



## RESPONSIVITAS DINAS KOMINFOSAN YOGYAKARTA DALAM PENANGANAN ADUAN MELALUI APLIKASI JSS

### *RESPONSIVENESS OF YOGYAKARTA'S KOMINFOSAN OFFICE IN HANDLING COMPLAINTS THROUGH JSS APPLICATION*

Andi Aqillah Fadia Haswat<sup>\*1</sup>, Argo Pambudi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

#### INFORMASI ARTIKEL

Article history:  
Diterima 01-08-23  
Diperbaiki 07-08-23  
Disetujui 11-08-23  
Kata Kunci:  
Responsivitas, Aduan, Jogja Smart Service, JSS

Keywords:  
Responsiveness, Complains, Jogja Smart Service, JSS

#### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami responsivitas Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta, mengevaluasi kualitas kecepatan, ketepatan, kecermatan, dan ketepatan waktu pelayanan, serta mengkaji kemampuan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui Aplikasi JSS. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dilakukan pada Maret-Juni 2023 di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan Dinas tersebut memiliki kemampuan yang baik dalam merespons aduan melalui JSS. Strategi implementasi, integrasi dengan UPIK, dan tim khusus penanganan aduan membantu menciptakan pelayanan publik responsif dan efektif. Dinas tersebut juga menunjukkan kecepatan, ketepatan, kecermatan, dan kemampuan dalam menanggapi keluhan masyarakat. Tantangan terdapat pada ketepatan waktu pelayanan di luar jam kerja dan kendala dalam penanganan aduan yang melibatkan saling lempar tanggung jawab antar OPD, yang menyebabkan keterlambatan dan ketidakpuasan masyarakat.

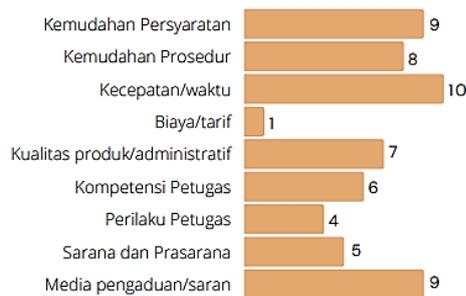
#### ABSTRACT

The aim of this research is to understand the responsiveness of Yogyakarta City Communication, Informatics, and Cryptography Office, evaluate the quality of speed, accuracy, precision, and timeliness of services, and examine their ability to respond to public complaints through JSS. The research method used was a qualitative approach with a descriptive method. It was conducted from March to June 2023 at the Communication, Informatics, and Cryptography Office of Yogyakarta City. Data were collected through observations, interviews, and documentation. The results of the study showed that the office had a good ability to respond to complaints through the JSS. Effective implementation strategies, integration with the Information and Complaint Service Unit (UPIK), and a dedicated complaint handling team helped create responsive and effective public services. The office also demonstrated speed, accuracy, precision, and capability in addressing public complaints. Challenges included timeliness of service delivery outside working hours and obstacles in complaint handling that involved shifting responsibility among relevant departments, leading to delays and public dissatisfaction.

## 1. Pendahuluan

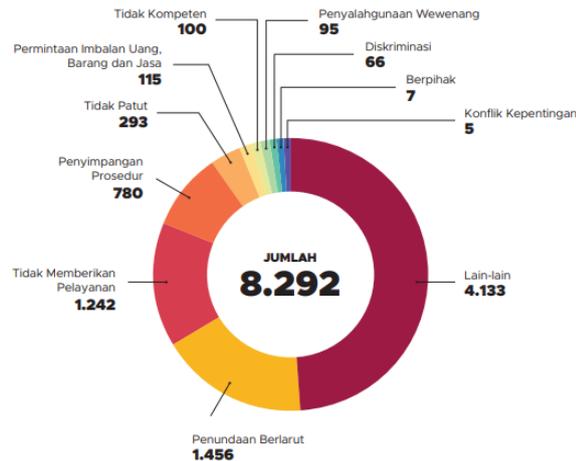
Pelayanan publik yang responsif berperan penting dalam mencapai kepuasan masyarakat dengan merespons keluhan dan aduan pengguna secara cepat dan tepat, sesuai dengan prinsip good governance UNDP (2018). Penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Sari & Mulyono, 2021). Kemampuan aparat dalam memahami kebutuhan masyarakat dan partisipasi masyarakat juga mempengaruhi responsivitas pelayanan publik (Diantini, 2018). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) meningkatkan responsivitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat (Nurhayati & Setiawan, 2021). Responsivitas pelayanan publik meningkatkan kepercayaan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Yudarwati et al., 2021). Pemerintah perlu memastikan akses layanan untuk semua lapisan masyarakat dan memenuhi standar serta kebutuhan pengguna layanan dengan efisien dan efektif (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2020).

