



Mekanisme Voice di Pemerintah Kota Yogyakarta (Studi pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta)

Try Syeftiani^{1*}, Boni Saputra²

¹Program Studi Manajemen Pemerintahan, Universitas Jambi, Jl. Jambi-Muara Bulian No.
KM. 15 Mendalo Darat, Kabupaten Muaro Jambi, Provinsi Jambi

²Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Air
Tawar Barat, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat

ARTICLE INFO

Article history:

Received 15/06/2024

Revised 20/06/2024

Accepted 29/06/2024

Abstract

The Purpose of this study is to describe the voice mechanism in the Yogyakarta City Government, Study of the Information and Complaints Service Unit (UPIK), in the 2013-2019 period. This research uses the Guidelines for Effective Complaint Handling referring to the best practice of the Victorian Ombudsman. The research method used is qualitative with a case study approach. The research results show that UPIK as a Voice Mechanism in the City of Yogyakarta has fulfilled the requirements for an effective complaint handling mechanism. Furthermore, UPIK has succeeded in becoming a forum that functions to accommodate and handle aspirations (complaints) from the people of Yogyakarta City even though there are still messages (complaints) that are in the wrong category and the wrong address, and the City of Yogyakarta's responsiveness is still weak in handling complaints. This is indicated by the fact that there are still complaints that have not been followed up by the relevant SKPD.

Keywords: Public Service Quality, Voice, Complaint, UPIK

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan mekanisme voice di Pemerintah Kota Yogyakarta, Studi Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), dalam rentang waktu 2013-2019. Penelitian ini menggunakan Pedoman Penanganan Keluhan yang Efektif mengacu pada best practice Ombudsman Victoria. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPIK sebagai Voice Mechanism di Kota Yogyakarta telah memenuhi syarat-syarat mekanisme penanganan keluhan yang efektif. Selanjutnya UPIK telah berhasil menjadi wadah yang berfungsi untuk menampung dan menangani aspirasi (keluhan) dari masyarakat Kota Yogyakarta meskipun masih adanya pesan (keluhan) yang salah kategori dan salah alamat, serta masih lemahnya responsivitas Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan. Ditandai dengan masih adanya keluhan yang belum ditindak lanjuti oleh SKPD terkait.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Voice, Keluhan, UPIK



*Penulis Korespondensi
E-mail : trysyeftiani@unja.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan, dilakukan oleh organisasi sesuai dengan peraturan yang berlaku (Hardiansyah, 2018). Menyediakan layanan yang baik dan profesional adalah salah satu peran pemerintah (aparatur negara) sebagai pelayan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pemerintah harus bersikap non-diskriminatif, yaitu memberikan layanan tanpa memandang status, pangkat, atau golongan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip kesetaraan dalam menjalankan fungsinya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintah Daerah diberikan kewenangan untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, yang salah satunya meliputi pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam mengemban amanah tersebut, pemerintah harus bekerja dengan profesional dan memanfaatkan semua sumber daya yang ada untuk melayani berbagai kepentingan masyarakat. Selanjutnya, menurut Ibrahim (2008) Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah seharusnya mengadopsi paradigma yang berfokus pada kebutuhan masyarakat (*customer driven*). Mengingat saat ini masyarakat semakin cerdas, semakin kritis, dan semakin berani untuk mengajukan aspirasi, dan keinginannya. Menyikapi kondisi yang demikian, Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dengan kualitas tinggi, profesional, proporsional, efektif, efisien, transparan, tepat waktu, responsif, dan adaptif. Untuk

mencapai kualitas pelayanan publik yang maksimal juga harus dibutuhkan niat baik (*good will*) dari pemerintah (penyelenggara pelayanan) agar masyarakat merasa benar-benar dilayani dengan baik.

Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan sinergitas antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Saat ini masyarakat mendapatkan tempat dan posisi yang sejajar dengan pemerintah dan swasta. Artinya dalam menjalankan fungsinya, pemerintah tidak bekerja sendiri, dan masyarakat semakin diberi peran dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selanjutnya, untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, pelayanan publik harus mengikuti perkembangan teknologi. Tanpa disadari teknologi telah membawa perubahan dalam birokrasi seperti adanya prosedur yang cepat, transparansi, efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan publik. Jika birokrasi tradisional berkaitan dengan "arsip", saat ini birokrasi modern dengan adanya sentuhan digital (teknologi) tidak lagi berkaitan dengan "arsip" melainkan "jejak digital" (Zouridis, 2002). Sehingga dengan adanya teknologi atau yang lebih dikenal dengan *e-government* dapat memudahkan penyedia maupun pengguna layanan dalam mengakses layanan publik.

