

MEMPERTANYAKAN RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGELOLAAN PENGADUAN KASUS UPIK DI KOTA YOGYAKARTA

Triyastuti Setianingrum¹ dan Yam'ah Tsalatsa¹

¹Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Korespondensi: Triyastuti Setianingrum (*e-mail*: triyastuti_setianingrum@yahoo.com)

Abstrak

Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) adalah media untuk menerima dan merespons informasi atau masukan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kota Yogyakarta. UPIK dinilai berhasil sebagai sebuah inovasi pelayanan publik dan disambut baik oleh masyarakat sebagai wadah untuk menyalurkan aspirasi mereka. Studi ini mengkaji responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta yang dilihat dari kecepatan, ketepatan, kejelasan, dan tindak lanjut dalam layanan UPIK. Studi ini juga mencermati persoalan mekanisme/sistem, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana pendukung layanan UPIK. Melalui metode wawancara dan analisis kuantitatif terhadap hasil survei yang dilakukan PSKK UGM pada 2014, studi ini menemukan masih lemahnya responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap keluhan masyarakat, terutama menyangkut tindak lanjut. Mekanisme yang ada selama ini tidak dapat memantau tindak lanjut yang dilakukan oleh setiap SKPD/unit kerja. Keluhan yang bersifat lintas sektoral dan lintas level pemerintahan dapat dikatakan tidak ada tindak lanjutnya.

Kata kunci: UPIK, informasi/keluhan, responsivitas

QUESTIONING THE RESPONSIVENESS OF PUBLIC SERVICES ON MANAGEMENT OF COMPLAINT CASES OF UPIK IN YOGYAKARTA CITY

Abstract

Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK-Unit of Information and Complaint Services) is the media to receive and respond the public information or input which related to the implementation of governance and public services in Yogyakarta City. UPIK had considered successful as the form of public services innovation and was received nicely by the public as their tool to express their aspiration. This study is to assess the responsiveness of Government of Yogyakarta City based on its speed, accuracy, clarity and follow-up in UPIK services. The problem of mechanism/system, human resources as well as the supporting facilities of UPIK services are also examined. Using interview method and qualitative analysis on the survey result conducted by CPPS UGM in 2014, this study found the weak responsiveness of Government of Yogyakarta City to respond the public complaint, especially on the follow-up action. Cross-sectoral and cross-level government complaints had no follow-up.

Keywords: UPIK, information/complaint, responsiveness

Latar Belakang

Tulisan ini mengkaji responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap pengaduan masyarakat yang disalurkan melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Masyarakat (UPIK). Menurut UNDP 1997, salah satu prinsip *good governance* adalah responsivitas (daya tanggap). Birokrasi harus dapat responsif dan senantiasa menjalin komunikasi dengan warga masyarakat untuk memperoleh atau memelihara kepercayaan warga. Salah satu bentuk komunikasi adalah dibukanya media penyalur aspirasi, yaitu UPIK, yang dibentuk sejak 2003.

UPIK Kota Yogyakarta digagas oleh Herry Zudianto pada 2003. Gagasan untuk mengembangkan layanan ini bermula dari perhatian Wali Kota Yogyakarta itu terhadap pentingnya masukan dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Hal ini berangkat dari kondisi bahwa tidak semua warga masyarakat mengetahui saluran pengaduan yang dapat diakses dengan mudah, adanya hambatan waktu bertemu antara rakyat dengan pejabat, serta masyarakat masih takut dan sungkan untuk mengadukan keluhan (Kumorotomo, 2008: 4). Pembentukan UPIK diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan responsif.

Indikator utama pemerintahan yang partisipatif adalah adanya keterlibatan atau partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Salah satu bentuk partisipasi adalah pengaduan masyarakat (Brewer, 2007) dan ini harus dikelola dengan baik. Adanya mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat menunjukkan keseriusan pemerintah menjadikan partisipasi masyarakat sebagai dasar pengambilan kebijakan dan perbaikan pelayanan publik.

UPIK selama ini dinilai sangat membantu masyarakat dalam menyampaikan berbagai masukan, kritik maupun saran kepada pemerintah sehingga permasalahan yang dijumpai dapat segera diperbaiki. Adanya mekanisme ini dapat meningkatkan partisipasi aktif masyarakat sekaligus memberikan jaminan bagi masyarakat bahwa pemerintah merespons masukan masyarakat. Dengan demikian, perbaikan pelayanan dapat berlangsung secara sistemis dan menyentuh level kebijakan.

Dalam meningkatkan pelayanan publik, transparansi dan responsivitas menjadi hal yang penting sebagai upaya penciptaan *good governance*. Transparansi di sini menyangkut keterbukaan saluran informasi antara masyarakat dan penguasa. Sementara itu, tujuan dibentuknya UPIK adalah untuk menerima segala informasi atau masukan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kota Yogyakarta sekaligus menyampaikan tanggapan/jawaban atas informasi yang disampaikan tersebut. Melalui layanan UPIK, antara masyarakat dan pemerintah terjadi interaksi dan timbal balik informasi dengan mengutamakan informasi dari masyarakat kepada pemerintah. Terciptanya pemerintahan yang transparan akan meningkatkan tanggungjawab para pengambil kebijakan, memfungsikan sistem *check and balances*, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan (Kristiansen, 2006).

Kemudian responsivitas merujuk pada kemampuan pemerintah menemukan serta menjadikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat sebagai dasar pengambilan kebijakan dan penyediaan pelayanan publik (Dwiyanto, 2008: 62; Hobolt & Klemmensen, 2008: 309). Terkait dengan pengelolaan

pengaduan masyarakat, maka responsivitas dimaksudkan sebagai kemampuan pemerintah mengetahui persoalan yang masih dihadapi masyarakat, merumuskan alternatif pemecahan, dan mengambil langkah tindak lanjut guna penyelesaian persoalan tersebut (Purwanto, 2008). Studi Rustyaningsih (2008) menemukan bahwa UPIK meningkatkan kemampuan pemerintah daerah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, memudahkan penyusunan agenda dan skala prioritas, membantu pengembangan program sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, meningkatkan tanggung jawab atas layanan yang diberikan, serta meningkatkan komitmen aparat dalam melayani masyarakat.

Sejak dibentuk, UPIK dinilai berhasil sebagai sebuah inovasi pelayanan publik. Keberhasilan ini, salah satunya, ditunjukkan dengan masuknya UPIK sebagai finalis dalam *United Nation Public Services Award* (UNPSA) 2014 bersama empat unit pelayanan publik lainnya yang dinilai inovatif di Indonesia, yaitu Adminduk Kota Surakarta, distribusi guru dari Kabupaten Luwu Utara, pelayanan perizinan dan penanaman modal Kabupaten Buru, serta pelayanan kesehatan Kabupaten Aceh Singkil (www.menpan.go.id). Atas keberhasilannya ini, UPIK juga mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) pada 16 Juni 2014. UPIK juga ditunjuk oleh Lembaga Administrasi Negara sebagai salah satu laboratorium inovasi daerah.

Dalam rangka mendorong partisipasi masyarakat melalui UPIK, Bagian Humas

dan Informasi Setda Kota Yogyakarta terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat memanfaatkan kanal partisipasi tersebut secara maksimal. Upaya sosialisasi, misalnya, melalui pamflet/baliho di ruang publik, pencantuman nomor telepon atau alamat *e-mail* UPIK di surat dinas, ataupun melalui forum warga (pertemuan PKK, pertemuan RT/RW). Upaya ini disambut baik oleh masyarakat dengan menyampaikan aspirasinya melalui media UPIK dalam rangka turut mengawal penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Berdasarkan laporan pesan UPIK, terlihat jumlah pesan yang masuk ke UPIK. Jumlah pesan yang masuk tahun 2010 sebanyak 3.316, tahun 2011 sebanyak 3.052, tahun 2012 sebanyak 2.656, dan tahun 2014 sebanyak 4.789.¹ Pesan tersebut dikelompokkan jenisnya dalam bentuk keluhan, pertanyaan, informasi, dan usul/saran.² Sebagian besar pesan disampaikan melalui layanan *short message service* (SMS). Mereka yang menyampaikan pesan tidak hanya penduduk Kota Yogyakarta, tetapi juga penduduk luar Kota Yogyakarta yang turut mengakses/mendapatkan pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

Pertanyaannya kemudian adalah bagaimana kemampuan pemerintah merespons partisipasi masyarakat yang disampaikan melalui UPIK tersebut? Oleh karena itu, studi ini dimaksudkan untuk mengetahui responsivitas pemerintah terhadap pengaduan masyarakat. Hal ini dilihat dari (1) kinerja aparat pemerintah dalam pengelolaan UPIK dan (2) pendapat

¹ Data berdasarkan Laporan Pengelolaan Pesan UPIK, Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta, 2010, 2011, 2012, dan 2014. Pada 2013 UPIK mengalami masalah teknis sehingga data pesan masuk tidak tersimpan. Data pesan masuk tahun 2013 hanya selama kurun waktu 1 November–31 Desember 2013, yaitu sebanyak 721.

² Jumlah pesan yang diterima pada kurun waktu 1 Januari–31 Desember 2014 terdiri atas 569 keluhan, 2.577 pertanyaan, 961 informasi, dan 682 usul/saran.

masyarakat mengenai respons pemerintah terhadap semua informasi dari masyarakat yang disampaikan melalui UPIK.

Tinjauan Pustaka

Pemerintahan yang Partisipatif dan Responsif

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dirasa semakin penting, baik dalam diskusi ilmiah maupun praktik. Pengertian partisipasi masyarakat menunjuk pada keterlibatan masyarakat dalam penentuan pemberian layanan dan pembuatan keputusan (Langton dalam Wang, 2001: 322). Untuk itu, pelayanan publik hendaknya dapat memastikan masyarakat terlibat dalam keseluruhan proses tersebut (Rooney, 2013: 3).

