

**RESPONSIVENESS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH  
MELALUI UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK)  
DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2018**

Oleh:

ERNIDA WAHYUNI  
2013 0520064

**ABSTRAK**

UPIK merupakan bentuk inovasi dalam mekanisme penanganan keluhan yang dikembangkan oleh kota Yogyakarta. Inovasi pemerintah melalui UPIK merupakan bentuk *responsiveness* pemerintah terhadap buruknya pelayanan publik kepada masyarakat. *Responsiveness* merupakan salah satu prinsip *good governance* yang menunjukkan kemampuan organisasi penyedia layanan untuk lebih tanggap terhadap harapan, aspirasi, dan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan atau pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan *responsiveness* unit pelayanan informasi dan keluhan di Kota Yogyakarta tahun 2018.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik sebanyak 1 orang, Pengeloan Keluhan dan Aduan sebanyak 1 orang, Dinas Komunikasi dan Persandian sebanyak 1 orang, Petugas UPIK sebanyak 2 orang, dan Masyarakat yang pernah melakukan pengaduan atau keluhan pada UPIK sebanyak 4 orang. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model analisis dari Miles & Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, *display* data, dan kesimpulan. Teknik validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber dan data.

Hasil penelitian menunjukkan 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.

Kata kunci: *Responsiveness*, UPIK, dan kota Yogyakarta