Namun, faktanya masih banyak permasalahan dan hambatan yang ditemui dalam mengakses pelayanan publik. Hambatan dan masalah yang dihadapi dalam mengakses pelayanan publik tentu akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Masyarakat akan mengeluh (*complaint*) jika pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan yang

diberikan. Melalui keluhan, masyarakat dapat memposisikan dirinya sebagai *costumer* yang memiliki hak untuk dilayani dengan layanan prima (Purwanto, 2008) (Lanin et al., 2023). Dengan kata lain, masyarakat akan merasa puas jika layanan yang diberikan oleh pemerintah atau penyedia layanan memenuhi harapan mereka. Sebaliknya, masyarakat akan mengeluh ketika merasa tidak puas dengan layanan atau produk yang diberikan, dan ketika pemerintah gagal memenuhi harapan mereka (Douglas, 2002).

Keluhan merupakan instrumen yang digunakan untuk meninjau kinerja organisasi dan perilaku manusia dalam memberikan pelayanan (Ombudsman Western Australia, 2017). Keluhan mencerminkan kebutuhan untuk perbaikan kualitas, kuantitas, kecepatan layanan, dan kinerja pemberi layanan (Trappey dkk, 2010). Keluhan dapat muncul disebabkan oleh : 1) Ketidakpuasan pelanggan terhadap produk barang dan jasa; 2) Kegagalan organisasi pelayanan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan; 3) Rendahnya respons aparat pelayanan terhadap keluhan pelanggan.

Keluhan adalah ungkapan dari publik yang muncul akibat ketidakpuasan terhadap suatu produk atau layanan (Putra et al., 2021). Menurut (Haida et al., 2014) keluhan sering dianggap sebagai sesuatu yang negatif bagi organisasi, sehingga tidak mengherankan jika banyak pihak (organisasi) yang menutupi dan mengabaikan keluhan tersebut. Tidak selamanya keluhan (*complaint*) bernilai negatif, keluhan juga dapat memberikan nilai positif bagi organisasi. Melalui keluhan, organisasi sebagai pemberi layanan dapat meningkatkan kualitas,

kuantitas, kecepatan layanan, dan kinerja pemberi layanan (Adekunle et al., 2015). Lebih lanjut beberapa manfaat (nilai positif) dari keluhan (*Complaint*) antara lain :

1. Organisasi menjadi lebih sadar akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Berfungsi sebagai alat introspeksi diri bagi organisasi agar selalu responsif dan bersedia mendengarkan "suara" serta memperhatikan "pilihan" pelanggan.
3. Mempermudah organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Memperkuat kepercayaan dan kesetiaan pelanggan terhadap organisasi.
5. Mendorong penyedia layanan untuk bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selaras dengan hal tersebut, menurut Albert Hirschman (dalam Ratminto & Winarsih, 2018) pelayanan publik yang baik atau berkualitas harus menerapkan mekanisme *exit* dan mekanisme *voice*. Mekanisme *exit* adalah kesempatan bagi pelanggan untuk memilih penyedia layanan publik lainnya. Sementara itu, mekanisme *voice* adalah kesempatan bagi pelanggan untuk mengungkapkan ketidakpuasan mereka kepada penyedia layanan publik. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik harus mampu menangani keluhan dengan efektif dan memberikan kesempatan bagi masyarakat dalam mengungkapkan ketidakpuasan layanan, ataupun produk yang diterima.

Menurut laporan kajian tentang manajemen pengaduan

masyarakat dalam pelayanan publik oleh BAPPENAS (2010), beberapa kota di Indonesia telah memiliki pelayanan keluhan, salah satunya yaitu Kota Yogyakarta. Berdasarkan Surat Keterangan Walikota Nomor 86 Tahun 2003 tentang pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, Pemerintah Kota Yogyakarta mendirikan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) sebagai media untuk menerima berbagai informasi atau masukan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta dianggap sebagai pelopor dalam penyediaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memediasi antara pelaku negara dan non-negara serta memperdalam partisipasi masyarakat (Wahid dan Saebou, 2014 dalam Bappenas 2016).

UPIK sebagai mekanisme *voice* Pemerintah Kota Yogyakarta di manfaatkan oleh masyarakat kota Yogyakarta untuk mengungkapkan ketidakpuasan atau keluhan atas penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam menyampaikan ketidakpuasan atau keluhan masyarakat, Pemerintah Kota Yogyakarta menyediakan berbagai saluran yang dapat digunakan mulai dari konvensional hingga digital. Penyediaan berbagai saluran tersebut diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhannya.

Pembentukan UPIK dilandasi oleh berbagai persoalan yang ada di Kota Yogyakarta yang selama ini hampir sering terjadi yaitu : 1) Tidak semua warga masyarakat mengetahui saluran pengaduan yang dapat diakses dengan mudah; 2) Adanya kesulitan dalam mengatur waktu pertemuan antara rakyat dengan pejabat atau penguasa, dan 3) Adanya rasa takut dan segan di antara masyarakat untuk mengajukan

keluhan (Kumorotomo; Rustiyarningsih, 2008). Selain itu, layanan UPIK juga dapat menciptakan interaksi dan timbal balik informasi dari masyarakat kepada pemerintah (Setianingrum, 2016). Hubungan yang timbal balik antara pemerintah dan masyarakat tentunya juga akan membantu terciptanya suatu transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya pada pelayanan publik.