Keterlibatan masyarakat dapat berlangsung dalam berbagai cara dan tingkat. Ketika pengambilan keputusan tentang pelayanan dilakukan pada tingkat pemerintahan yang lebih rendah, maka akses warga untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan menjadi semakin besar. Interaksi antara masyarakat dan pemerintah menjadi lebih intensif. Sementara itu, cara atau mekanisme keterlibatan masyarakat dapat berupa pertemuan warga, dengar pendapat, serta pertemuan masyarakat dalam komunitas. Mekanisme partisipasi yang lain berupa survei, diskusi kelompok, dan partisipasi melalui media internet (Rowe & Frewer, 2004).

Adanya ruang partisipasi bagi masyarakat dalam pelayanan publik akan membantu pemerintah memastikan alokasi sumber daya dan pemberian pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat juga mempunyai ruang untuk memberikan penilaian terhadap

kualitas, kecukupan, dan efektivitas pelayanan (n.n., 2004: 3). Selanjutnya UU Nomor 25 Tahun 2009 mengatur secara jelas peran masyarakat dalam pengembangan sistem pelayanan publik, di antaranya, adalah sebagai bagian dari organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif, serta sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu (*voice*) dan ikut terlibat dalam penyusunan standar pelayanan (Dwiyanto, 2010).

Pemerintah bertanggung jawab dan memiliki akuntabilitas untuk mendesain dan mengembangkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut. Dayatanggung pemerintah terhadap preferensi, harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan masyarakat dipahami dengan istilah responsivitas (Dahl dalam Gilens, 2004: 2; Hobolt & Klemmensen, 2008: 309; Lenvine dalam Subarsono, 2008: 144). Dwiyanto (2008: 62) mendefinisikan responsivitas sebagai kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Zeithaml, dkk. (dalam Hardiyansyah, 2011: 47) menyebutkan responsivitas merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Lebih jauh Santoso (2008: 131) mengatakan bahwa responsivitas merupakan kemampuan lembaga publik merespons kebutuhan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan *basic need* (kebutuhan dasar) serta HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak sosial, dan hak budaya).

Osborne dan Plastrik (dalam Dwiyanto, 2008: 62) mengemukakan bahwa organisasi yang memiliki reponsivitas rendah dengan

sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga. Lebih lanjut Dwiyanto (2008: 51) menambahkan bahwa responsivitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk menilai responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka ada beberapa indikator yang dipakai. Ziethaml, dkk. (dalam Hardiyansyah, 2011: 46) menjelaskan dimensi responsivitas terdiri atas beberapa indikator, yaitu cepat, tepat, cermat, waktu yang tepat, dan diresponsnya semua keluhan oleh petugas. Sementara itu, Dwiyanto (2008: 63) menjabarkan responsivitas pelayanan publik ke dalam beberapa indikator, yang di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. ada tidaknya pengaduan dari masyarakat
- b. sikap aparat birokrasi dalam merespons pengaduan dari masyarakat
- c. penggunaan pengaduan dari masyarakat sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang
- d. berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Salah satu bentuk demokrasi dalam pelayanan publik adalah adanya kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai

dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan (Bappenas, 2010: 7). Pengaduan atau keluhan merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat (Brewer dalam Purwanto, 2008). Masyarakat sebagai warga negara berhak menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah jika pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Allsop, 2007: 236). Namun, sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik, terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterimanya secara langsung (Bappenas, 2010: 7). Secara definitif, *komplain* atau keluhan merupakan ekspresi ketidakpuasan terhadap pelayanan, baik secara tertulis maupun lisan (NAO, 2005 dalam Allsop & Kathryn, 2007: 235).

Dalam tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang efektif, diperlukan upaya untuk selalu memastikan bahwa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik ditangani secara efektif dan hak masyarakat dapat terpenuhi (Brewer dalam Purwanto, 2008: 26). Apabila ditangani dengan baik, keluhan ini dapat menjadi masukan yang cukup berarti bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Ada berbagai mekanisme pengelolaan pengaduan. Dalam bentuk yang paling sederhana, misalnya, masyarakat menyampaikan keluhannya melalui kotak saran atau kepada petugas pelayanan secara langsung, maupun dalam bentuk yang lebih tinggi lagi, yaitu masyarakat terlibat secara langsung mulai tahap perencanaan sampai dengan pemantauan dan evaluasi (Purwanto, 2008).

Pengelolaan keluhan di sektor publik sendiri sebenarnya bukan merupakan isu

baru. Negara-negara Skandinavia selama ratusan tahun telah memiliki lembaga yang dibentuk sebagai sarana untuk menyalurkan keluhan bagi masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan pemerintah. Mekanisme tersebut telah dilembagakan melalui *ombudsman*. Lembaga *ombudsman* ini lahir di Swedia pada 1809. Kata *ombudsman* berasal dari bahasa Swedia yang jika diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris, berarti keluhan orang. Dalam terminologi lain, *ombudsman* biasa disebut *ombuds person* atau *ombud service*, yang berarti seorang pegawai yang bertindak untuk kepentingan masyarakat dengan tujuan membantu orang memecahkan masalahnya secara memuaskan (Bappenas, 2010).

Pengembangan mekanisme pengelolaan keluhan hendaknya responsif terhadap kebutuhan masyarakat, mudah diakses dan dipahami, dapat dilaksanakan, dapat dipercaya, serta konsisten. The Franks Committee (Allsop, 2007: 236) menjelaskan bahwa pengelolaan keluhan hendaknya independen, mudah diakses, cepat dan tepat, informal dan murah, serta memasukkan aspek keterbukaan, keadilan, dan netral, juga memerlukan sumber daya dan pengorganisasian yang dapat dipertanggungjawabkan. The Parliamentary and Health Service Ombudsman (2009) memaparkan ada enam prinsip pengelolaan pengaduan, yaitu (1) *getting it right*, (2) *being customer focused*, (3) *being open and accountable*, (4) *acting fairly and proportionately*, (5) *putting things right*, dan (6) *seeking continuous improvement*. Lebih lanjut The British and Irish Ombudsman Association (2007) menyebutkan tahapan utama dalam pengelolaan pengaduan adalah a) menerima form pengaduan, b) mempelajari respons terhadap aduan yang disampaikan untuk

organisasi yang dikomplain, c) berupaya menyelesaikan pengaduan secepat mungkin, d) menyiapkan beberapa daftar investigasi untuk mengidentifikasi penyelesaian kasus, membuat kesimpulan, dan mencari alternatif penyelesaian masalah, serta e) menjadikan hasil temuan sebagai masukan bagi organisasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Dengan demikian, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam mekanisme pengelolaan pengaduan. Pertama, sistem pembuatan keputusan hendaknya meminimalisasi kesalahan dan ketidakpastian. Kedua, setiap individu mampu mendeteksi ketika terjadi kesalahan. Ketiga, transparan dalam hal biaya, kecepatan, dan kompleksitas. Dalam hal ini, keluhan hendaknya diidentifikasi dengan cepat. Keempat, perubahan yang berupa umpan balik ke dalam sistem pembuatan keputusan sehingga kesalahan dan ketidakpastian di masa mendatang dapat diminimalisasi.

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain (Bappenas, 2010: 10). Adanya pengaduan dari masyarakat dapat dilihat sebagai alat introspeksi diri organisasi sehingga organisasi semakin mengetahui kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengaduan yang dikelola dengan baik akan membantu organisasi untuk responsif, mau memperhatikan suara dan pilihan masyarakat pengguna layanan, serta mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Bagi masyarakat, pengaduan yang segera ditangani akan membuat masyarakat merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan, dapat

mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan, serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam penanganan pengaduan, kegiatan yang dilaksanakan adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respons atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Sementara itu, ada beberapa elemen untuk penanganan pengaduan, yaitu sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, respons pengaduan, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan.

Metode Penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua metode. Pertama, penelitian ini menggunakan wawancara mendalam kepada Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta dan operator UPIK di SKPD/unit kerja sebagai pihak-pihak yang menjalankan pengelolaan pengaduan melalui UPIK. Metode ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat melalui UPIK. Wawancara dilakukan kepada SKPD yang dinilai responsif dan tidak responsif berdasarkan penilaian dari Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta.³ Untuk melengkapi informasi mengenai kinerja pelayanan UPIK, maka studi ini juga memanfaatkan hasil survei kepada operator UPIK yang telah dilakukan PSKK UGM pada 2014, yang secara khusus memberikan penilaian terhadap kinerja admin

UPIK. Survei tersebut melibatkan 47 operator dari 67 operator UPIK di lingkup Pemerintah Kota Yogyakarta.

Kedua, untuk mengetahui sejauh mana responsivitas pemerintah dalam menanggapi pengaduan masyarakat, maka studi ini menggunakan data survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang ditujukan kepada masyarakat yang pernah menyampaikan partisipasinya melalui UPIK. Survei ini dilakukan pada 2014 dengan melibatkan 247 responden.⁴ Responden survei ini adalah mereka yang menggunakan media SMS.

Indikator dan Variabel Penelitian

Berdasarkan penjelasan teoretis pada bagian sebelumnya, Tabel 1 memaparkan indikator responsivitas dan pengelolaan pengaduan berdasarkan teori di atas dan ketersediaan data yang ada, maka indikator dan variabel yang digunakan dalam studi ini tampak seperti yang ada pada Tabel 2.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sekilas tentang Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)

Pelayanan informasi dan keluhan masyarakat pada UPIK dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 86 Tahun 2003 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Yogyakarta, yang ditetapkan pada 14

³ Rekapitulasi Data Bagian Humas dan Informasi periode 1 Januari-30 September 2014.

⁴ Jumlah populasi adalah masyarakat pengguna layanan UPIK pada periode Januari-Juli 2014 sebanyak 1.510 orang. Jumlah sampel sebanyak 302, tetapi yang berhasil diwawancara sebanyak 247 karena sisanya adalah nomor yang tidak dapat dihubungi lagi, tidak berdomisili di wilayah Kota Yogyakarta dan sekitarnya, menolak, sedang berada di luar kota, serta alasan lainnya.

