handling application system and a limited budget for following up and resolving complaints.

Keywords: Responsiveness; Complaints Handling; UPIK.