Dengan demikian persoalan diatas dapat dijadikan referensi bagi organisasi publik terkait harapan dari masyarakat terhadap penyaluran keluhan. Harapan masyarakat sebenarnya adalah 1) mengetahui media / saluran pengaduan yang dapat diakses dengan mudah 2) kepastian waktu dalam menerima jawaban atas keluhan yang disampaikan 3) Jaminan keamanan bagi diri sendiri 4) terciptanya interaksi antar masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik yang sifatnya tidak kaku.

Sebagai unit yang menerima dan menangani keluhan masyarakat, UPIK mampu menjawab harapan masyarakat dalam penyampaian keluhan. Penyampaian keluhan atau penanganan pengaduan merupakan momen kritis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Albrecht dan Bradford (dalam Ratminto & Winarsih, 2018) momen kritis adalah interaksi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang membentuk opini konsumen tentang kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Untuk menciptakan layanan berkualitas tinggi, setiap organisasi harus mampu mengidentifikasi dan mengelola momen-momen kritis ini dengan baik.

Penelitian berusaha untuk mendeskripsikan mekanisme *voice* di Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan

(UPIK) Kota Yogyakarta, sebagai media yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya baik dalam bentuk informasi maupun keluhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif adalah serangkaian proses penyelidikan yang menggunakan teknik interpretasi untuk mendeskripsikan, memecahkan kode, menerjemahkan, dan menyesuaikan dengan maknanya (Cooper, D. R., & Schindler, 2011). Sementara itu menurut Cresswel (Cresswel, 2013) Metode penelitian kualitatif digunakan untuk menyelidiki dan memahami makna yang melekat pada berbagai individu atau kelompok orang pada situasi sosial atau kemanusiaan. Dalam penelitian ini peneliti dituntut untuk menggunakan berbagai pengumpulan data untuk memperoleh data pada suatu periode waktu. Periode waktu tersebut ditentukan secara terbatas dalam waktu maupun aktivitas penelitian. Pada penelitian ini peneliti mendeskripsikan mekanisme penanganan keluhan oleh pemerintah Kota Yogyakarta pada rentang waktu 2013-2019. Lokasi penelitian ini adalah di Pemerintah Kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan di lapangan meliputi wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data mencakup: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN **Media Penyampaian *Complaint* (Keluhan)**

UPIK secara resmi diluncurkan dan disosialisasikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta pada tanggal 29 Februari 2004 (Kumorotomo, 2008). Saat pertama kali digunakan, layanan *hotline* untuk pengaduan dan informasi dioperasikan melalui telepon genggam yang ditangani oleh seorang staf (BAPPENAS, 2016). Masyarakat dapat menghubungi nomor telepon yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota baik via SMS atau telepon untuk melaporkan berbagai keluhan ataupun masukan yang berkaitan dengan kinerja pemerintah ataupun penyelenggaraan layanan publik.

Dari awal diluncurkan, UPIK mendapat sambutan yang sangat baik dari masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan banyaknya masyarakat yang berpartisipasi dalam menyampaikan keluhan terkait dengan pelayanan publik maupun kinerja pemerintahan. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, menyebabkan jaringan telepon mengalami gangguan dan banyak para penelepon yang harus menunggu giliran untuk melaporkan berbagai keluhan yang dihadapinya (BAPPENAS, 2016). Selanjutnya, masyarakat yang semakin cerdas dan terdidik juga menuntut layanan publik yang pasti dan berkualitas. Harga layanan yang mahal tidak menjadi permasalahan bagi masyarakat untuk mendapat layanan yang pasti dan berkualitas. Menyikapi hal tersebut Pemerintah Kota Yogyakarta mulai mengembangkan berbagai media yang dapat digunakan oleh masyarakat Kota Yogyakarta untuk mengkases UPIK. Seiring dengan kemajuan teknologi, UPIK dikembangkan ke dalam bentuk website dan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS).

Berbagai media yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta tersebut bertujuan untuk memberikan alternatif pilihan terbaik bagi masyarakat dan kemudahan dalam mengakses UPIK. Sehingga dengan tersedianya alternatif pilihan media, masyarakat dapat memilih media mana yang dirasa sangat memudahkan bagi dirinya untuk menyampaikan keluhan. Media-media tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Langsung/tatap muka dengan Admin UPIK. Masyarakat Kota Yogyakarta dapat menyampaikan keluhannya secara langsung/tatap muka dengan Admin UPIK dengan mengunjungi kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi, Komplek Balai Kota, Jalan Kenari Nomor 56 Yogyakarta 55165.
2. Telepon dan Faxcimile. Untuk menyampaikan keluhan di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan, masyarakat dapat menghubungi nomor 0274-561270. Untuk pesan/ keluhan yang panjang, masyarakat dapat menuliskan keluhannya dan mengirimnya melalui faximile dengan nomor tujuan 0274-561270. Kendala dalam menyampaikan keluhan melalui telepon ini adalah gangguan jaringan telepon dikarenakan banyak para penelepon. Sehingga masyarakat harus menunggu giliran untuk melaporkan berbagai keluhan yang dihadapinya. Namun, jika mengalami gangguan, masyarakat masih dapat menggunakan media lainnya yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk mengakses UPIK.
3. SMS. Selain melalui telepon dan faxcimile, masyarakat juga dapat