Tabel 1 Indikator Responsivitas dan Pengelolaan Pengaduan

Responsivitas (Dwiyanto, 2008; Ziethaml dalam Hardiansyah,2011)	Pengelolaan Pengaduan (Allsop, 2007; The Parliemetary and Health Service Ombudsman, 2009)
cepat tepat	responsif berfokus kebutuhan dan kepentingan masyarakat
cermat waktu yang tepat merespons pengaduan/keluhan masyarakat pengaduan sebagai referensi perbaikan pelayanan kepuasan masyarakat	mudah diakses dan dipahami dapat dilaksanakan dapat dipercaya konsisten cepat tepat informal murah proporsional terbuka adil akuntabel netral memerlukan sumber daya memerlukan pengorganisasian

Sumber: Ziethaml dalam Hardiansyah, 2011; Dwiyanto, 2008; Allsop, 2007; The Parliemetary and Health Service Ombudsman, 2009

Tabel 2 Variabel dan Indikator

Indikator	Variabel
Kecepatan	Masyarakat pengguna: - <i>responds time auto-reply</i> - <i>responds time jawaban</i> Operator UPIK: - lama waktu admin meneruskan pesan ke operator
Ketepatan	Masyarakat pengguna: - kesesuaian isi jawaban - ketepatan sasaran - tindak lanjut - kepuasan terhadap isi jawaban Operator UPIK: - pengiriman pesan oleh admin UPIK ke SKPD yang relevan sesuai isi pesan - pengiriman pesan oleh admin UPIK ke SKPD yang relevan sesuai tupoksi SKPD - penentuan skala prioritas/status pesan - penentuan jenis pesan
Kejelasan	Masyarakat pengguna: - isi jawaban jelas - isi jawaban dapat dipahami

Sumber: Survei IKM, PSKK UGM, 2013 dan 2014

November 2003. Pembentukan unit ini dimulai dengan ditetapkannya PT Exindo sebagai pemenang tender untuk pengadaan sistem dan pelatihan SDM guna mengoperasikan sistem komunikasi antara warga masyarakat dan pemerintah kota berbasis elektronik. Pemerintah kota juga dibantu oleh Swisscontact dalam hal pengadaan *software*, *monitoring*, dan evaluasi program. Sementara itu, untuk sistem manajemen, terutama *monitoring* dalam organisasi dan etika pelayanan, pemerintah kota dibantu oleh Perkumpulan untuk Kajian Perkembangan Ekonomi Kerakyatan (PKPEK, LSM yang bergerak di bidang advokasi industri kecil dan pelayanan publik).

Peluncuran dan sosialisasi pemanfaatan UPIK pertama kali dimulai pada 29 Februari 2004. Instansi yang dipercaya mengelola layanan ini adalah Kantor Humas. Media yang dapat diakses masyarakat untuk menyampaikan masukan atau keluhannya adalah telepon, SMS, situs *web*, *e-mail*, atau datang langsung ke Kantor BID (Badan Informasi Daerah) atau operator UPIK. Dari sekian media yang disediakan, SMS merupakan media yang paling banyak digunakan oleh masyarakat karena mudah dan efisien.

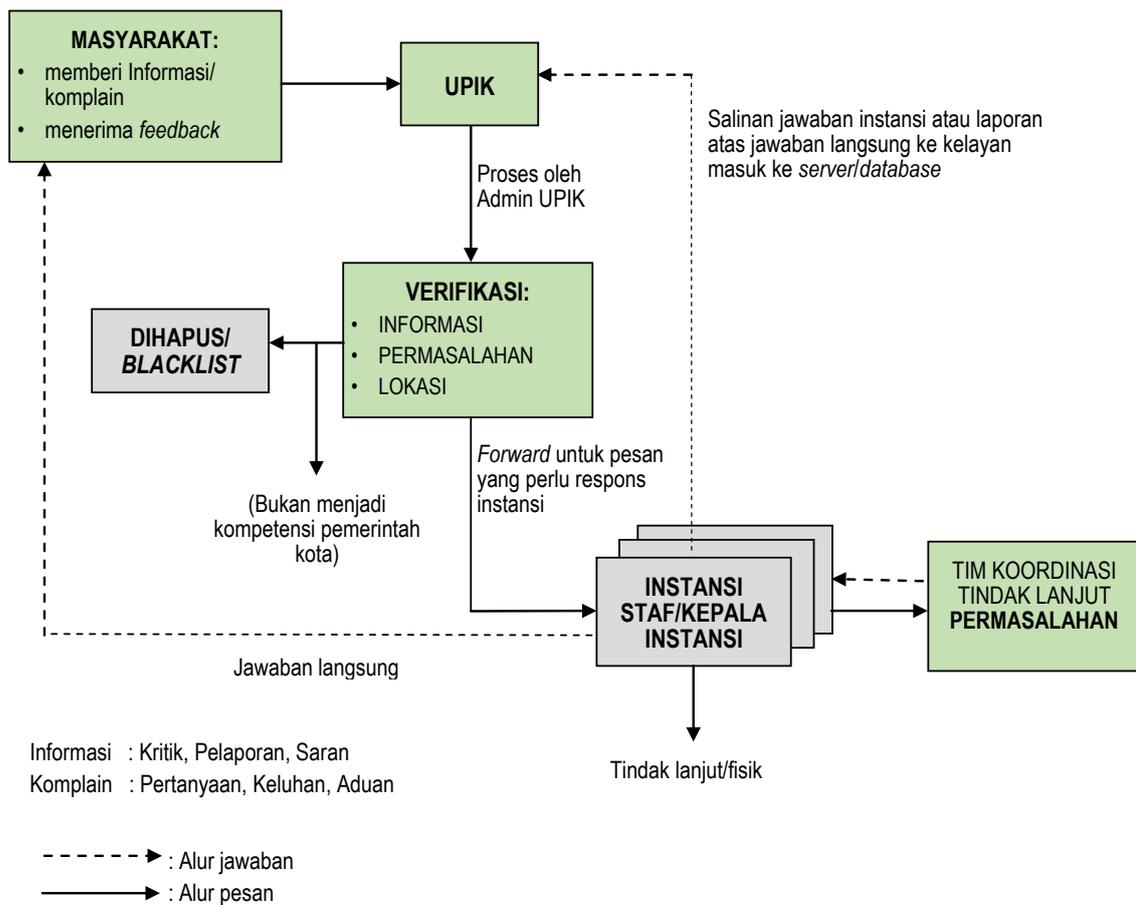
Pada 2009 Pemerintah Kota Yogyakarta mengeluarkan Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta. Dengan keluarnya perwal tersebut, maka SK Nomor 86 Tahun 2003 tidak berlaku. Perwal Nomor 77 Tahun 2009 mengatur pembentukan kelembagaan dan mekanisme pelayanan pada UPIK.

Secara kelembagaan, pihak-pihak yang bertanggung jawab terhadap pelayanan

UPIK adalah admin UPIK, operator UPIK, dan kepala SKPD/unit kerja. Setiap pihak tersebut memiliki tanggung jawab dan wewenang tersendiri sebagai berikut.

- Tanggung jawab admin UPIK adalah menerima informasi (pertanyaan, keluhan, berita, dan usul/saran), memverifikasi, mendistribusikan, dan mengingatkan instansi terkait untuk segera memberikan respons atas informasi yang membutuhkan koordinasi instansi terkait kepada SKPD/unit kerja.
- Operator UPIK bertanggung jawab menerima informasi (pertanyaan, keluhan, berita, dan usul/saran) serta memberikan respons/jawab kepada kelayan dalam waktu yang telah ditentukan, baik secara langsung maupun melalui media UPIK.
- Kepala SKPD/unit kerja bertanggung jawab atas respons/jawaban/tanggapan yang diberikan atas informasi dari kelayan. Dalam meningkatkan pelayanan informasi dan keluhan, kecamatan juga diwajibkan membentuk UPIK kecamatan yang melayani informasi dan keluhan masyarakat di wilayah kecamatan. Hal ini diatur dengan peraturan wali kota tersendiri.

Mekanisme pelayanan informasi dan keluhan di bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta dapat dilihat pada Gambar 1 yang memperlihatkan alur mekanisme layanan UPIK berdasarkan Perwal Nomor 77 Tahun 2009. Jenis informasi masyarakat yang dimaksud dapat berupa informasi, kritik/keluhan, pertanyaan, dan usulan/saran. Masyarakat dapat menyampaikan berbagai jenis informasi tersebut melalui telepon dan faksimili (0274-561270), SMS (08122780001), internet (<http://upik.jogjakota.go.id>), atau *e-mail* (upik@jogjakota.go.id). Masyarakat juga dapat menyampaikan secara langsung/



Sumber: Perwal Nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada UPIK

Gambar 1 Mekanisme Pelayanan Informasi dan Keluhan

tatap muka atau surat kepada pemerintah kota melalui admin UPIK.

Pesan masyarakat berupa informasi/keluhan kepada UPIK tersebut diterima, diproses, dan diverifikasi oleh admin UPIK. Berdasarkan hasil verifikasi, dapat diketahui pesan yang merupakan kompetensi dan bukan kompetensi Pemerintah Kota Yogyakarta. Pesan yang bukan merupakan kompetensi Pemerintah Kota Yogyakarta akan dihapus. Sementara itu, pesan yang merupakan kompetensi Pemerintah Kota Yogyakarta akan disampaikan/diteruskan kepada instansi terkait. Di tiap instansi itu, pesan tersebut akan diterima oleh operator UPIK dan selanjutnya ditindaklanjuti oleh setiap instansi. Instansi tersebutlah yang

memiliki wewenang untuk mengirim balasan/jawaban kepada masyarakat. Secara teknis, hal ini dilakukan oleh operator UPIK. Balasan/jawaban tersebut sekaligus masuk ke *server/database*. Instansi terkait memiliki tanggung jawab untuk menindaklanjuti informasi atau komplain masyarakat, terutama yang berkaitan dengan tindak lanjut fisik.

Batas waktu bagi admin UPIK untuk meneruskan informasi yang berupa berita, keluhan, pertanyaan, dan pengaduan usul/saran kepada SKPD/unit kerja/instansi terkait adalah dalam waktu 1 kali 24 jam. Sementara itu, batas waktu bagi operator UPIK SKPD/unit kerja untuk memberikan respons atas berita, keluhan, pertanyaan, dan pengaduan usul/saran terhadap instansinya adalah 2

kali 24 jam sejak informasi diterima. Untuk permasalahan yang membutuhkan koordinasi tindak lanjut dan melibatkan beberapa SKPD, maka batas waktu untuk melakukan respons adalah 6 kali 24 jam sejak informasi diterima.