Meskipun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan landasan hukum yang jelas, kualitas pelayanan publik masih menjadi permasalahan yang belum sepenuhnya terpecahkan dan belum sesuai dengan harapan masyarakat (Sellaang et al., 2018: 25). Pelayanan publik yang ideal mencakup biaya terjangkau, waktu yang efektif, dan mutu pelayanan yang unggul. Namun, dalam kenyataannya, terdapat permasalahan dalam birokrasi yang semakin kompleks, pola penyelenggaraan yang buruk, sumber daya manusia yang kurang kompeten, dan sistem kelembagaan yang birokratis (Rahmadana, 2020: 1–10).



Gambar 1. Hasil SKM Kementerian PANRB  
Sumber: PPID KEMENTERIAN PANRB, 2021

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian PANRB tahun 2020 mengungkapkan beberapa permasalahan dalam pelayanan publik di Indonesia. Mayoritas responden menyatakan kekurangan dalam indikator pelayanan publik, terutama terkait kecepatan pelayanan, kemudahan persyaratan, dan media pengaduan (PPID Kementerian PANRB, 2021). Selain itu, terdapat 6 aspek lain yang dapat dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.



Gambar 2. Hasil SKM Ombudsman RI  
Sumber: Ombudsman RI (2022)

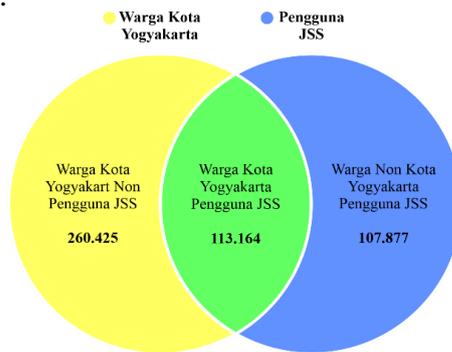
Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI tahun 2022, terdapat 1.456 aduan terkait penundaan berlarut atau ketidakresponsifan dalam pelayanan publik dari total 8.292 aduan yang diterima. Hal ini mencerminkan kesulitan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang responsif dan cepat. Penundaan tersebut dapat menimbulkan potensi mal administrasi dengan faktor-faktor seperti proses administrasi yang lambat, kurangnya koordinasi antar instansi, dan ketidakjelasan informasi sebagai kontributor utama. Ombudsman RI menekankan pentingnya mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor tersebut untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang tepat waktu.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan peran aktif kepada masyarakat sebagai pengawas pelayanan publik, selain peran negara sebagai penyelenggara. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dapat meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan (Wulandari & Rahman, 2020: 32). Namun, peran masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik masih belum optimal karena minimnya pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam menggunakan pelayanan publik, serta proses menyampaikan aduan atau laporan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Yogyakarta memiliki peran penting dalam pengembangan dan penerapan Jogja *Smart Service* (JSS), program layanan publik berbasis elektronik di Kota Yogyakarta. JSS diperkenalkan pada tahun 2018 sebagai pengembangan dari Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) yang sudah ada sejak tahun 2003. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan JSS meningkatkan kepuasan masyarakat, mengurangi waktu dan biaya dalam mengakses layanan publik, serta membantu pemerataan akses pelayanan publik untuk seluruh lapisan masyarakat (Sulistyowati et al., 2019: 198–207). Meskipun demikian, responsivitas JSS masih menjadi tantangan bagi Diskominfo,