menyampaikan keluhannya kepada admin UPIK melalui *Short Message Service* (SMS) ke nomor 08122780001 atau 2740.

4. E-mail. Jika pesan/keluhan terlalu panjang dan ingin menyampaikan keluhan dengan cepat dan sederhana, masyarakat dapat menyampaikan keluhan melalui e-mail kepada Admin UPIK dengan alamat : upik@jogjakota.go.id.
5. Website. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik, Pemerintah Kota Yogyakarta mulai memperbaiki dan mengembangkan layanan publiknya. Pada tahun 2013, Pemerintah Kota Yogyakarta mengembangkan pelayanan keluhan (UPIK) dengan meluncurkan UPIK versi Website. Tujuannya yaitu untuk memudahkan masyarakat kota Yogyakarta dalam menyampaikan keluhan. Melalui website keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dapat disimpan atau terdokumentasikan pada jejak digital. sehingga, masyarakat dapat mengecek keluhan yang telah disampaikan, dan juga masyarakat dapat melihat deretan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan di website UPIK dengan alamat : <http://upik.jogjakota.go.id>.
6. Jogja Smart Service (JSS). Pada tahun 2018 Pemerintah Kota Yogyakarta membuat aplikasi yang dapat menunjang implementasi kota pintar (*Smart City*) yang mengintegrasikan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) dengan *Internet Of Things* (IOT). Menurut Putro (2011) dalam penelitian (Apriyansyah et

al., 2018), kemajuan teknologi informasi dimanfaatkan bagi setiap individu untuk dapat mengakses data-data yang dibutuhkan secara cepat dengan bantuan jaringan internet (Muaddib & Hariyoko, 2022). Kota Yogyakarta membuat aplikasi layanan publik yaitu *Jogja Smart Service* (JSS) dengan konsep *single ID* dan *single window*. Salah satu layanan publik yang terdapat dalam JSS adalah UPIK. UPIK mulai dikembangkan ke dalam JSS pada 7 Juni 2018 dengan tujuan untuk memberikan alternatif saluran penyampaian keluhan dan informasi bagi masyarakat. Pengembangan saluran pengaduan melalui JSS bertujuan untuk menambahkan fitur-fitur seperti penyematan foto dan identifikasi lokasi kejadian yang tidak terdapat/ terbatas pada pilihan media sebelumnya (Diskominfo Kota Yogyakarta, 2018). Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan melalui JSS dapat mengakses <https://jss.jogjakota.go.id>. Selain fitur penyematan foto dan identifikasi lokasi, juga dilengkapi dengan timeline pengaduan (keluhan). Masyarakat dapat mengetahui siapa yang menerima keluhannya, dan juga masyarakat dapat memantau keluhan yang telah dilaporkan, apakah telah diterima, dan dikerjakan oleh OPD yang berwenang menyelesaikan masalah yang dikeluhkan. Keluhan yang telah diterima, dikerjakan, dan diselesaikan akan dikonfirmasi atau diberitahukan oleh Admin OPD kepada pelapor. Sehingga penyampaian laporan melalui JSS ini dapat menciptakan suatu bentuk komunikasi yang lebih interaktif antara masyarakat dan OPD.

Alur (Prosedur) Penanganan Pesan di UPIK

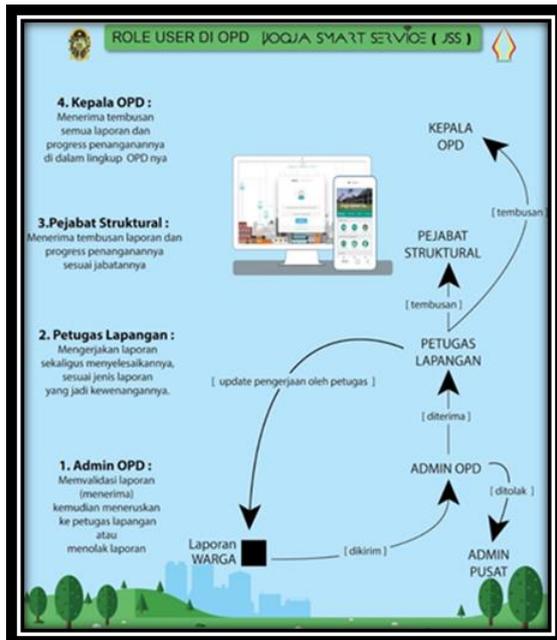
Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik (berkualitas) tentunya harus menyediakan alur (prosedur) yang jelas, sederhana, dan mudah dimengerti. Prosedur yang jelas dan sederhana akan mendorong partisipasi atau keaktifan masyarakat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik. Menurut Fitz Gerald prosedur merupakan suatu tahapan instruksi yang urut, dimulai dari apa (*what*) yang dikerjakan, siapa (*who*) yang mengerjakannya, kapan (*when*) dikerjakan, dan bagaimana (*how*) mengerjakannya (dalam Ratminto dkk, 2017). Intinya, alur (prosedur) merupakan serangkaian tahapan yang jelas, dan berisi intruksi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Moekijat (dalam Ratminto dkk, 2017) menyebutkan bahwa pentingnya prosedur dalam suatu organisasi (pelayanan) antara lain :