Dalam memberikan pelayanan informasi dan keluhan, baik admin maupun operator UPIK, harus santun, akurat, dan cepat sesuai jenis informasi yang disampaikan oleh masyarakat. Mereka harus bersikap netral dan menjaga kerahasiaan identitas pengguna layanan, serta tidak mengubah isi informasi, keluhan, pertanyaan, dan usul/saran yang disampaikan publik. Mereka juga tidak boleh menggunakan informasi keluhan maupun pengaduan untuk kepentingan pribadi dan harus menjaga harkat dan martabat Pemerintah Kota Yogyakarta.

Untuk melaksanakan mekanisme tersebut, Bagian Humas dan Informasi telah membuat standar teknis layanan atau *standard operating procedure* (SOP). SOP tersebut adalah SOP Nomor 05/SOP/HI/2011 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) yang direvisi pada 30 November 2012.

Sebagaimana alur mekanisme UPIK yang diatur dalam perwal, maka responsif tidaknya Pemerintah Kota Yogyakarta tercermin melalui respons SKPD/unit kerja dalam menanggapi informasi/keluhan masyarakat. Untuk mendorong SKPD/unit kerja merespons secara cepat setiap pesan masyarakat yang masuk, maka Bagian Humas dan Informasi sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan UPIK membuat peringkat terhadap kinerja SKPD/unit kerja dalam merespons informasi/keluhan

masyarakat (Paparan Rapat Koordinasi UPIK, Bagian Humas dan Informasi, 24 Oktober 2014). Pemingkatan ini berdasarkan *responds time*. Pada 2014 sepuluh SKPD/unit kerja yang dinilai paling responsif adalah Kecamatan Kotagede, Kesatuan Bangsa Pemuda dan Olahraga, Bagian Teknologi Informasi dan Telematika, Wali Kota, Badan Kepegawaian Daerah, Bagian Tata Pemerintahan, Kecamatan Pakualaman, Dinas Bangunan Gedung dan Aset Daerah, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, serta Dinas Perhubungan. Sementara itu, sepuluh instansi yang dinilai tidak responsif adalah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Dinas Ketertiban, Dinas Pemukiman dan Prasarana Wilayah, Kecamatan Tegalrejo, PDAM Tirtamarta, Dinas Kesehatan, Kecamatan Gondokusuman, UPT Malioboro, Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan, serta Dinas Pendidikan.⁵

Implementasi dan Persoalan dalam Pengelolaan Layanan UPIK

Sejak diluncurkan pertama kali tahun 2003, UPIK terus mengalami perbaikan dan pengembangan. Perkembangan yang sangat signifikan sebagai salah satu ciri mekanisme pengaduan yang efektif adalah kemudahan untuk diakses oleh masyarakat (Allsop, 2007: 236). Ini dibuktikan dengan pendapat sebagian besar responden (94,3 persen) bahwa UPIK dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat untuk menyampaikan informasi/keluhannya. Media yang digunakan oleh hampir semua responden (95,1 persen) adalah media *short message service* (SMS).

Efektivitas dan efisiensi pengelolaan pengaduan masyarakat dipengaruhi oleh

⁵ Rekapitulasi Data Bagian Humas dan Informasi periode 1 Januari-30 September 2014.

faktor internal organisasi, seperti sumber daya manusia, sistem, kewenangan, dan sarana prasarana (Prasetya, dkk., t.t.). Dalam implementasi pengelolaan layanan UPIK, masih ditemui beberapa persoalan menyangkut sumber daya manusia, mekanisme, serta sarana dan prasarana. Bagian ini akan menjelaskan implementasi dan persoalan-persoalan yang muncul tersebut.

a. Mekanisme Layanan UPIK

Seperti dipaparkan di bagian sebelumnya, untuk mengatur secara teknis pelaksanaan mekanisme layanan UPIK, maka Bagian Humas dan Informasi membuat *standard operating procedure* (SOP) sebagai panduan kerja bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penanganan UPIK. SOP Nomor 05/SOP/HI/2011 telah mengatur 15 tahapan untuk menindaklanjuti informasi/keluhan masyarakat. Dari 15 tahapan tersebut, dapat dibagi menjadi tiga kelompok:

- (1) tahap menerima, identifikasi, dan melanjutkan pesan oleh admin UPIK ke operator, dengan total waktu 10 menit/pesan
- (2) tahap tindak lanjut oleh operator UPIK dengan total waktu 15 menit/pesan
- (3) tahap pelaporan oleh admin UPIK dengan total waktu 5 hari 4 jam 27 menit.

Apabila dilihat dari pelaku dalam keseluruhan mekanisme layanan UPIK, SOP ini belum mencantumkan kepala SKPD/unit kerja sebagai pihak yang terlibat dalam mekanisme layanan UPIK, khususnya pada tahap respons dan tindak lanjut. Padahal dalam Perwal Nomor 77 Tahun 2009

disebutkan bahwa kepala SKPD/unit kerja merupakan penentu jawaban dan tindak lanjut atas informasi/keluhan masyarakat. Tidak dicantumkannya kepala SKPD/unit kerja dalam tahapan di SOP dapat berdampak pada lemahnya keterlibatan kepala SKPD/unit kerja dalam layanan UPIK. Di samping itu, perwal tersebut juga tidak jelas mengatur tim koordinasi yang dimaksud dalam alur/mekanisme layanan UPIK.

Apabila dilihat dari aspek waktu, SOP tersebut telah mengatur secara rinci waktu yang diperlukan sehingga informasi/keluhan masyarakat dapat direspons dengan cepat oleh pemerintah. Namun, secara substansi, ada persoalan pada tahap tindak lanjut yang dilakukan di setiap SKPD/unit kerja. Dari total waktu 15 menit/pesan, tidak ada alokasi waktu bagi operator untuk melakukan tahapan koordinasi di instansinya. Dalam implementasinya, operator memerlukan waktu lebih lama untuk melakukan koordinasi dengan kepala SKPD/unit kerja ataupun pejabat dalam rangka merespons pesan masyarakat, terlebih jika pesan tersebut ditujukan bagi instansi di bawah dinas. Penulis mengambil contoh kasus penanganan informasi/keluhan masyarakat mengenai pelayanan puskesmas yang disampaikan melalui UPIK. Informasi/keluhan masyarakat diterima oleh admin UPIK dan diteruskan ke Dinas Kesehatan (Dinkes) sebagai induk organisasi puskesmas. Pesan diterima oleh operator Dinkes. Operator mencermati puskesmas mana yang dimaksud oleh masyarakat dan berkoordinasi dengan bidang Pelayanan Kesehatan yang membawahi puskesmas, selanjutnya meneruskan pesan tersebut ke puskesmas yang bersangkutan. Kemudian puskesmas tersebut berkoordinasi untuk menanggapi persoalan tersebut. Hasil koordinasi disampaikan kembali kepada

operator Dinkes.⁶ Koordinasi seperti ini setidaknya memerlukan waktu 1-2 hari, sebagaimana diatur dalam perwal.

Dalam implementasi layanan UPIK, ada dua prosedur pengisian form yang harus dilakukan oleh operator UPIK, yaitu prosedur pengisian form respons kepada masyarakat dan form pelaporan tindak lanjut. Kedua form tersebut penting diisi sebagai tolok ukur Bagian Humas dan Informasi dalam memberikan penilaian kepada SKPD/unit kerja ketika merespons informasi/keluhan masyarakat. Operator menilai bahwa prosedur pengisian kedua form tersebut mudah. Hanya saja, seperti yang disampaikan oleh admin UPIK, masih ada beberapa operator yang lupa mengisi form tindak lanjut. Tidak terisinya form tersebut akan dianggap bahwa pesan belum selesai direspons oleh SKPD/unit kerja. Apabila form tidak terisi dengan lengkap, maka tidak akan terekap oleh admin UPIK meskipun telah ada tindak lanjutnya. Menurut salah satu operator, hal ini karena dalam aplikasinya, tahapan pengisian kedua form tersebut berbeda halaman/tampilan sehingga operator kadang lupa masuk pada tahap selanjutnya. Secara prosedural, SOP Nomor 05/SOP/HI/2011 yang berlaku belum mengakomodasi tambahan prosedur pengisian form yang harus dilakukan oleh operator UPIK tersebut, termasuk juga perkembangan sistem aplikasi yang terbaru.

Menyangkut informasi/keluhan masyarakat yang bersifat lintas sektoral, sejauh ini belum ada mekanisme yang lebih pasti untuk merespons hal tersebut. Ketika masyarakat menyampaikan informasi/keluhan yang memerlukan keterlibatan beberapa instansi, maka jawaban yang

diberikan kepada masyarakat biasanya adalah "akan ditindaklanjuti". Jawaban tersebut tidak menunjukkan adanya kepastian tindak lanjut. Hal ini karena mekanisme yang ada selama ini hanya mengatur koordinasi yang dilakukan di dalam SKPD/unit kerjanya masing-masing, tetapi belum mengatur koordinasi antar-SKPD/unit kerja dan merumuskan tindak lanjutnya ketika informasi/keluhan yang disampaikan masyarakat memerlukan keterlibatan berbagai pihak. Rapat koordinasi yang dilakukan rutin setiap minggu masih sebatas memeriksa kembali respons SKPD/unit kerja terhadap pesan masyarakat yang masuk di SKPD/unit kerjanya masing-masing. Persoalan yang bersifat lintas sektoral tampaknya belum menjadi perhatian yang serius.

Terkait dengan persoalan yang bersifat lintas level pemerintahan, mekanisme dalam Perwal Nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada UPIK menyebutkan bahwa pesan dari masyarakat yang bukan merupakan kompetensi atau kewenangan Pemerintah Kota Yogyakarta akan dihapus (Gambar 1). Admin atau operator UPIK akan memberikan jawaban kepada masyarakat bahwa pesan tersebut bukan merupakan kewenangan Pemerintah Kota Yogyakarta. Jawaban tersebut menggambarkan bahwa tidak akan tindak lanjut terhadap informasi/keluhan yang disampaikan masyarakat. Atas jawaban tersebut, masyarakat tidak puas dan memberikan respons balik ke UPIK untuk menunjukkan kekecewaannya, bahkan ada pula yang menggunakan kata-kata kasar.⁷ Kemudian menyangkut tindak lanjutnya, sebagaimana diakui oleh beberapa

⁶ Hasil wawancara dengan operator UPIK di Dinas Kesehatan.