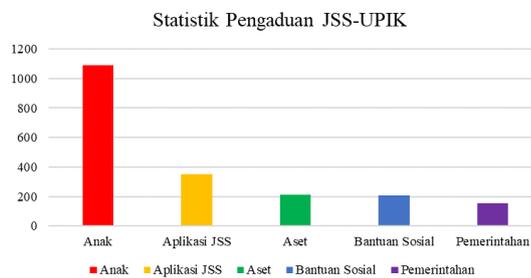
terutama dalam hal keahlian sumber daya manusia dan kendala teknis yang perlu diatasi (Anggaraini & Muhammad, 2020: 302–313).

Selain itu, terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah penduduk Kota Yogyakarta menurut Sensus Penduduk 2020 dan jumlah pengguna aplikasi JSS. Dalam data Sensus Penduduk 2020, jumlah penduduk Kota Yogyakarta mencapai 373.589 orang, sedangkan hanya 113.164 penduduk yang menggunakan aplikasi JSS. Hal ini menghambat komunikasi dan akses terhadap pelayanan yang disediakan. Apabila sebagian besar warga tidak memanfaatkannya, maka responsivitas Diskominfo terhadap aduan atau permintaan masyarakat akan terbatas (PPID Kota Yogyakarta).



Gambar 3. Diagram Venn pengguna aplikasi JSS  
Sumber: PPID Kota Yogyakarta

Berdasarkan data dari PPID Kota Yogyakarta mengenai statistik pengaduan tahun 2022, terdapat 353 keluhan terkait dengan aplikasi Jogja *Smart Service* (JSS) dari total 3.890 aduan yang diterima. Hal ini menempatkan aplikasi JSS sebagai keluhan terbanyak kedua setelah aduan terkait Anak Berhadapan Hukum dalam konteks pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Data ini menunjukkan pentingnya pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja aplikasi JSS, serta perlunya upaya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.



Gambar 4. Top 5 Pengaduan JSS-UPIK tahun 2022  
Sumber: PPID Kota Yogyakarta

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kemampuan responsivitas Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menangani aduan masyarakat melalui aplikasi Jogja *Smart Service* (JSS), kualitas kecepatan, ketepatan, kecermatan pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, serta kemampuan dalam menanggapi keluhan yang

diajukan oleh masyarakat melalui JSS. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami responsivitas Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, mengevaluasi kualitas kecepatan, ketepatan, kecermatan, dan ketepatan waktu pelayanan, serta mengkaji kemampuan dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui JSS. Manfaat penelitian ini meliputi kontribusi pada perkembangan konsep dan praktik pelayanan publik, peningkatan kualitas layanan publik, rekomendasi untuk peningkatan kinerja, dan pengembangan keterampilan peneliti.

## **2. Metode Penelitian**

### **2.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian mengenai responsivitas Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta terhadap aduan masyarakat melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS), metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

### **2.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian Responsivitas Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menangani aduan masyarakat melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS) dilakukan pada bulan Maret-Juni 2023 di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta yang berlokasi di Komplek Balai Kota, Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta.