- a) Pekerjaan menjadi baik;
- b) Pengawasan dapat dilakukan dengan lebih baik;
- c) Menciptakan koordinasi yang lebih baik antara bagian lainnya;
- d) Membantu pegawai baru dalam melaksanakan tugas;
- e) Pekerjaan menjadi terintegrasi; dan
- f) Menghemat biaya.

Alur (prosedur) yang diterapkan di UPIK disampaikan melalui berbagai media, seperti website, aplikasi (JSS), brosur, dan regulasi. Alur penanganan keluhan di UPIK dimulai dari penyampaian keluhan hingga penanganan keluhan. Pesan dari masyarakat baik yang berkenaan dengan informasi, pertanyaan, keluhan maupun saran yang masuk ke admin UPIK baik melalui SMS, telepon, surat maupun datang langsung akan diterima dan dicatat (diketik) kembali oleh admin

masyarakat dapat mengirimkan keluhannya langsung ke SKPD yang berwenang untuk menangani keluhannya. Keluhan disampaikan tanpa melalui admin UPIK. laporan yang telah disampaikan akan diterima dan diselesaikan oleh Admin SKPD. Alur penanganan keluhan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Alur penganan pesan (keluhan) di UPIK melalui Jogja Smart Service (JSS)

Sumber : jss.jogjakota.go.id

Berdasarkan alur diatas, dapat dilihat adanya penyederhanaan prosedur dalam penyampaian keluhan. Masyarakat dapat mengkategorikan jenis pesan dan keluhan, kemudian mengirimkannya langsung kepada admin OPD. Pesan (keluhan) masyarakat yang masuk ke admin SKPD selanjutnya akan segera direspon dan ditindak lanjuti. Namun, dalam penyampaian keluhan ini masih ditemukan keluhan yang salah pengkategorian. Sehingga hal ini juga berdampak pada kesalahan tujuan dalam pengiriman keluhan. Sejak pertama diluncurkan pada 07 Juni 2018 hingga 01 September 2019 terdapat 314 pesan yang salah

kategori (Diskominfo, 2019). Pesan yang salah pengkategorian di tolak oleh Admin OPD, dan dikirimkan kembali ke Admin UPIK. Tentunya, hal ini merupakan salah satu kendala dalam penyampaian keluhan, mengingat tidak semua masyarakat Kota Yogyakarta mengetahui kategori pesan (keluhan) yang akan disampaikan, dan juga tidak mengetahui dengan jelas tugas pokok dan fungsi maupun kewenangan setiap OPD dalam menangi keluhan masyarakat.

Mekanisme Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan adalah bagian penting dalam sistem pelayanan publik, dimulai dari memfasilitasi, mengakomodasi, hingga mengelola keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diterima. Penanganan keluhan ini menjadi sarana partisipasi publik. Semakin cerdas masyarakat, semakin banyak keluhan yang diajukan terkait penyelenggaraan pemerintahan (pelayanan publik). Melalui keluhan, masyarakat dapat berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik. Bagi masyarakat, penanganan keluhan adalah sarana untuk mengakomodasi berbagai kepentingan mereka, sedangkan bagi organisasi, penanganan keluhan penting untuk memperbaiki sistem pelayanan publik dan meningkatkan eksistensi organisasi di mata masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Keluhan dapat disampaikan kepada penyelenggara pelayanan melalui berbagai media, seperti kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, situs web, kartu komentar, dan lainnya. Masyarakat, sebagai pelanggan dalam pelayanan publik, akan mengungkapkan apa yang mereka

rasakan melalui keluhan jika keluhan tersebut mendapat tanggapan positif dan tidak memakan banyak waktu serta biaya (Reiboldt, 2003). Sebaliknya, masyarakat akan enggan menyampaikan keluhan ketika keluhannya tidak mendapat tanggapan yang positif (tidak direspon) dan menyita banyak waktu dan biaya.