⁷ Penuturan beberapa operator UPIK.

operator dan staf SKPD/unit kerja, informasi/keluhan masyarakat tersebut dapat dikatakan “dibiarkan saja”. Tidak ada upaya konkret untuk membahas persoalan yang bersifat lintas level pemerintahan.

Persoalan penting yang muncul dalam implementasi layanan UPIK selama ini adalah terkait tindak lanjut. Berdasarkan

Humas dan Informasi, dalam hal ini admin UPIK, sebatas mengetahui apakah pesan masyarakat telah direspons atau belum oleh SKPD/unit kerja yang dituju melalui sistem aplikasi UPIK (form respons dan form pelaporan yang diisi oleh operator). Rekap dari pelaporan ini yang disampaikan oleh Bagian Humas dan Informasi dalam rapat

Tabel 3 Jumlah Pesan yang Diterima UPIK Berdasarkan Tindak Lanjut (1 Januari–31 Desember 2014)

No	Penanganan	Jumlah Pesan	Persen
1	Belum ditindaklanjuti	2.568	51,98
2	Dalam tahap survei	16	0,32
3	Masih dalam proses	44	0,89
4	Selesai	2.303	46,62
5	Selesai dengan catatan	9	0,18
	Total	4.940	100,00

Sumber: Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta

hasil rekapitulasi yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi, lebih banyak pesan yang belum ditindaklanjuti dibandingkan dengan yang belum selesai. Tabel 3 memperlihatkan 51,98 persen pesan yang masuk belum mendapat tindak lanjut dan 46,62 persen telah selesai ditindaklanjuti.

Hal ini tidak lepas dari mekanisme yang diatur dalam Perwal Nomor 77 Tahun 2009. Mekanisme yang ada tidak dapat memantau tindak lanjut yang dilakukan oleh setiap SKPD/unit kerja untuk mengatasi permasalahan yang dikemukakan oleh masyarakat melalui UPIK. Sebagaimana dikemukakan oleh Kepala Bagian Humas dan Informasi, UPIK dapat dikatakan hanya sebagai wadah penampung informasi/keluhan, sedangkan tindak lanjutnya menjadi tanggung jawab setiap SKPD/unit kerja. Bagian Humas dan Informasi sebagai pihak yang mengelola UPIK tidak memiliki kapasitas atau kewenangan untuk memantau hal tersebut. Bagian

koordinasi terbatas (rakortas) yang dipimpin oleh asisten sekretaris daerah atau terkadang oleh sekretaris daerah, yang memberikan teguran kepada SKPD/unit kerja yang dinilai tidak responsif.

Rakortas tersebut dapat dikatakan cukup efektif untuk mendorong setiap SKPD/unit kerja untuk lebih responsif. Sebagaimana dituturkan oleh beberapa kepala unit kerja, mereka akan memberi prioritas penanganan terhadap informasi/keluhan masyarakat melalui UPIK karena hal ini berkaitan dengan penilaian kinerja SKPD/unit kerja yang dapat dimonitor dengan mudah oleh pucuk pimpinan.

Sementara itu, penanganan tindak lanjut oleh SKPD/unit kerja dikeluhkan oleh operator UPIK. Hampir semua operator UPIK bukan pegawai yang berada dalam posisi strategis pengambil keputusan. Mereka harus berkoordinasi dengan pejabat terkait

dan/atau kepala instansi untuk memberikan respons atas informasi/keluhan masyarakat, terutama tindak lanjutnya. Koordinasi yang harusnya dilakukan oleh tim – sebagaimana yang dimaksud dalam Perwal Nomor 77 Tahun 2009 – selama ini tidak berjalan efektif. Sebagian besar instansi juga tidak memiliki tim seperti yang dimaksud perwal tersebut. Berdasarkan data terbaru PSKK UGM 2015 tentang tim koordinasi tindak lanjut, sebesar 16,2 persen operator UPIK menyatakan tim tersebut ada, 81,1 persen menilai tidak ada tim tindak lanjut, dan 2,7 persen menyatakan tidak tahu keberadaan tim tindak lanjut. Hal ini berakibat pada seringnya keputusan respons dan tindak lanjut pada akhirnya bersifat personal, baik oleh pejabat terkait atau kepala SKPD/unit kerja. SKPD/unit kerja yang memiliki tim tindak lanjut terdiri atas kepala SKPD/unit kerja, sekretaris, kasubag Tata Usaha (TU), kepala seksi, kepala subbagian, operator, inspektur pembantu, dan staf yang ditunjuk.

b. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimaksud di sini adalah operator dan admin UPIK. Operator UPIK merupakan aktor yang cukup penting perannya dalam merespons informasi/keluhan dari masyarakat. Yang menjadi operator UPIK selama ini adalah pegawai SKPD/unit kerja yang telah memiliki jabatan tertentu di instansinya masing-masing. Di antara para operator itu adalah staf administrasi umum, kepala seksi pelayanan informasi dan pengaduan, kepala subbagian umum dan kepegawaian, koordinator divisi pemberdayaan dan promosi, penata laksana kepegawaian, staf bidang akuntansi dan pelaporan, staf bidang penelitian pengembangan, serta jabatan

lainnya. Artinya, tidak ada pegawai di SKPD/unit kerja yang secara khusus menangani UPIK. Hal ini sedikit banyak berpengaruh terhadap kecepatan merespons informasi/keluhan masyarakat, seperti dinyatakan oleh seorang operator UPIK di salah satu dinas.

“Saya ini pekerjaannya banyak, numpuk-numpuk. Pekerjaan pokok saja menyita banyak waktu. Jadi kadang lupa untuk membuka UPIK. Ya ... kadang terlambat merespons.”

Kondisi ini juga disadari oleh Bagian Humas dan Informasi sebagai instansi penanggung jawab UPIK. Penempatan petugas khusus operator UPIK bukan sesuatu yang mudah dilakukan karena membawa konsekuensi kebijakan, terutama menyangkut persoalan anggaran dan rekrutmen pegawai. Dari aspek anggaran, selama ini operator UPIK mendapat honor yang masuk dalam anggaran Bagian Humas dan Informasi dalam pos pengelolaan UPIK, yaitu belanja pegawai.

Apabila dilihat dari aspek waktu, sebagian besar responden dapat dikatakan cukup berpengalaman menjadi operator UPIK. Sebagian besar responden telah menjadi operator UPIK 12 bulan lebih (75,6 persen). Sebanyak 19,5 persen responden telah menjadi operator selama 24 bulan dan 14,6 persen telah menjadi operator UPIK selama 48 bulan (Survei IKM 2014). Namun tidak berarti bahwa operator UPIK, baik lama maupun baru, tidak pernah mengalami kesulitan saat menjalankan tugas sebagai operator UPIK. Dari 41 responden, sebanyak 58,5 pernah mengalami kesulitan. Di samping itu, perbaikan dan pengembangan sistem UPIK yang masih terus dilakukan menuntut peningkatan kapasitas operator UPIK untuk

dapat menjalankan sistem tersebut. Oleh karena itu, Bagian Humas dan Informasi memfasilitasinya dengan menyelenggarakan pelatihan bagi para operator UPIK. Pelatihan yang pernah diselenggarakan adalah pelatihan teknis pengoperasian aplikasi sistem layanan UPIK. Namun pelatihan ini tidak diselenggarakan secara rutin sehingga operator UPIK yang relatif baru sedikit mengalami kesulitan dalam mengoperasikan UPIK, khususnya pada awal mereka menjalankan tugasnya sebagai operator UPIK.

Untuk mengetahui kinerja admin UPIK, ada beberapa indikator yang dinilai, yaitu kecepatan waktu melanjutkan pesan dari masyarakat ke operator, ketepatan pesan, dan respons admin UPIK dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi operator UPIK. Kecepatan waktu menyangkut lama waktu admin melanjutkan pesan dari masyarakat ke operator UPIK di SKPD/unit kerja. Secara regulatif, ini dilakukan maksimal 1x24 jam. Sebagian besar responden (84,6 persen) menuturkan bahwa admin UPIK paling sering melanjutkan pesan tersebut kepada mereka dalam kurun waktu 1x24 jam. Hal ini menunjukkan bahwa dari aspek waktu, kinerja admin untuk melanjutkan pesan dari masyarakat ke operator di SKPD/unit kerja cukup baik. Persoalan lebih lanjut adalah kecepatan operator memberikan jawaban kepada masyarakat. Hal ini akan dibahas pada bagian penilaian masyarakat.

Aspek penting lainnya menyangkut ketepatan admin UPIK dalam melanjutkan pesan tersebut ke operator UPIK di setiap SKPD/unit kerja terkait. Ketepatan pesan dilihat berdasarkan isi pesan dan tupoksi SKPD/unit kerja, serta ketepatan admin dalam menentukan skala prioritas/status

pesan (biasa, segera, dikoordinasikan) dan jenis pesan (keluhan, pertanyaan, informasi, saran/usul). Sebanyak 17,1 persen responden menilai admin kadang-kadang tidak tepat mengirim pesan sesuai isi pesannya dan 14,6 persen menilai admin terkadang salah mengirim pesan sesuai tupoksi SKPD/unit kerja terkait. Apabila pesan yang dikirim oleh admin dianggap tidak sesuai, maka pesan tersebut akan dikembalikan lagi oleh operator ke admin UPIK. Salah sasaran ini juga diakui oleh admin UPIK yang tidak cukup menguasai tupoksi seluruh SKPD/unit kerja di lingkup Pemerintah Kota Yogyakarta, terlebih dengan perubahan kelembagaan di lingkup Pemerintah Kota Yogyakarta yang berdampak pada perubahan tupoksi SKPD/unit kerja. Dituturkan oleh admin UPIK, kebanyakan kesalahan pengiriman terjadi ketika persoalan yang disampaikan masyarakat menyangkut kewenangan antara Dinas Perhubungan, Dinas Pemukiman dan Prasarana Wilayah, serta Badan Lingkungan Hidup; yang terkadang tumpang-tindih. Untuk itu, para operator berharap agar admin UPIK lebih menguasai tupoksi SKPD/unit kerja agar tidak terjadi kesalahan pengiriman pesan.