### **2.3 Subjek Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif mengenai responsivitas Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menangani aduan masyarakat melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS), subjek penelitian dapat meliputi individu dan kelompok yang terlibat dalam proses tersebut. Beberapa subjek penelitian yang relevan adalah Frans Indiarito, S.I.P., M.Ec.Dev. sebagai Sub Koordinator Kelompok Substansi Pengelolaan Informasi, Mikael Mitang Kasi, A.Md. sebagai Sub Koordinator Kelompok Substansi Layanan Informasi dan Pengaduan, dan Gregorius Andri Krisna Murti, S.I.Kom sebagai Staf Kelompok Substansi Layanan Informasi dan Pengaduan bidang Informasi dan Komunikasi Publik dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

### **2.4 Instrumen, Teknik Pengumpulan Data, dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai human instrument dengan dibantu instrumen pendukung meliputi pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman studi dokumentasi. Data akan dikumpulkan melalui wawancara dengan informan, observasi terhadap interaksi pengguna dengan aplikasi JSS, dan studi dokumen terkait responsivitas Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menangani aduan melalui aplikasi JSS. Sumber data yang digunakan adalah data primer melalui wawancara dan data sekunder melalui dokumen-dokumen terkait. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## 2.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman. Tahapan analisis data meliputi pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi; reduksi data melalui pengkodean, pengkategorian, dan pengelompokan; penyajian data melalui tabel, diagram, atau narasi yang relevan; dan penarikan kesimpulan melalui interpretasi temuan, identifikasi pola, dan sintesis temuan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Sugiyono, 2018). Teknik analisis ini memungkinkan peneliti untuk memahami dan mengorganisir data dengan lebih efektif dalam penelitian kualitatif ini.

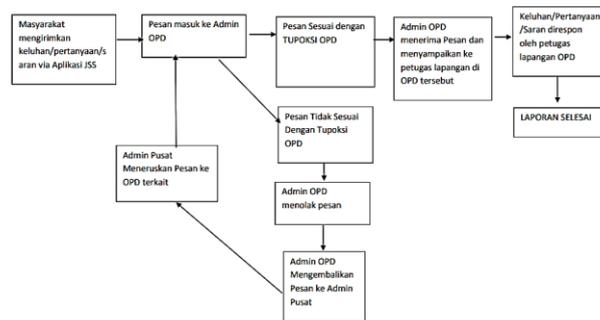
## 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini didasarkan pada data yang diperoleh melalui wawancara dengan subjek penelitian, observasi pada aplikasi JSS, dan dokumentasi dokumen yang relevan terkait responsivitas Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menangani aduan melalui aplikasi JSS. Penelitian ini menggunakan 6 indikator responsivitas Zeithaml et. al. (1990), yaitu kemampuan merespons masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan.

### 3.1 Kemampuan Merespon Masyarakat

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta telah mengimplementasikan strategi untuk merespons aduan masyarakat dengan cepat dan efektif melalui aplikasi JSS (*Jogja Smart Service*). Pendirian Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dalam aplikasi JSS memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengajukan pengaduan dengan melampirkan foto dan informasi lokasi kejadian. Pengaduan langsung dikirim ke OPD terkait dan diterima oleh admin JSS di masing-masing OPD, yang dapat segera menanggapi dan menindaklanjuti aduan tersebut. Admin JSS juga melampirkan bukti pengerjaan dan memberikan laporan penanganan dalam aplikasi, sehingga masyarakat dapat melihat langsung bukti pengerjaan terkait pengaduan mereka.

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta telah mengembangkan sistem yang terstruktur untuk merespons aduan masyarakat melalui aplikasi JSS. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah melaporkan aduan mereka dan memfasilitasi penanganan aduan oleh pihak berwenang. Pengguna mengunduh aplikasi JSS dan memilih menu pengaduan, kemudian memasukkan lokasi dan memilih kategori aduan yang sesuai. Aduan tersebut dikirim ke OPD yang berwenang, di mana admin JSS merespons dan menindaklanjuti aduan tersebut. Admin JSS dapat mengunggah bukti pengerjaan atau penyelesaian aduan ke dalam aplikasi untuk memberikan transparansi kepada pengguna. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat melihat bahwa aduan mereka telah ditangani dan diselesaikan dengan serius oleh pemerintah Kota Yogyakarta.