Menurut Pramusinto, syarat mekanisme penanganan keluhan yang baik antara lain :

- 1) Mudah diakses baik secara struktural, kultural, dan politis;
- 2) Murah biaya dari sisi penyedia dan pengguna layanan;
- 3) Memiliki proses yang sederhana;
- 4) Mekanismenya jelas (baik prosedur maupun aturannya);
- 5) Menjamin keamanan warga (menjaga kerahasiaan identitas warga yang menyampaikan keluhan, agar tidak dianggap sebagai pencemaran nama baik);
- 6) Menjamin kenyamanan warga;
- 7) Responsive (memiliki kejelasan yang berkaitan dengan batasan waktu untuk merespon keluhan);
- 8) Menjamin keluhan yang telah disampaikan tersebut menjadi input untuk perbaikan kebijakan maupun pelayanan publik.

Selain itu, menurut *Good Practice Guide Ombudsman Victoria* penanganan keluhan dikatakan efektif harus memenuhi unsur sebagai berikut :

- 1) *Commitment* (komitmen) : penyedia layanan harus berkomitmen untuk menangani keluhan dengan baik dengan cara menyediakan mekanisme penanganan keluhan yang efisien, adil, dan tepat waktu;
- 2) *Fairness* (keadilan) : memberikan pelayanan yang tidak memihak kepada siapapun;
- 3) *Transpararency and access* (transparansi dan akses) : adanya

kejelasan dan keterbukaan informasi dan prosedur penanganan keluhan serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mengakses informasi atau pun keluhan;

- 4) *Responsiveness* (responsif) : keluhan atau pengaduan harus ditanggapi secara cepat, tepat, dan adil;
- 5) *Privacy and Confidentially* (privasi dan kerahasiaan) : melindungi dan merahasiakan identitas warga yang menyampaikan informasi maupun keluhan;
- 6) *Accountability* (akuntabilitas) : mampu mempertanggungjawabkan penyelenggaraan pelayanan publik dan kinerja pelayanan dalam menanggapi keluhan;
- 7) *Business Improvement* (perbaikan kinerja) : keluhan yang disampaikan dapat dijadikan input dalam perbaikan kinerja pelayanan atau pun perbaikan kinerja instansi yang dilaporkan.

Kemudian Saleh menambahkan bahwa syarat sistem dan mekanisme penanganan keluhan yang baik meliputi :

- 1) Adanya keterlibatan dan komitmen yang kuat dari pimpinan pelayanan;
- 2) Menjamin dan melindungi hak-hak pelanggan;
- 3) Memiliki sistem dan prosedur yang transparan, efektif, dan mudah diakses;
- 4) Memantau keluhan pelanggan agar organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan yang disampaikan;
- 5) Mengaudit efektivitas pelaksanaan sistem dan prosedur complain yang ada.

Dari penjelasan teori diatas, penulis merangkum mekanisme

penanganan keluhan di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) meliputi :

1. *Accessibility* (Akses) .

Pemerintah Kota Yogyakarta menyediakan berbagai media untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK). Media yang disediakan meliputi :

a) Langsung/tatap muka dengan Admin UPIK. dengan mengunjungi kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi, Komplek Balai Kota, Jalan Kenari Nomor 56 Yogyakarta 55165.

- Telepon dan Faxcimile, dengan nomor 0274-561270.
- *Short Message Service* (SMS) ke nomor 08122780001 atau 2740.
- E-mail kepada Admin UPIK dengan alamat : upik@jogjakota.go.id.
- Website UPIK dengan alamat : <http://upik.jogjakota.go.id>.
- *Jogja Smart Service* (JSS) dengan alamat <https://jss.jogjakota.go.id>

Berbagai media yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses (menyampaikan) keluhan. sehingga, masyarakat dapat memilih media yang memiliki akses yang menurutnya paling mudah dalam menyampaikan keluhan.

2. *Commitment* (komitmen).
Komitmen pemerintah Kota

Yogyakarta dalam menangani keluhan dapat dilihat dari adanya kesederhanaan dan kemudahan proses yang dimulai dari penyampaian keluhan hingga penanganannya. Masyarakat dapat menyampaikan pesan ke Admin UPIK maupun langsung ke Admin OPD yang berwenang untuk mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan keluhan warga tersebut. Pesan yang telah diterima oleh Admin UPIK terlebih dahulu diverifikasi, dan pesan yang telah lolos verifikasi akan diteruskan ke Admin OPD, kemudian ditindaklanjuti oleh petugas yang memiliki tugas untuk menangani keluhan yang disampaikan tersebut. Sedangkan pesan yang langsung ditujukan pada Admin OPD dapat langsung diselesaikan oleh petugas. Sehingga proses ini lebih sederhana dibandingkan dengan penyampaian keluhan yang harus melalui Admin UPIK terlebih dahulu. Namun kendalanya adalah masih banyak masyarakat yang belum memiliki pemahaman yang baik terkait dengan kategori pesan dan kewenangan OPD untuk menangani pesan. Sehingga masih ditemukan pesan yang salah kategori dan salah alamat.