Dalam penentuan skala prioritas, hampir semua responden operator (92,7 persen) menilai admin telah tepat menentukan apakah pesan tersebut biasa, segera, dan dikoordinasikan. Sementara itu, 12,8 persen menilai admin kadang tidak tepat menentukan jenis pesan: apakah pesan tersebut berupa keluhan, pertanyaan, informasi, atau saran/usul.

Sebagaimana dipaparkan sebelumnya, para operator terkadang masih mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya, terutama menyangkut masalah teknis. Mereka akan menyampaikan kesulitannya kepada

admin UPIK yang ada di Bagian Humas dan Informasi. Menurut hampir semua responden, admin UPIK mudah dihubungi ketika operator mengalami kesulitan. Admin juga dinilai cukup jelas memberikan informasi terkait dengan kesulitan yang dihadapi. Penjelasan yang diberikan juga sesuai dengan masalah yang disampaikan. Para operator merasa puas terhadap solusi yang diberikan oleh admin UPIK.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana berupa jaringan, fitur aplikasi, dan perangkat teknologi informasi yang digunakan cukup penting guna mendukung kelancaran layanan UPIK. Sebagaimana dipaparkan di bagian sebelumnya, Bagian Humas dan Informasi terus melakukan upaya perbaikan dan pengembangan perangkat pendukung layanan UPIK. Terakhir pada 2013 Bagian Humas dan Informasi bekerja sama dengan Bagian IT memperbaiki jaringan agar UPIK dapat berjalan lancar. Upaya ini dapat dikatakan cukup berhasil. Ketika dilakukan survei pada 2013, hampir semua operator mengeluhkan jaringan. Namun tahun 2014, sebagian besar responden (85,4 persen operator) menilai bahwa jaringan telah cukup lancar. Perbaikan fitur-fitur yang ada di aplikasi tahun 2013 juga memberi hasil positif. Menurut 87,8 persen responden, fitur tersebut sekarang telah sesuai dengan harapan mereka.

Untuk memperlancar respons SKPD/unit kerja, para operator berharap agar admin UPIK membuat notifikasi yang langsung masuk ke telepon genggam setiap operator ketika ada pesan masuk.⁸ Sementara itu, operator membuka aplikasi UPIK hanya pada hari kerja (Senin-Jumat) dan biasa dilakukan setiap pagi sebelum mulai melakukan pekerjaan pokok mereka. Padahal dapat saja terjadi, masyarakat mengirim pesan tersebut pada hari libur (Sabtu-Minggu). Akibatnya adalah para operator terlambat memberi respons. Belum lagi tidak semua operator rajin memeriksa aplikasi UPIK, terlebih bagi SKPD/unit kerja yang jarang sekali mendapatkan pesan dari masyarakat. Adanya notifikasi yang langsung masuk telepon genggam akan mempercepat akses operator terhadap pesan yang masuk.

Penilaian Masyarakat tentang Respons Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap Keluhan Masyarakat melalui UPIK

Penilaian masyarakat diketahui melalui survei indeks kepuasan layanan masyarakat (IKM). Penilaian masyarakat akan ditunjukkan dalam bentuk skala dari skala 1 sampai dengan 5 (skala Likert). Angka terendah (1) menunjukkan penilaian paling buruk (sangat tidak puas) dan angka tertinggi (5) menunjukkan penilaian paling baik (sangat puas). Nilai indeks setiap variabel disusun dengan nilai antara 0,00–1,00. Mengacu pada Kepmenpan Nomor 25/M.PAN/2/2004,⁹ nilai indeks tersebut dikonversi menjadi nilai 0,00-100,00 dan diklasifikasi menjadi menjadi empat klasifikasi penilaian sebagai berikut.

⁸ Bagian Humas dan Informasi berencana akan membuat aplikasi UPIK DROID bagi pemegang telepon genggam android. Hal ini sebagai salah satu respons Bagian Humas dan Informasi agar memudahkan setiap SPKD mendapatkan informasi apabila ada pesan UPIK yang masuk dan mempercepat waktu pelayanan.

⁹ Kepmenpan Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang diganti dengan PermenPANRB Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tabel 4 Klasifikasi Nilai Indeks Kepuasan

Nilai Interval	Nilai dalam Huruf	Kategori Mutu Pelayanan
25,00-43,75	D	Tidak baik
43,76-62,50	C	Kurang baik
62,51-81,25	B	Baik
81,26-100,00	A	Sangat baik

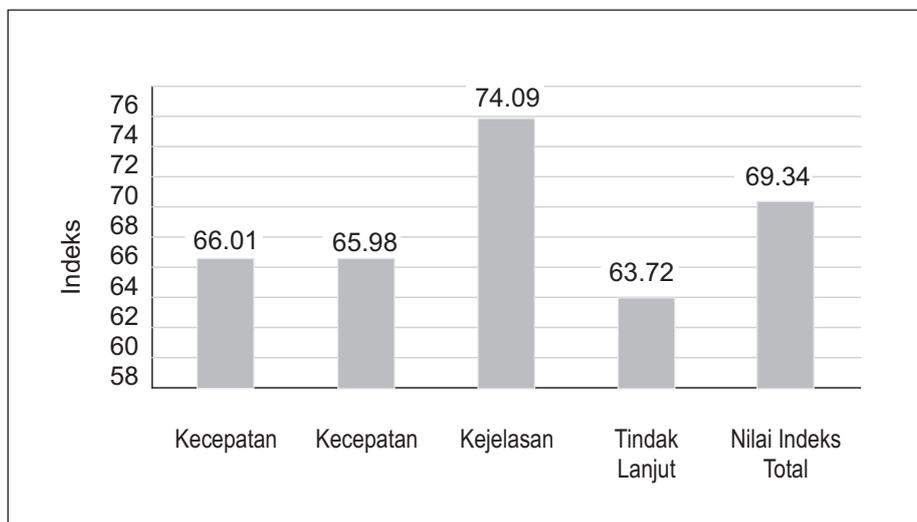
Sumber: Kepmenpan Nomor 25/M.PAN/2/2004¹⁰

Penilaian terhadap responsivitas layanan UPIK dilihat dari kecepatan, ketepatan, kejelasan, dan tindak lanjut (Dwiyanto, 2008; Allsop & Kathryn, 2007; The Parliamentary and Health Service Ombudsman, 2009; Hardiansyah, 2011) adalah sebagai berikut.

Gambar 2 memperlihatkan penilaian mengenai aspek responsivitas secara keseluruhan masuk dalam kategori baik (nilai indeks 69,34) meskipun kategori baik dengan nilai yang masih dalam batas bawah, terutama mengenai tindak lanjut (63,72). Detail penjelasan mengenai aspek responsivitas dirinci sebagai berikut.

a. Kecepatan

Setiap keluhan masyarakat hendaknya diidentifikasi dan ditangani dengan cepat. Sesuai dengan mekanisme layanan UPIK, variabel kecepatan secara operasional dilihat dari *responds time auto-reply* dan *responds time jawaban*. *Responds time auto-reply* adalah lama waktu masyarakat menerima *auto-reply* setelah mereka mengirim SMS. *Auto-reply* ini dijalankan oleh mesin yang secara otomatis atau langsung diterima oleh masyarakat setelah mengirim SMS atau setidaknya kurang dari 24 jam. *Auto-reply* berbunyi "Terima kasih atas partisipasi Anda."



Sumber: Survei IKM UPIK, PSKK UGM, 2014

Gambar 2 Nilai Indeks Responsivitas Layanan UPIK menurut Pendapat Pengguna Layanan

¹⁰ Penilaian indeks kepuasan masyarakat masih merujuk pada Kepmenpan Nomor 25/M.PAN/2/2004 meskipun telah keluar PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014. Hal ini karena dalam regulasi yang baru tidak terdapat klasifikasi untuk menilai kepuasan masyarakat.

Hasil survei menunjukkan bahwa 73,6 persen responden langsung menerima *auto-reply*, sebanyak 15,7 persen menerima *auto-reply* kurang dari 24 jam, dan 8,5 persen menerima *auto-reply* lebih dari 24 jam. Masih ada 2,1 persen yang tidak menerima *auto-reply*, yang kemungkinan berkaitan dengan masalah jaringan.

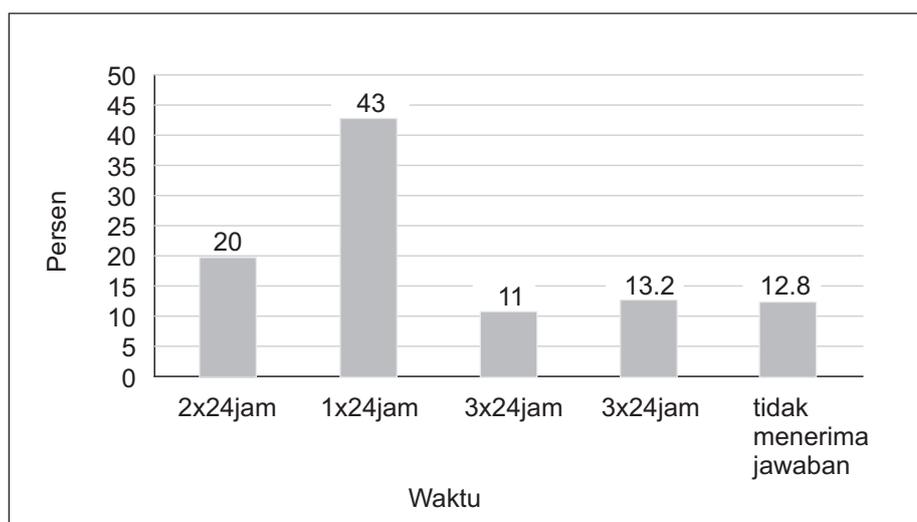
Terkait dengan jawaban atas informasi/keluhan masyarakat, secara regulatif, yaitu berdasarkan Perwal Nomor 77 Tahun 2009, masyarakat seharusnya menerima jawaban atas pesan yang dikirim ke UPIK maksimal 3x24 jam. Namun masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan jawaban atas aduan/keluhan yang mereka sampaikan. Hal ini sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 3. *Responds time* atas jawaban menjadi hal krusial yang perlu mendapat perhatian. Gambar 3 memperlihatkan masih 13,2 persen responden yang menerima jawaban lebih dari 3x24 jam dan sebanyak 12,8 persen tidak menerima jawaban. Terdapat beberapa kasus yang tidak dapat langsung diselesaikan oleh SKPD terkait, terutama yang berimplikasi pada anggaran. Namun hal ini tetap harus

dikomunikasikan kepada pengguna layanan agar mendapatkan jawaban.

Kedua indikator tersebut menjadi dasar penghitungan nilai indeks variabel kecepatan. Nilai indeks variabel kecepatan sebesar 0,66 (atau 66,01). Meskipun angkanya tidak tinggi, jika sesuai dengan kepmenpan, nilai ini termasuk baik. Khususnya *responds time* jawaban dari SKPD/unit kerja perlu diperbaiki agar seluruh SKPD/unit kerja lebih responsif terhadap partisipasi masyarakat karena inilah inti dari respons pemerintah terhadap setiap keluhan masyarakat.

b. Ketepatan

Setiap keluhan masyarakat hendaknya direspons dengan tepat. Dalam studi ini, variabel ketepatan diketahui dari kesesuaian isi jawaban dan kepuasan terhadap isi jawaban. Pada indikator kesesuaian jawaban, sebanyak 27,8 persen menilai bahwa isi jawaban yang diterima kurang/tidak sesuai dengan informasi/keluhan yang mereka sampaikan. Kemudian selebihnya (72,2 persen) menilai bahwa isi jawaban telah



Sumber: Survei IKM UPIK, PSKK UGM, 2014

Gambar 3 *Responds Time* Jawaban atas Aduan/Keluhan

sesuai dengan keluhan yang disampaikan. Namun sebanyak 40 persen merasa kurang/tidak puas terhadap jawaban yang diterima.

Jawaban yang kurang/tidak memuaskan disebabkan oleh jawaban dari UPIK tidak memberi solusi atas permasalahan yang disampaikan, jawaban yang disampaikan masih normatif, dan tidak memberikan kepastian waktu penanganan aduan/keluhan. Masyarakat sebagai pengguna layanan UPIK membutuhkan jawaban atas aduan/keluhan yang mereka sampaikan. Apabila jawaban yang diberikan UPIK membutuhkan waktu penanganan yang lama, maka harapan masyarakat adalah jawaban yang disampaikan memberikan kepastian dari sisi waktu pelayanan.

Penilaian kedua indikator tersebut dikonfirmasi dengan nilai indeks sebesar 0,65 (65,98). Nilai tersebut termasuk dalam klasifikasi baik walaupun tidak terlalu tinggi.

c. Kejelasan

Variabel kejelasan dilihat dari isi jawaban jelas dan dapat dipahami. Hasil survei menunjukkan bahwa isi jawaban dinilai cukup jelas. Secara frekuensi, sebanyak 94,6 persen memahami isi jawaban yang diterima dan 90,2 persen menilai bahwa isi jawaban cukup jelas. Hal ini berarti kejelasan jawaban yang diberikan UPIK melalui SMS dapat dipahami oleh pengguna layanan dengan baik dari sisi isi jawaban dan pemahaman. Jawaban yang disampaikan UPIK dinilai jelas meskipun masih ada jawaban yang di sisi lain masih belum sesuai dengan pertanyaan dan kurang memuaskan.

Hal ini dikonfirmasi dengan nilai indeks sebesar 0,74 (74,09), yang termasuk dalam klasifikasi baik. Nilai indeks untuk kejelasan

informasi mendapatkan nilai tertinggi dalam penilaian responsivitas pelayanan.

d. Tindak lanjut

Aspek tindak lanjut sangat penting dalam penanganan keluhan masyarakat. Aspek ini menilai sejauh mana informasi/keluhan masyarakat tersebut menjadi referensi bagi upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik yang akan datang (Dwiyanto, 2008: 63). Menurut Rosdinar (IGI, 2012: 3), ketika keluhan tidak ditangani dengan baik, maka perubahan atau perbaikan pelayanan tidak dapat berlangsung secara sistemis dan akan terjadi kesalahan yang sama di masa mendatang.

Studi ini tidak dapat mengetahui tindak lanjut yang dilakukan oleh pemerintah. Secara operasional, variabel tindak lanjut dilihat dari keyakinan bahwa informasi/keluhan akan sampai kepada instansi terkait dan keyakinan bahwa akan adanya tindak lanjut. Keyakinan terhadap tindak lanjut ini cukup penting terhadap efektivitas layanan pengaduan karena masyarakat menjadi tidak segan untuk menyampaikan keluhannya ketika mereka yakin bahwa keluhannya akan mendapat respons yang baik dari pemerintah (Allsop, 2007).

Hasil studi menemukan 32,2 persen responden merasa kurang/tidak yakin bahwa informasi/keluhan yang mereka sampaikan melalui UPIK akan sampai kepada instansi terkait. Sementara itu, pada indikator tindak lanjut, diketahui bahwa 42,1 persen merasa tidak/kurang yakin bahwa informasi/keluhan mereka akan ditindaklanjuti oleh pemerintah, khususnya oleh SKPD/unit kerja terkait. Ini menunjukkan bahwa masyarakat masih mengeluhkan persoalan tindak lanjut dari

SKPD/unit kerja. Hasil ini dikonfirmasi dengan nilai indeks sebesar 0,63 (63,72). Meskipun nilai tersebut masuk pada klasifikasi baik, angkanya berada dalam batas minimal (62,50).

Hasil ini tampaknya sesuai dengan implementasi penanganan tindak lanjut, sebagaimana yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya. Respons jawaban yang diberikan kepada masyarakat menunjukkan ketidakpastian tindak lanjut, utamanya menyangkut persoalan lintas sektoral dan lintas level pemerintahan. Harus disadari bahwa persoalan pelayanan publik bersifat komprehensif dan karenanya, memerlukan penanganan yang bersifat komprehensif juga, tidak dapat ditangani secara terkotak-kotak.

Penutup

Temuan

UPIK dapat dikatakan cukup berhasil sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik, khususnya dalam hal pengelolaan pengaduan. Ini terbukti dengan diperolehnya penghargaan, baik pada level nasional maupun internasional. Untuk mengetahui sejauh mana responsivitas pemerintah, dalam hal ini melalui layanan UPIK untuk menanggapi informasi/keluhan masyarakat, studi ini menemukan beberapa hal terkait dengan mekanisme, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana layanan UPIK.

Dalam mekanisme pelayanan, studi ini menemukan beberapa hal sebagai berikut.

1. Adanya kelemahan dalam SOP mekanisme layanan UPIK, khususnya pada tahapan tindak lanjut, yaitu (a) tidak dicantumkan kepala SKPD/unit kerja sebagai pihak yang cukup penting dalam

rumusan jawaban maupun tindak lanjut atas informasi/keluhan masyarakat dan (b) tidak dicantumkan alokasi waktu khusus untuk melakukan koordinasi dalam SKPD/unit kerja guna merespons informasi/keluhan masyarakat.

2. Perwal Nomor 77 Tahun 2009 tidak mengatur dengan jelas tim koordinasi untuk penanganan respons dan tindak lanjut di setiap SKPD/unit kerja.
3. Mekanisme yang ada tidak mengatur penanganan terhadap informasi/keluhan masyarakat yang bersifat lintas sektoral sehingga jawaban atas keluhan masyarakat bersifat normatif. Belum ada mekanisme koordinasi antar-SKPD/unit kerja terkait untuk menangani keluhan masyarakat yang memerlukan keterlibatan berbagai pihak.
4. Mekanisme yang ada tidak memberi ruang bagi penanganan keluhan masyarakat yang bersifat lintas level pemerintahan. Informasi/keluhan masyarakat yang bukan kewenangan pemerintah Kota Yogyakarta akan dihapus. Ini menunjukkan bahwa meskipun hal tersebut dianggap masalah oleh masyarakat, tidak demikian halnya dengan Pemerintah Kota Yogyakarta.
5. Mekanisme layanan UPIK tidak dapat memantau tindak lanjut yang dilakukan oleh setiap SKPD/unit kerja. Bagian Humas dan Informasi, dalam hal ini admin UPIK, hanya mengetahui apakah informasi/keluhan masyarakat telah direspons/dijawab oleh SKPD/unit kerja terkait, tetapi tidak sampai pada tindak lanjutnya.

Kemudian dalam aspek sumber daya manusia, ditemukan beberapa hal sebagai berikut.

6. Operator UPIK merupakan aktor penting dalam merespons informasi/keluhan masyarakat. Namun selama ini tidak ada pegawai yang secara khusus menangani hal tersebut. Operator UPIK juga bukan pegawai yang berada dalam posisi strategis pengambil keputusan. Kedua hal tersebut berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan respons SKPD/unit kerja dalam menanggapi informasi/keluhan masyarakat.
 7. Kinerja admin UPIK dapat dikatakan dinilai baik oleh operator sebagai pihak yang langsung berhubungan. Pertama, lama waktu admin UPIK melanjutkan pesan dari masyarakat ke operator UPIK dinilai telah cukup baik dan sesuai dengan prosedur yang ada, yaitu 1x24 jam. Kedua, admin UPIK dinilai telah baik dalam menentukan skala prioritas isi pesan. Ketiga, admin UPIK dinilai sangat membantu para operator yang mengalami kesulitan saat mengoperasikan layanan UPIK. Namun admin UPIK kadang masih salah mengirim pesan sesuai isi pesan dan tupoksi SKPD/unit kerja. Ini menyangkut pemahaman admin UPIK terhadap tupoksi SKPD/unit kerja di lingkup Pemerintah Kota Yogyakarta.
1. Kecepatan pemerintah dalam memberikan jawaban kepada masyarakat dapat dikatakan telah baik. Sebagian besar menerima jawaban kurang dari 3x24 jam. Namun masih ditemukan masyarakat yang menerima jawaban lebih dari 3x24 jam, bahkan ada pula yang tidak menerima jawaban.
 2. Ketepatan dilihat dari kesesuaian isi jawaban dengan informasi/keluhan yang disampaikan. Mengenai hal tersebut, sebagian responden menilainya telah baik. Namun masih ada sebagian yang merasa kurang/tidak puas terhadap jawaban yang diberikan.
 3. Kejelasan dilihat dari isi jawaban jelas dan dapat dipahami. Indikator ini dinilai baik oleh masyarakat.
 4. Pada aspek tindak lanjut diketahui bahwa sebagian responden merasa kurang/tidak yakin bahwa informasi/keluhan akan sampai pada instansi terkait dan akan ada tindak lanjut dari pemerintah.

