

## INTISARI

Penelitian ini membahas mengenai kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta, khususnya unit kerja Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dalam penyediaan saluran penanganan keluhan masyarakat. Dimana didalamnya juga membahas mengenai aspek yang mendorong kinerja UPIK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja UPIK dalam rentang waktu 4 tahun kebelakang yaitu pada tahun 2011-2015 serta mendapatkan pengetahuan akan aspek yang mendorong kinerja UPIK selama ini.

Merujuk pada rumusan masalah, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja UPIK selama ini berjalan dengan baik, khususnya pada empat tahun terakhir kinerja UPIK maksimal. Kinerja UPIK dalam empat tahun terakhir meskipun terdapat pergantian pemimpin daerah, kinerja UPIK tetap memenuhi ekspektasi masyarakat dalam memberikan pelayanan publik menangani keluhan dan informasi masyarakat. Kinerja UPIK yang maksimal tidak terlepas dari adanya *Goodwill* pimpinan daerah, yaitu Walikota Yogyakarta dalam mempertahankan dan menggunakan UPIK sebagai media dalam perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan publik. Dalam perjalanannya, kinerja UPIK didorong oleh faktor gaya kepemimpinan, budaya organisasi, partisipasi masyarakat, dan koordinasi. Dalam pelaksanaan fungsinya, isu atau hambatan UPIK yang masih sulit dihindarkan yaitu dari aspek Sumber Daya Manusia, Anggaran dan dari segi teknis. Selama ini hambatan tertangani, namun tidak sama sekali menghilangkan hambatan tersebut.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, penelitian ini menawarkan solusi sebagai berikut: 1) Pemerintah Kota Yogyakarta perlu memperbaiki media UPIK agar lebih *up to date* terhadap teknologi dengan melakukan integrasi dengan media *online* yang saat ini lebih dekat dengan masyarakat. 2) Pengintegrasian dapat dilakukan bersama pihak ketiga, seperti Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berupa kerjasama anggaran penyediaan aplikasi bersama kanalisasi aspirasi masyarakat DIY. 3) Diperlukan penambahan anggaran belanja untuk mengakomodir kepentingan operasionalisasi unit kerja UPIK selama ini yang masih minim. 4) Peningkatan kewenangan unit kerja UPIK untuk berkoordinasi lebih tegas kepada SKPD yang tidak responsif perlu dilakukan, mengingat selama ini koordinasi yang terjadi mengalami kesulitan dikarenakan unit kerja tidak memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi.

**Kata kunci** : Kinerja, Mekanisme Penanganan Keluhan, UPIK

## ABSTRACT

This study discusses the performance of the City Government of Yogyakarta, especially the working unit of Information and Complaint Handling Unit or Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) in providing a complain handling mechanism and some aspects driving the performance of UPIK. This study aims to determine the performance of UPIK in a span of 4 years 2011-2015 and to gain knowledge of the aspects driving the performance of UPIK.

Referring to the formulation of the problem, the results shows that UPIK performance goes smoothly, especially in the last four years, UPIK shows the maximum performance. Despite the change of regional leader, in the last four years, UPIK performance meets the public's expectations in providing public services dealing with complaints and the information for the society. The maximum performance of UPIK cannot be separated from the goodwill of the regional leader who is the Mayor of Yogyakarta in maintaining and using UPIK as a medium in the formulation of public policy and decision making. The performance of UPIK is driven the following factors such as leadership styles, organizational culture, community participation, and coordination. In the execution of its functions, issues or barriers to which UPIK is still difficult to avoid are Human Resources, Budget and technical point. Those barriers or issues are handled all this time, but it does not completely eliminate these barriers.

From the research conducted, this study offers a solution as follows: 1) The Government of Yogyakarta needs to improve UPIK media to be more up to date on technology by integrating it with the current online media used by the society 2) The integration can be conducted with the third part, in instance the Provincial Government of Yogyakarta Special Region in the form of co-operation budget in providing a joint application of canalization the aspirations of DIY community. 3) The additional budget is necessary to accommodate the interests of the operational unit which is still minimal. 4) The increase of working unit UPIK to coordinate more decisively to unresponsive SKPD needs to be done, considering that the coordination find a difficulty because the unit does not have the authority to impose sanctions.

Keywords: Performance, Complain Handling Mechanism, UPIK