3. Mekanismenya jelas, baik dari segi prosedur maupun aturan. UPIK memiliki prosedur dan aturan yang jelas, yang tercantum dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta.

4. *Privacy and Confidentially* (privasi dan kerahasiaan). Data-data yang berkaitan dengan identitas pengguna UPIK dirahasiakan oleh Admin. Tentunya hal ini bertujuan

untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan identitas dan pencemaran nama baik masyarakat sebagai pengguna layanan (pelapor). Sehingga masyarakat merasa dilindungi dan diberikan keamanan dalam menyampaikan keluhannya.

5. *Transpararency* (Keterbukaan). Pesan (keluhan) masyarakat yang telah disampaikan dapat dipantau di website UPIK, maupun pada akun masing-masing pengguna di JSS. Admin OPD akan memberikan keterangan yang jelas terkait dengan keluhan yang telah diterima, dikerjakan, dan telah selesai dikerjakan. Selain itu rekap keluhan seperti top ten keluhan juga tersedia dan dapat dilihat oleh masyarakat umum.
6. *Responsiveness* (responsif). Berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta, disebutkan bahwa batas waktu bagi operator UPIK/SKPD untuk merespons keluhan (pengaduan) adalah 2 x 24 jam sejak keluhan diterima. Dan untuk permasalahan yang membutuhkan koordinasi tindak lanjut dan melibatkan beberapa SKPD maka batas waktu untuk melakukan respon adalah 6 kali 24 jam sejak keluhan tersebut diterima. Dari sisi responsivitas, dapat dikatakan masih lemah, Hal tersebut dilihat dari masih adanya pesan yang belum ditindak lanjuti yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Jumlah Pesan Yang belum Ditindaklanjuti (Januari 2013 - 1 September 2019)

TAHUN	JUMLAH PESAN MASUK	JUMLAH PESAN BELUM DITINDAKLANJUTI
2013	821	23
2014	4.689	103
2015	3.998	68
2016	4.082	50
2017	3.042	47
2018	2.076	112
2019	628	100

Sumber : Diskominfo, 2019

Tabel 2 menunjukkan bahwa pada tahun 2013 - 2019 masih dijumpai pesan masyarakat (keluhan) yang belum ditindaklanjuti. Sementara itu, masyarakat tidak mengetahui indikator pesan seperti apa yang akan atau tidak ditindaklanjuti. Lebih lanjut, pemerintah tidak memberikan alasan yang jelas kepada masyarakat terkait pesan (keluhan) yang tidak ditindaklanjuti.

7. *Business Improvement* (perbaikan kinerja). Studi Rustiyansih (2008) menemukan bahwa UPIK dapat meningkatkan kemampuan pemerintah daerah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, memudahkan penyusunan agenda dan skala prioritas, membantu mengembangkan program sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, meningkatkan tanggung jawab atas layanan yang diberikan, serta memperkuat komitmen aparat dalam melayani masyarakat. Sejak didirikan, UPIK dianggap berhasil sebagai inovasi dalam pelayanan publik, yang terbukti dengan menjadi finalis

dalam United Nation Public Service Award (UNPSA) pada tahun 2014 (www.menpan.go.id). UPIK juga menerima penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) pada 16 Juni 2014, dan ditunjuk oleh Lembaga Administrasi Negara sebagai salah satu laboratorium inovasi daerah (Setianingrum, 2016).

8. Evaluasi. UPIK mengadakan evaluasi dalam bentuk rapat khusus bersama walikota dan SKPD yang ada di Kota Yogyakarta. Evaluasi ini dilakukan dengan tujuan untuk memantau penanganan keluhan yang dilakukan oleh setiap SKPD dan untuk mengetahui SKPD mana yang belum responsif dalam menangani keluhan. Rapat khusus ini dilakukan satu kali seminggu tepatnya pada hari senin. Kemudian, keluhan-keluhan yang masuk yang berkaitan dengan penilaian kinerja pemerintah maupun pelayanan publik akan dijadikan input untuk perbaikan maupun kebijakan di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan fakta dilapangan, mekanisme penanganan keluhan di UPIK Yogyakarta telah memenuhi syarat-syarat mekanisme penanganan keluhan yang baik, dimulai dari penyampaian keluhan hingga pada ke penanganan (penyelesaian) keluhan. Meskipun masih terdapat hambatan dalam point responsivitas, dapat dikatakan UPIK telah mampu melayani berbagai keluhan masyarakat dengan efektif.