Gambar 5. Alur penanganan aduan UPIK.  
Sumber: Website UPIK

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta memiliki tim khusus yang bertanggung jawab dalam merespons aduan masyarakat melalui aplikasi JSS. Tim ini telah dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota No. 188 Tahun 2022. Tim pengelola pengaduan terlatih dan memiliki pengetahuan yang mendalam tentang penggunaan aplikasi dan prosedur penanganan aduan. Tugas utama mereka termasuk memantau aduan yang masuk, menganalisis aduan, memverifikasi informasi, mengarahkan aduan ke OPD yang tepat, memberikan respons cepat dan tepat kepada pengguna, dan berkoordinasi dengan OPD terkait. Selain itu, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian juga memiliki tim yang menangani pengaduan melalui kanal lainnya, seperti e-lapor dan media sosial.

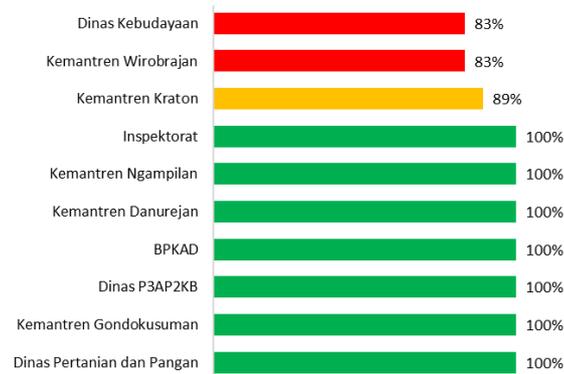
Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta memiliki standar waktu respons terhadap aduan masyarakat melalui aplikasi JSS. Standar tersebut ditetapkan dalam Keputusan Walikota Nomor 431 Tahun 2018. Standar awal adalah 2 x 24 jam, di mana tim pengelola pengaduan memiliki waktu maksimal 2 x 24 jam untuk memberikan respons awal kepada pengadu setelah aduan diterima. Namun, pimpinan dinas dapat mempercepat waktu respons dengan menetapkan target respons dalam 2 jam setelah aduan masuk. Observasi pada aplikasi JSS menunjukkan bahwa ada beberapa pengaduan yang melebihi waktu penyelesaian yang ditetapkan, menunjukkan ketidaksesuaian antara target waktu penyelesaian dan implementasi yang sebenarnya. Hal ini menjadi penting dalam mengevaluasi kinerja dan efektivitas sistem pengaduan melalui aplikasi JSS.

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta memberikan pelatihan rutin kepada petugas yang menangani aduan melalui aplikasi JSS. Pelatihan tersebut dilakukan setiap triwulan dan melibatkan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Selain pelatihan, evaluasi kinerja petugas dan sistem pengaduan dilakukan secara berkala, dengan laporan pengaduan mingguan sebagai indikator performa. Pertemuan monitoring dan evaluasi juga diadakan setiap tiga bulan, melibatkan semua OPD terkait.

### 3.2 Kecepatan Melayani

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta melakukan evaluasi kecepatan penanganan aduan masyarakat melalui beberapa metode. Setiap minggu dilakukan pelaporan hasil kinerja kepada atasan atau pimpinan daerah, yang mencakup kecepatan penanganan aduan. Evaluasi lebih menyeluruh dilakukan setiap tiga bulan dalam pertemuan monitoring dan evaluasi yang

melibatkan semua OPD terkait. Dalam evaluasi tersebut, dipantau kepatuhan waktu penanganan, statistik performa OPD, serta pembahasan mengenai penghargaan dan sanksi.



Gambar 6. Performa TOP OPD dalam Laporan Triwulan I 2023.

Sumber: Dokumentasi, PPID Kota Yogyakarta

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta melakukan evaluasi terhadap ketersediaan pelayanan dalam waktu yang sesuai melalui pemantauan isu-isu yang viral di media sosial. Mereka melakukan analisis media setiap pagi dan memantau sumber informasi terkait isu-isu pelayanan publik. Hasil analisis tersebut disampaikan kepada OPD terkait untuk tindakan lebih lanjut. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta memastikan penanganan aduan masyarakat melalui aplikasi JSS dilakukan dengan tepat waktu melalui beberapa langkah. Mereka memantau aduan secara berkala, memberikan penjelasan terkait keterlambatan, dan meningkatkan komunikasi antara tim lapangan dan admin aplikasi JSS.

### 3.3 Ketepatan Melayani

Dalam aplikasi JSS, admin melakukan identifikasi masalah berdasarkan isi laporan yang diterima dari pengadu dan memperhatikan kategori atau lokasi yang dipilih. Jika terdapat kesalahan, admin akan mengarahkan pengaduan ke OPD yang sesuai dengan bidang atau tanggung jawabnya. Admin juga berkomunikasi dan berkoordinasi dengan OPD terkait untuk memastikan pengaduan diteruskan ke pihak yang memiliki kewenangan untuk menanganinya. Jika terjadi ketidaksesuaian, pengaduan akan dialihkan ke Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian sebagai pusat koordinasi.

### 3.4 Kecermatan Melayani

Dalam proses penanganan aduan melalui aplikasi JSS, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta memiliki prosedur dan mekanisme untuk memeriksa dan memvalidasi aduan. Mekanisme ini meliputi waktu pelaksanaan yang ditentukan, persyaratan kualifikasi bagi pelaksana, verifikasi dan konfirmasi informasi yang diterima, serta pelaporan kemajuan penanganan. Selain itu, Dinas berkoordinasi dengan OPD terkait dan menyusun rencana tindak lanjut yang efektif. Dinas juga melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelesaian masalah yang dilaporkan.

Dalam menghadapi aduan yang tidak valid atau tidak layak diproses melalui aplikasi JSS, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta melakukan verifikasi lapangan untuk memastikan kebenaran informasi yang diterima. Dinas menggunakan sistem GPS dan informasi lokasi yang tercatat dalam aduan untuk memverifikasi korespondensi antara laporan dan lokasi yang sebenarnya. Jika aduan tersebut tidak valid, Dinas akan menyampaikan hasil temuan kepada pengadu dan menjelaskan alasan penolakan atau ketidakmungkinan penanganan aduan tersebut. Selain itu, mereka juga melakukan kampanye dan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memberikan aduan yang valid dan akurat.

Dalam menentukan prioritas penanganan aduan yang masuk melalui aplikasi JSS, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta bekerja sama dengan OPD terkait. Setiap aduan akan diserahkan kepada OPD yang memiliki tanggung jawab dalam bidang terkait. OPD tersebut akan mengevaluasi aduan dan menentukan prioritas berdasarkan urgensi, dampak terhadap masyarakat, dan ketersediaan sumber daya. Dalam beberapa kasus, aduan dengan prioritas yang sama akan ditangani secara bersamaan dan seimbang. Namun, dalam kasus darurat atau ancaman nyawa, prioritas akan diberikan untuk penanganan langsung. Isu yang viral di media sosial juga dapat mempengaruhi penentuan prioritas, dan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian akan menginformasikan kepada Sekretaris Daerah untuk memberi perhatian lebih mendesak pada aduan tersebut.

### 3.5 Ketepatan Waktu Pelayanan

Dalam hal waktu penanganan aduan yang telah ditetapkan, Standar Operasional Prosedur yang diatur dalam Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 431 Tahun 2018 memberikan batasan waktu yang jelas untuk setiap tahapan penanganan pengaduan. Petugas yang menerima informasi pengaduan memiliki waktu maksimal 5 menit untuk menerima dan mencatat pengaduan tersebut. Setelah itu, admin OPD diberikan waktu maksimal 120 menit atau 2 jam untuk melakukan verifikasi pengaduan. Meskipun demikian, dalam praktiknya terkadang terjadi tantangan dalam penanganan aduan di luar jam kerja. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam respons dan penanganan aduan, seperti yang diungkapkan dalam wawancara dengan Bapak Mikhael Mitang Kasi, A. Md. Dalam situasi seperti itu, tim penanganan aduan mungkin tidak siap atau tidak tersedia untuk memberikan respons tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional yang telah ditetapkan.

Dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta tahun 2022, tercatat bahwa target program Persentase tindak lanjut aduan, pertanyaan, usul saran, dan informasi masyarakat dalam tempo maksimal 2x24 jam telah berhasil melampaui target yang ditetapkan, dengan persentase realisasi sebesar 98,52%. Namun, dalam Laporan Triwulan I Tahun 2023 terdapat penurunan dalam hal ketepatan waktu penanganan aduan, di mana hanya sekitar 55,35% aduan yang ditangani tepat waktu.

Tabel 1. Performance Overview JSS-UPIK TW I 2023

No.	Status	Jumlah	Persentase
1	Belum Direspons	50	6,53%
2	Diterima Admin OPD	32	4,18%
3	Dikerjakan Petugas Lapangan	40	5,22%
4	Selesai	644	84,07%
	Total	766	100%
	Tepat Waktu	424	55,35%

Berdasarkan laporan tersebut, masih terdapat tantangan dalam memenuhi waktu penanganan aduan yang telah ditetapkan, terutama dalam situasi di luar jam kerja. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi dalam penanganan aduan, termasuk dalam menghadapi aduan yang masuk di luar jam kerja. Berdasarkan hasil Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, ditemukan bahwa unsur pelayanan "Waktu Penyelesaian" mendapatkan nilai IKM sebesar 3,083, yang termasuk dalam kategori B. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dalam hal ketepatan waktu pelayanan, terutama terkait penyelesaian aduan melalui aplikasi Jogja *Smart Service* (JSS). Waktu penyelesaian yang bervariasi untuk aduan-aduan tertentu, seperti Penerangan Jalan Umum (PJU) dan Taman/Perindang, menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kecepatan respons dalam menangani aduan.

Tabel 2. Hasil Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Diskominfosan Tahun 2022

Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Nilai Unit
Persyaratan	3,117	B	78,06 B
Sistem dan Prosedur	3,127	B	
Waktu Penyelesaian	3,083	B	
Biaya/Tarif	2,973	C	
Produk Pelayanan	3,090	B	
Kompetensi Pegawai	3,213	B	
Perilaku Petugas	3,253	B	
Sarana Prasarana	3,107	B	
Penanganan Aduan	3,137	B	

Selain itu, faktor terdesentralisasinya pelayanan di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) juga dapat mempengaruhi responsivitas dan ketepatan waktu pelayanan. Dalam konteks penelitian responsivitas Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta terhadap aduan melalui aplikasi JSS, perbaikan dan strategi berkelanjutan perlu dilakukan untuk menyesuaikan harapan masyarakat terhadap kecepatan penyelesaian aduan. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta memberikan akses kepada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi dan platform untuk memantau perkembangan penyelesaian aduan melalui aplikasi JSS. Saluran tersebut meliputi Unit Pelayanan

Informasi dan Keluhan (UPIK), platform SP4N LAPOR, platform E-LAPOR DIY, *Whistleblower System* Pemerintah Kota Yogyakarta, serta kontak seperti SMS, email, telepon, dan kunjungan langsung ke kantor dinas. Tujuannya adalah memberikan akses mudah bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi tentang penyelesaian aduan dan memastikan kepastian terkait penanganan aduan melalui aplikasi JSS.

### 3.6 Kemampuan Menanggapi Keluhan

Dalam penanganan aduan melalui aplikasi JSS, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta menggunakan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) sebagai mekanisme untuk menerima dan menangani keluhan masyarakat. Namun, terdapat kendala dalam koordinasi dan tanggung jawab antara Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terlibat, sehingga aduan sering kali dilempar antar-OPD. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam penanganan aduan, membuat pelapor merasa frustrasi, dan mengurangi kepercayaan terhadap sistem JSS-UPIK dan pelayanan yang diberikan oleh OPD terkait.

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta menerapkan strategi untuk mengevaluasi dan memperbaiki masalah yang terjadi dalam penanganan aduan melalui aplikasi JSS. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi komunikasi langsung dengan OPD terkait, pengiriman surat resmi, komunikasi melalui pesan instan (WhatsApp), dan komunikasi melalui pesan pribadi. Tujuan dari strategi ini adalah agar OPD terkait dapat menangani dan memperbaiki masalah dengan segera serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta melakukan beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terkait penanganan aduan melalui aplikasi JSS. Strategi-strategi tersebut meliputi sosialisasi program, dukungan pimpinan OPD, koordinasi dengan operator OPD, koordinasi rutin dengan pengelola aduan, dan optimalisasi media sosial.

## 4. Kesimpulan

### Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta memiliki kemampuan yang baik dalam merespons aduan masyarakat melalui aplikasi JSS. Strategi implementasi yang efektif, integrasi dengan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), serta tim khusus penanganan aduan berkontribusi dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif dan efektif. Dalam menanggapi keluhan masyarakat, Dinas tersebut juga menunjukkan kualitas kecepatan, ketepatan, kecermatan, dan kemampuan yang baik. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, terutama terkait ketepatan waktu pelayanan saat aduan masuk di luar jam kerja. Selain itu, kendala dalam penanganan aduan yang melibatkan lempar tanggung jawab antara OPD yang terlibat juga menyebabkan keterlambatan dan ketidakpuasan masyarakat.

### Saran

Dalam meningkatkan pelayanan penanganan aduan melalui aplikasi JSS, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta perlu meningkatkan

kompetensi petugas, memanfaatkan teknologi informasi, melakukan evaluasi sistem dan prosedur, meningkatkan koordinasi antar OPD, mengelola waktu dengan baik, serta memperkuat komunikasi dengan masyarakat. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan responsivitas, efisiensi, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

## Referensi

- [1] Anggaraini, E., & Muhammad, A. (2020). Implementasi Jogja Smart Service (JSS) Dalam Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. *Jurnal Sosial dan Politik UGM*, 3(3), 302–313.
- [2] Diantini, D. D. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 214–225.
- [3] Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2020). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. <https://kominfo.go.id/content/detail/23855/reformasi-birokrasi-dan-pelayanan-publik/0/berita>
- [4] Nurhayati, N., & Setiawan, M. I. (2021). The impact of e-government and service quality on public service responsiveness and citizen satisfaction. *Journal of Public Administration and Governance*, 11(2), 315–328.
- [5] Ombudsman RI. (2022b). Laporan Tahunan 2022 Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat.
- [6] PPID KEMENTERIAN PANRB. (2021). Laporan Kepuasan Pelayanan Informasi Publik Triwulan IV Tahun 2021. <https://reformasi.bi.go.id/layanan-publik/survei-kepuasan-masyarakat-skm-2020/>
- [7] Rahmadana, M. (2020). Reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik di era digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 1–10.
- [8] Sari, I. Y., & Mulyono, E. (2021). Pengaruh Responsivitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 11(1), 58–70.
- [9] Sellaang, B., Sihaloho, A. M., & Tulandi, T. (2018). The effect of service quality and price to customer satisfaction and loyalty of Mandiri Syariah Bank in North Sulawesi. *Journal of Management*, 4(3), 25–38.
- [10] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [11] Sulistyowati, E., Puspitasari, D., & Purnomo, H. (2019). The One-Stop Public Service: A Study on Jogja Smart Service. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 198–207.
- [12] UNDP. (2018). *Governance for Sustainable Development: Integrating Governance in the Post-2015 Development Agenda*. United Nations Development Programme.
- [13] Yudarwati, E., Hubeis, A. V., & Ustadiyanto, B. (2021). Public service responsiveness: the role of trust and public participation in governance. *Journal of Public Administration and Governance*, 11(1), 1–16.
- [14] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations (The Free P)*.