Kesimpulan

Melihat dari persoalan yang muncul dalam pengelolaan UPIK dan juga penilaian masyarakat terhadap layanan UPIK, maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta masih lemah, khususnya dalam aspek tindak lanjut. Rendahnya responsivitas ini karena tidak adanya kepastian mekanisme tindak lanjut, khususnya persoalan yang bersifat lintas sektoral dan lintas level pemerintahan. Hal ini sekaligus mengindikasikan bahwa masih rendahnya kerja sama lintas sektoral maupun lintas level pemerintahan dalam penanganan keluhan masyarakat. Ego sektoral dan wilayah dapat saja masih cukup kuat di sini.

Selanjutnya terkait sarana prasarana pendukung layanan UPIK, ditemukan hal sebagai berikut.

8. Perangkat pendukung layanan UPIK telah mengalami perbaikan yang cukup signifikan. Hal ini tampak dari kelancaran jaringan dan fitur pada aplikasi yang sesuai dengan harapan para operator UPIK.

Responsivitas pemerintah melalui UPIK ini dapat dilihat dari kecepatan, ketepatan, kejelasan, dan tindak lanjut. Penilaian tersebut dapat diketahui dari pendapat masyarakat sebagai berikut.

Rekomendasi

Oleh karena itu, dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut.

1. Secara teknis, disarankan beberapa hal berikut ini.

- a. Bagian Humas dan Informasi proaktif berkomunikasi dengan setiap SKPD/unit kerja untuk segera merespons aduan/keluhan/saran masyarakat.
- b. Admin UPIK harus lebih memahami tupoksi SKPD/unit kerja agar tidak terjadi kesalahan pengiriman pesan.
- c. Perlu adanya modul atau panduan, baik bagi admin maupun operator UPIK, untuk memperlancar kinerja mereka.
- d. Dapat mulai dipertimbangkan pemanfaatan teknologi informasi yang membantu operator secara cepat mengetahui jika ada pesan masyarakat yang masuk sehingga dapat segera direspons dengan cepat.

2. Perwal Nomor 77 Tahun 2009 perlu dikaji ulang dan tidak menutup kemungkinan dilakukan perubahan terhadap perwal tersebut. Perlu diatur lebih jelas pada aspek tindak lanjut.

3. Mekanisme Rakortas (Rapat Koordinasi Terbatas) dimanfaatkan secara optimal yang dilakukan secara rutin dengan membuat daftar permasalahan berdasarkan skala prioritas. Rapat ini juga wajib dihadiri oleh kepala SKPD/unit kerja agar dapat segera ditemukan solusi terhadap keluhan masyarakat yang bersifat lintas sektoral.

4. Informasi/keluhan masyarakat melalui UPIK dijadikan sebagai salah satu masukan yang wajib dibahas dalam tahapan musrenbang. Pada tahapan renja SKPD, misalnya, setiap SKPD wajib memasukkan

keluhan masyarakat melalui UPIK sebagai bahan penyusunan renja SKPD. Demikian halnya, informasi/keluhan yang bersifat lintas sektoral wajib dimasukkan dalam pembahasan musrenbang. Sementara itu, persoalan yang bersifat lintas level pemerintahan dapat dimasukkan pada tahapan musrenbang di level provinsi. Mekanisme ini dapat diatur melalui regulasi daerah yang mengatur pelaksanaan musrenbang.

5. Adanya perubahan kebijakan terkait tupoksi dan kewenangan bagian Humas dan Informasi yang bertanggung jawab terhadap UPIK.

Dengan demikian, aspirasi masyarakat melalui UPIK memiliki makna yang cukup berarti bagi pengambilan kebijakan dan penyelenggaraan publik. Pemerintah Kota Yogyakarta tidak setengah hati untuk menjadi pemerintahan yang responsif dan antisipatif agar tidak muncul keluhan yang sama di masa mendatang. Hal ini tentu memerlukan niat dan komitmen politik yang cukup tinggi dari pucuk pemerintahan di Kota Yogyakarta. Keluhan dan suara masyarakat dapat menjadi masukan dapat perbaikan pelayanan publik ke depan.

Daftar Pustaka

- Allsop, Judith and Kathryn Jones. 2007. "Withering the Citizen, Managing the Consumer: Complaints in Healthcare Settings". *Social Policy & Society* 7:2, 233-243. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta. Paparan Rapat Koordinasi UPIK. Yogyakarta. 24 Oktober 2014
- . Laporan Pengelolaan Pesan UPIK. 2010-2012

- Bappenas. 2010. *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Aparatur Negara dan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas.
- Beierle, Thomas C. 1998. "Public Participation in Environmental Decisions: An Evaluation Framework Using Social Goals". *Discussion Paper 99-06*. Washington DC: Resources for The Future.
- Brewer, Brian. 2007. "Citizen or customer? Complaints handling in the public sector". *International Review of Administrative Sciences* 73 (4): 549-556. Sage Publications.
- Cendikia, Ilham, Agus Wibowo, Rohidin Sudarno, & Maya Rostanti. 2007. *Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Jakarta: PATTIRO dan ACCESS.
- Darwin, Muhadjir. *State of the Art: Pelayanan Publik*. Materi dalam Workshop Reformasi Pelayanan Publik: Perencanaan dan Manajemen Publik Baru, Yogyakarta: MSK UGM 4-9 April 2005.
- Denhardt, Janet V & Robert B. Denhardt, *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York, England: ME Sharpe 2003.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PusatStudi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM.
- . 2008. "Mengapa Pelayanan Publik", dalam Dwiyanto, Agus (editor), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- . 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- . 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gilens, Martin. 2004. "Inequality and Democratic Responsiveness: Who Gets What They Want from Government?". *Makalah*. Princeton University: Politics Department.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hobolt, Sara Binzer & Robert Klemmensen. 2006. "Government Responsiveness in Word and Actions: Policy Promises and Public Spending in Comparative Perspective". *Comparative Political Studies* 2008. Diunggah dari www.sagepublications.com pada 4 Maret 2015.
- IGI (Initiatives for Governance Innovation). 2012. *Citizen Charter dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Kauman Tulungagung*. Yogyakarta: Fisipol UGM. www.cgi.fisipol.ugm.ac.id. Diunggah pada Mei 2014.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2008. "Pengembangan E-Government Untuk Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik: Studi Kasus UPIK di Pemkot Jogjakarta dan E-Procurement di Pemkot Surabaya". *Makalah disajikan pada Konferensi Administrasi Negara, Jogjakarta, 28 Juni 2008*.
- Kristiansen, Stein. 2006. *Transparency in Public Services*. Policy Forum Magister Administrasi Publik, UGM, mimeo.
- N.n. 2004. *Transforming Public Services: Complaints, Redress and Tribunal*. Paper presented to Parliament by the Secretary of State for Constitutional Affairs and Lord

MEMPERTANYAKAN RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGELOLAAN PENGADUAN KASUS UPIK DI KOTA YOGYAKARTA

- Chancellor by Command of Her Majesty, July 2004.
- Osborne, David & Ted Gaebler. *Mewirusahaakan Birokrasi*. Penerj.: Abdul Rosyid. Jakarta: PPM 2005.
- Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin Domai, Lely Indah Mindarti. T.t. "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Vol. 2, No. 1, Hlm. 1151-1158.
- Purwanto, Erwan. 2008. "Keluhan sebagai Bentuk Partisipasi". *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*. Volume 12 Nomor 1 (Mei 2008).
- Puspitosari, Hesti, Khalikussabir, Luthfi J. Kurniawan. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: SETARA Press dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3).
- Rooney, Greg. 2013. *Pentingnya Peran dan Kontribusi Masyarakat Sipil terhadap Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*. ACCESS.
- Rowe, Gene & Lynn J. Frewer. 2004. "Evaluating Publik-Participation Exercises: A Research Agenda". *Science, Technology, & Human Values*. Vol. 29, No. 4 (Autumn 2004). Pp. 512-557.
- Rustiyarningsih, Yulia. 2008. *Analisis responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Pelayanan Publik: Studi Penelitian Deskriptif di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta*. Tesis pada S2 Magister Administrasi Publik UGM. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Santoso, Pandji, 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Government*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A.G. 2008. "Pelayanan Publik yang Efisien, Efektif dan Non-Partisan", dalam Dwiyanto, Agus (editor). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- The Parliementary and Health Service Ombudsman. 2009. *Principles of Good Complaint Handling*. 10 February 2009. London: Millbank Tower. Diunduh dari <http://www.ombudsman.org.uk/improving-public-service/ombudsmansprinciples/principles-of-good-complaint-handling-full> pada 1 Mei 2014.
- UNESCAP (United Nations Economic and Social Commision for Asia and the Pacific). T.t. *What is Good Governance?* Bangkok. Wali Kota Yogyakarta. 2009. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta.
- Wang, Xiaohu. 2001. "Assessing Public Participation in U.S. Cities". *Public Performance & Management Review*, Vol. 24, No. 4. (Jun., 2001), Pp. 322-336. M.E. Sharpe, Inc.
- Kementerian PAN. 2014. Kabinet Mendatang Harus Lanjutkan Reformasi Birokrasi". Diunduh dari www.menpan.go.id pada 4 Maret 2015.