KESIMPULAN

Keluhan (pengaduan) dapat dijadikan kontrol sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hadirnya UPIK di Kota Yogyakarta

sangat disambut baik oleh masyarakat Kota Yogyakarta. Ditandai dengan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan. Meningkatnya jumlah keluhan bukan berarti pelayanan atau kinerja yang diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta buruk melainkan, hal tersebut membuktikan bahwa Pemerintah Kota Yogyakarta telah memberikan kemudahan akses dan keterbukaan informasi publik sehingga menyebabkan masyarakat mulai percaya pada pemerintah. Selain itu, semakin banyak keluhan (pengaduan) menandakan bahwa masyarakat semakin percaya dan nyaman untuk mengungkapkan apa yang dirasakan (dibutuhkan), karena keluhan yang disampaikan dapat direspon dengan cepat dan diselesaikan dengan baik.

Selaras dengan syarat-syarat mekanisme penanganan keluhan yang dikemukakan oleh Pramusinto (2013) dan *Good Practice Guide Ombudsman Victoria*, UPIK telah memenuhi syarat-syarat mekanisme penanganan keluhan yang efektif. Sehingga dapat disimpulkan secara umum, sebagai *Voice Mechanism* di Kota Yogyakarta, UPIK telah berhasil menjadi wadah yang berfungsi untuk menampung dan menangani aspirasi (keluhan) dari masyarakat Kota Yogyakarta meskipun masih adanya pesan (keluhan) yang salah kategori dan salah alamat, serta masih adanya keluhan yang belum ditindak lanjuti oleh SKPD terkait.

REFERENSI

- Adekunle, Y. A., Okoro, U. R., Abdulwahab, A. A., & Anya, A. N. (2015). Students Complaints Management System. In American Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences (ASRJETS).

- Bappenas. 2010. *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Bovens, Mark dan Zouridis, Stavros. 2002. *From Street Level to System Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology Is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control*. American Society for Public Administration. 62 (2).
- Brennan, Carol & Douglas, Alex. 2002. *Complaints Procedures in Local Government Informing your Customers*. The International Journal of Public Sector Management, Vol. 15 No. 3, 2002, © MCB UP Limited, 0951 – 3558 DOI 10.1108/09513550210414569, pp. 219-236.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). Business research methods (11th ed.). In Business Research Methods. Cresswell, J. (2013). Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. In Research design.
- Fatonie, Ishak dkk .2016. *Menggunakan Bukti Masyarakat untuk Meningkatkan Pelayanan Publik : Pembelajaran dari Program UPIK di Yogyakarta*. Jakarta : Bappenas.
- Haida, A. N., Saleh, C., & Adiono, R. (2014). Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. *Jurnal Administrasi*.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kumorotomo, Wahyudi. 2008. *Pengembangan E-Government Untuk Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik : Studi Kasus UPIK di Pemkot Jogjakarta dan E-Procurement di Pemkot Surabaya*. Makalah Konferensi Administrasi Negara,
- Lanin, D., Saputra, B., & Magriasti, L. (2023). Assessing the mediating effect of the role of public managers between service quality and public satisfaction of various ethnicities in local governments in Sumatra, Indonesia. *Public Policy and Administration*, 22(1).
- Muaddib, F., & Hariyoko, Y. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mojomalang Kabupaten Tuban*. 1(9), 2834–2842.
- Ombudsman Western Australia. 2017. *Guidelines: effective handling of complaints made to your organisation—An overview*. From <http://www.ombudsman.wa.gov.au/Publications/Documents/guidelines/Effective-handling-of-complaints-made-to-your-organisation.pdf>
- Pramusinto, Agus . 2013. *Building Complaint Handling Mechanism For Effective*. *International Journal of Administrative Science & Organization Bisnis & Birokrasi*, Volume 20 Number 3, September 2013, ISSN 0854 – 3844, Accredited by DIKTI Kemendiknas RI No : 64a/DIKTI/Kep/2010
- Purwanto, Erwan Agus . 2008. *Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi*. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik* ©Magister Administrasi Publik Universitas Gajah Mada, Volume 12 Nomor 1 (Mei 2008), Hal 21-40
- Putra, F., Hapsa, H., & Saadah, M. (2021). *One Stop Service (OSS) Implementation Analysis In the Human Resource Development and Staffing Agency (BKPSDM) of Jambi City*. *Politik Indonesia: Indonesian Political Science*

- Review,6(2).
<https://doi.org/10.15294/IPSR.V6I2.30472>
- Ratminto & Winarsih, A. S. 2018. *Manajemen Oelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Ratminto, dkk. 2017. *Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z* . Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Rustiyaningsih, Yulia. 2008. *Analisis Responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Pelayanan Publik (Studi Penelitian Deskriptif di UPIK Pemerintah Kota Yogyakarta)*. Magister Administrasi Publik. Universitas Gajah Mada.
- Setianingrum, Triyastuti & Tsalatsa, Yam'ah .2016. *Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) Universitas Gajah Mada, Volume 24, Nomor 1, 2016.
- Saleh, Akh.Muwafik. 2010. *Public Service Communication Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*. Malang : UMM Press.
- Trappey, Amy J. C dkk. 2010. *A Framework of Customer Complaint Handling System*. ResearchGate, 2010, doi : 10.1109/ICSSSM.2010.5530119.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta.