



## **Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan**

**Try Syeftiani<sup>1</sup> Mar Atun Saadah<sup>2</sup>**

Universitas Jambi , Jl. Raya Jambi Muara Bulian Km 15, Muaro Jambi, Jambi.  
trysyeftiani@unja.ac.id maratunsaadah@unja.ac.id

Received : April 27, 2023; Accepted : April 28, 2023  
DOI 10.25299/jiap.2023.vol9(1).12719

### **Abstract**

*The purpose of this study is to discuss the responsiveness and transparency of the Yogyakarta City government in handling complaints in the 2013-2019 period. This study uses the theory of responsiveness and transparency in the delivery of public services. The research method used is qualitative with a case study approach. The results of the study show that the responsiveness and transparency of the Yogyakarta City government in handling complaints has not been maximized. In terms of responsiveness, it is indicated by the existence of complaints that have not been followed up by the government and the discovery of complaints that have the wrong destination (wrong address). Then, the Yogyakarta City government also has not created effective communication to coordinate resolving complaints involving several agencies/SKPD. Meanwhile, from a transparency standpoint, the Yogyakarta City government does not provide indicators of complaints that can be followed up by the Yogyakarta City Government. So that this causes the community not to know the criteria for complaints that can be followed up by the Yogyakarta City government.*

**Key Words :** *Responsiveness, Transparency, Complaint Handling*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk membahas responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan dalam rentang waktu 2013-2019. Penelitian ini menggunakan teori responsivitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan belum maksimal. Dari sisi responsivitas ditandai dengan adanya keluhan yang masih belum ditindaklanjuti oleh pemerintah dan ditemukannya keluhan yang salah tujuan (salah alamat). Kemudian, pemerintah Kota Yogyakarta juga belum menciptakan komunikasi yang efektif untuk berkoordinasi menyelesaikan keluhan yang melibatkan beberapa instansi/ SKPD. Sementara dari sisi transparansi, pemerintah Kota Yogyakarta tidak memberikan indikator-indikator keluhan seperti apa yang dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Sehingga hal ini menyebabkan masyarakat tidak mengetahui kriteria keluhan yang dapat ditindaklanjuti oleh pemerintah Kota Yogyakarta.

**Key Words :** Responsivitas, Transparansi, Penanganan Keluhan.

## Pendahuluan

Penelitian ini membahas tentang responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan. Penulis memilih menganalisis hal tersebut dikarenakan belum pernah ada yang membahas mengenai transparansi dan responsivitas pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan. Lebih lanjut, Studi (Nurhidayati, 2019) menemukan bahwa UPIK mampu membantu pemerintah dalam mengidentifikasi ataupun memahami kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan skala prioritas, membuat dan mengembangkan program sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, meningkatkan tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan, dan meningkatkan komitmen aparat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian sebelumnya yang menjadi referensi penulis adalah penelitian Nourmanita (2016) menyatakan bahwa kinerja pemerintah Kota Yogyakarta dalam penyediaan saluran penanganan keluhan masyarakat sudah baik dan memenuhi ekspektasi masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Hal tersebut juga terlihat dari berbagai penghargaan yang diraih oleh UPIK dalam pengembangan penyediaan layanan keluhan sebagaimana yang telah peneliti paparkan sebelumnya. Namun demikian, masih ditemukannya kelemahan dan Hambatan dalam pelaksanaan UPIK seperti kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) profesional yang memadai untuk mengelola UPIK dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dilaporkan; hambatan teknis seperti *hardware* dan *software* pada masing-masing SKPD/unit kerja; serta tidak semua keluhan mampu diselesaikan dalam waktu 2x24 jam karena layanan UPIK 24 jam

namun petugas atau SKPD hanya terbatas sesuai dengan jam kerja kantor; kurangnya sosialisasi atas sistem UPIK diawal keberadaanya; adanya budaya “ewuh pakewuh” masyarakat dalam mengkritik pejabat masih melekat pada masyarakat (Nourmanita, 2015) Dengan demikian, penulis ingin membahas terkait transparansi dan responsivitas pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan, mengingat penelitian sebelumnya belum ada yang membahasnya.

Walikota Yogyakarta membentuk Unit Pelayanan Informasi dan Pengaduan (UPIK) pada tahun 2003 melalui Sertifikat Nomor 86 sebagai wadah yang menampung berbagai informasi atau masukan dari masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Yogyakarta dianggap sebagai pelopor dalam penyediaan teknologi informasi dan komunikasi guna memediasi antara pelaku negara dan non-negara serta memperdalam partisipasi (Fatonie et al., 2016).

UPIK yang dibentuk oleh Pemerintah Kota Yogyakarta ini juga bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan responsif. Pemerintahan yang partisipatif merupakan penyelenggaraan pemerintahan termasuk penyelenggaraan pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat. Sebagaimana dengan yang disebutkan oleh Albert Hirschman dalam (Ratminto & Winarsih, 2009) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik atau berkualitas harus melibatkan masyarakat dan menerapkan mekanisme *exit* dan mekanisme *voice* atau salah satunya. Mekanisme *exit* memungkinkan masyarakat untuk memilih organisasi penyelenggara layanan publik sebagai

klien (pelanggan/calon pelanggan). Sedangkan mekanisme suara memungkinkan warga untuk mengkomunikasikan ketidaksenangannya dengan penyedia layanan publik.. Tujuan diterapkannya mekanisme *voice* dalam pelayanan publik adalah untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Purwanto dalam (Setianingrum, 2020) menyatakan bahwa bentuk keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat berupa *complaint* (keluhan). Keluhan merupakan ungkapan publik yang timbul karena adanya ketidakpuasan atas suatu produk atau pelayanan (Putra et al., 2021). Keluhan (*complaint*) dapat diartikan sebagai ungkapan masyarakat yang disebabkan oleh adanya ketidakpuasan atas suatu produk atau jasa pelayanan (Brennan & Douglas, 2002; Reiboldt, 2003). Keluhan mencerminkan kebutuhan untuk perbaikan kualitas, kuantitas, kecepatan layanan, dan kinerja pemberi layanan (Adekunle et al., 2015). Melalui keluhan, masyarakat dapat memosisikan dirinya sebagai *costumer* yang memiliki hak untuk dilayani dengan layanan prima (Et.al, 2021). Selanjutnya, masyarakat dapat memanfaatkan keluhan untuk mengontrol kebijakan, program maupun berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah.

Penanganan keluhan (*Complaint Handling*) yang efektif sangat membantu organisasi untuk mengetahui peluang dalam mengatasi kelemahan dan kekurangannya dalam memberikan layanan(Brennan & Douglas, 2002) Penanganan keluhan yang efektif tentunya tidak terlepas dari pemerintahan yang

responsif dan transparan. Artinya, dalam menangani keluhan pemerintah dituntut untuk tanggap dan menindaklanjuti berbagai keluhan yang masuk agar pemerintah dapat mengetahui berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat dan mencarikan alternatif solusi terbaik atas permasalahan tersebut. Selaras dengan yang diungkapkan oleh Kumorotomo dalam (Dwiyanto, 2011) bahwa salah satu kriteria untuk menilai pelayanan publik yang baik adalah daya tanggap untuk mempertanggungjawabkan penyelenggaraan pelayanan publik secara transparan.

Responsivitas mengacu pada kemampuan pemerintah atau organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat dan menjadikannya dasar dalam pengambilan keputusan atau kebijakan serta dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto, 2017; Hobolt & Klemmensen, 2008)Sementara itu menurut (Grimmelikhuijsen et al., 2017) menjelaskan bahwa transparansi mengacu pada tiga hal yaitu : mengenai keinginan masyarakat untuk mengetahui kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta ketersediaan informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat (Wu et al., 2017). Terkait dengan penanganan keluhan, responsivitas dan transparansi mengacu pada kemampuan pemerintah atau organisasi dalam mengetahui permasalahan atau kekurangan yang ditemukan masyarakat dalam pelayanan publik dan menyelesaikan permasalahan tersebut sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Studi (Aurumbita & Rachmawati, 2013; Setianingrum, 2020; Yuwono et al., 2017) menyatakan bahwa UPIK dapat membantu pemerintah daerah dalam

mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan skala prioritas, mengembangkan program berdasarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, meningkatkan tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan, serta meningkatkan komitmen aparatur dalam melayani masyarakat. Dilihat dari penyediaan layanan keluhan, tentunya Kota Yogyakarta telah menyediakan layanan publik dengan baik. Pemerintah Kota Yogyakarta telah menyediakan layanan dengan berbagai akses, baik dari yang konvensional hingga yang modern atau digital (*online*). Penyediaan tersebut disesuaikan dengan kondisi masyarakat kota Yogyakarta yang belum semuanya mahir dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut terlihat dari Namun, dari sisi penanganan keluhan dapat dikatakan masih lemah. Hal tersebut dilihat dari masih adanya pesan yang belum direspon yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.  
Jumlah Pesan Masuk dan Jumlah Pesan Yang Belum Ditindaklanjuti Pada Periode Tahun (Januari 2013 – 01 September 2019)

Tahun	Jumlah Pesan Masuk	Jumlah Pesan
		Belum Ditindak Lanjuti
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 diatas menunjukkan bahwa pada setiap tahunnya pada kurun waktu (2013 – 2019) masih ditemukan 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. Tentunya hal ini tidak sesuai dengan ketentuan merespon dan menindak lanjuti pesan sebagaimana yang terdapat dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta, yaitu batas waktu maksimal untuk merespon keluhan masyarakat yaitu 6 kali 24 jam sejak keluhan diterima. Berdasarkan fakta yang ditemui dilapangan penulis tertarik untuk menganalisis lebih lanjut terkait masih adanya pesan yang belum ditindaklanjuti oleh pemerintah Kota Yogyakarta pada UPIK dengan fokus kajian transparansi dan renponsivitas pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan.

## Tinjauan Pustaka

### *Complaint Handling (Penanganan Keluhan)*

Keluhan dapat muncul disebabkan oleh : 1) Ketidakpuasan pelanggan dengan barang dan jasa; 2) kegagalan perusahaan jasa untuk memenuhi harapan pelanggan; dan 3) reaksi lambat petugas layanan terhadap keluhan klien. Selanjutnya, (Brewer, 2007; Hertzum, 2022) menjelaskan bahwa keluhan muncul karena warga negara mendapatkan perlakuan yang tidak semestinya atau kasar, kelalaian, kesalahan, kekurangan, ketidakkonsistenan, petunjuk yang menyesatkan, prosedur yang tidak jelas atau menunjukkan ketidakadilan dalam urusannya dengan pejabat pemerintah.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa keluhan masyarakat dalam pelayanan publik disebabkan oleh sikap dan tindakan aparat/ petugas pemberi layanan yang buruk dalam memberikan layanan, standar dan prosedur pelayanan yang tidak jelas, serta ketidakadilan dalam memberikan pelayanan yang pada akhirnya menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan bagi masyarakat.

Menurut (Haida et al., 2014) keluhan sering dianggap sebagai suatu hal yang buruk bagi organisasi, sehingga tidak dipungkiri bahwa banyak pihak (organisasi) yang menutupi dan mengabaikan keluhan. Tidak selamanya keluhan (*complaint*) bernilai negatif, keluhan juga dapat memberikan nilai positif bagi organisasi. Beberapa manfaat (nilai positif) dari keluhan (*complaint*) antara lain : (1) Mampu memberikan informasi bagi organisasi mengenai kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan; (2) Sebagai alat introspeksi diri bagi organisasi, agar senantiasa responsif dan mau mendengarkan "suara" dan memperhatikan "pilihan" pelanggan; (3) Memberikan kemudahan bagi organisasi untuk meningkatkan mutu pelayanan; (4) Memperkuat rasa kepercayaan dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi; (5) Menuntut penyedia layanan untuk bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penanganan keluhan yang efektif tidak hanya memberikan kepuasan pada pelanggan, melainkan dapat memberikan

kontribusi yang cukup besar pada peningkatan kinerja penyedia layanan maupun terhadap pelayanan publik itu sendiri. Penangan keluhan yang efektif juga dapat mencegah terjadinya gap pelayanan antara penyedia dan penerima layanan. Menurut (Kotler & Keller, 2016) cara menangani pengaduan (keluhan) yang efektif adalah : (a) Menyediakan media untuk menerima keluhan; (b) Menghubungi pelanggan; (c) Menerima keluhan tanpa membenci pelanggan yang menyampaikan keluhan; (d) Menempatkan pegawai (petugas) yang empati untuk melayani pelanggan; (e) Menyelesaikan keluhan pelanggan secepat mungkin

Setiap organisasi memiliki cara yang berbeda-beda dalam menangani keluhan. Hal ini tergantung pada model penanganan keluhan yang digunakan oleh organisasi itu sendiri. Untuk menangani keluhan, organisasi harus memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat. Organisasi juga perlu membentuk regulasi yang jelas untuk memberikan jaminan berupa kepastian waktu bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan maupun wewenang untuk menyelesaikan keluhan itu sendiri, jika keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tersebut membutuhkan komunikasi dan koordinasi dari beberapa instansi. Pramusinto (2013) berpendapat bahwa mekanisme penanganan keluhan (*complaint handling mechanism*) harus memenuhi prasyarat sebagaimana berikut : (1) Mudah diakses baik secara struktural, kultural, dan politis; (2) Murah biaya dari sisi pemerintah dan pengguna jasa layanan;

(3) Prosesnya sederhana; (4) Mekanismenya jelas (baik prosedur maupun aturannya); (5) Menjamin keamanan warga (dijaga kerahasiaannya dan tidak dianggap sebagai pencemaran nama baik; (6) Menjamin kenyamanan warga (tidak dianggap sebagai warga yang rewel atau cerewet); (7) Responsif (ada kejelasan batas waktu merespon dan ada laporan kemajuan terhadap pengelolaan keluhan); dan (8) Menjamin keluhan tersebut untuk menjadi input dalam perbaikan kebijakan dan pelayanan publik.

Penjelasan mengenai prasyarat mekanisme penanganan keluhan diatas, penanganan keluhan dalam setiap organisasi akan terlaksana dengan efektif jika memenuhi prasyarat tersebut. Organisasi (pemerintah) yang responsif adalah pemerintah yang mampu memberi tanggapan dengan cepat dan tepat terhadap berbagai keluhan yang telah disampaikan oleh masyarakat. Keluhan yang telah diterima tidak hanya sekedar ditampung, melainkan segera ditindaklanjuti dan diberikan alternatif solusi yang paling baik. Selain itu, melalui keluhan instansi (organisasi) dapat memberikan manfaat yang baik bagi organisasi, yaitu organisasi dapat memperbaiki kinerja dalam memberikan pelayanan.

### **Responsivitas Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik**

Zeitmal Parasuraman & Berry dalam (Wulandari & Utomo, 2021) menjelaskan bahwa responsivitas merupakan salah satu instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja

suatu organisasi, termasuk organisasi publik. Hasil pengukuran kinerja akan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberukan, sebagaimana yang disampaikan bahwa "*service quality is a complex topic, as seen by the need for a definition containing five dimensions : tengibel. Reability, responsiveness, assurance and empathy*". (Kualitas pelayanan adalah hal kompleks, yang dilihat dari keinginan untuk menjelaskan lima dimensi antara lain : ketampakan fisik (*tengibel*), reabilitas (*reability*), daya tanggap/ responsivitas (*responsiveness*), kepercayaan (*assurance*), dan empati (*empaty*). Dwiyanto dalam (Desvita Anggraini Wulandari dan Is Hadri Utomo, 2017) menjelaskan bahwa responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengetahui dan mengenali kebutuhan masyarakat, merancang agenda, dan prioritas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemudian, (Ekaabi et al., 2020) menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut sebagai bukti bagi organisasi yang memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan pendapat pakar mengenai responsivitas, penulis menyimpulkan bahwa responsivitas adalah kemampuan organisasi atau pemerintah sebagai pemberi pelayanan dalam mengetahui dan mengenali kebutuhan dan harapan masyarakat

melalui permasalahan yang sedang berkembang dimasyarakat.

Hardiansyah dalam (Marpaung, 2021) menyebutkan bahwa memastikan indikasi untuk mengukur daya tanggap cepat, tepat, akurat, dan tepat waktu, dan bahwa polisi menanggapi semua pengaduan. Sedangkan Dwiyanto (2008) menjelaskan indikator ketanggapan pelayanan publik, seperti ada ataupun tidaknya pengaduan dari masyarakat, sikap yang ditunjukkan oleh aparatur birokrasi dalam menanggapi pengaduan dari masyarakat, pengaduan dari masyarakat dijadikan pedoman bagi organisasi untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan untuk kedepannya, dan berbagai tindakan aparatur birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan..

Dalam penelitian ini untuk mengukur responsivitas penanganan pengaduan penulis menggunakan indikator kecepatan, ketepatan, dan kejelasan yang nantinya akan dibahas lebih lanjut sesuai dengan kondisi yang ada.

### **Transparansi Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik**

Zhao dan Hu dalam (Minardi, 2020) menyatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu menerapkan transparansi, guna meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Transparansi merupakan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna layanan (Yang,

2020). Sementara itu menurut (Syam et al., 2021) transparansi meliputi semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, serta pelaksanaan ketentuan perundang-undangan yang terbuka, sederhana, dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta disediakan secara memadai, sederhana, dan mudah dipahami oleh semua penerima layanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa transparansi merupakan proses penyelenggaraan pemerintahan termasuk pelayanan publik yang bersifat terbuka sederhana, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan pelayanan.

Selanjutnya, Dwiyanto dalam (Zulpranandy Datau, 2017) menjelaskan bahwa terdapat tiga komponen yang menjadi acuan dalam mengukur transparansi pelayanan publik sebagaimana berikut : (1) Mengukur besarnya transparansi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik; (2) Seberapa cepat pengguna dan pemangku kepentingan lainnya dapat memahami norma dan proses layanan; dan (3) Kemudahan mengakses informasi tentang berbagai bidang penyelenggaraan pelayanan publik. Penulis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008) sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, dikarenakan penulis menganggap indikator tersebut sangat sesuai dengan fenomena yang ada.

## Metode

Pada Penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif 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 menyelidiki secara cermat responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta pada rentang waktu 2013-2019. Lokus penelitian yaitu di Pemerintah Kota Yogyakarta, dengan unit lokasi : Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta; Satuan Polisi Pamong Praja Kota Yogyakarta; UPT Malioboro Kota Yogyakarta; Dinas Sosial Kota Yogyakarta. Kemudian untuk teknik pengumpulan data yang digunakan dilapangan yaitu dengan wawancara dan dokumentasi. Untuk teknik analisis data meliputi: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk teknik keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber.

## Hasil dan Pembahasan

### Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)

Terbentuknya UPIK berawal dari fenomena yang ada seperti tidak semua masyarakat Kota Yogyakarta mengetahui media ataupun cara untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan yang mudah digunakan, terdapatnya hambatan untuk bertemu dengan pejabat atau pihak berwenang, serta adanya ketakutan dan keengganan masyarakat untuk mengadukan pengaduan. (Nurhidayati, 2019). UPIK, sebagai mekanisme voice di Kota Yogyakarta, dipandang sangat bermanfaat bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai masukan, kritik, dan gagasan kepada pemerintah. Selanjutnya, UPIK dapat membina kontak dan memberikan masukan dari masyarakat dan pemerintah. (Fatonie et al., 2016).

UPIK mulai diluncurkan dan mulai dioperasikan pertama kali yaitu pada tahun 2004 yang dioperasikan melalui telepon genggam dan ditangani oleh seorang staf (BAPPENAS, 2016). Masyarakat dapat menghubungi nomor telepon yang telah disediakan baik via SMS atau telepon untuk melaporkan berbagai keluhan ataupun masukan yang berkaitan dengan kinerja pemerintah ataupun penyelenggaraan layanan publik. Staf bertugas kemudian mencatat dan melaporkannya pada pemerintah/ SKPD yang berwenang atas permasalahan yang dikeluhkan/ diadakan oleh masyarakat.

Pada tahun 2009, Walikota Yogyakarta menerbitkan peraturan Nomor 77 Tahun 2009 untuk merestrukturisasi UPIK dan menggantikan Surat Keterangan Walikota Nomor 86 Tahun 2003 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Yogyakarta. Didalam



Peraturan tersebut juga dituliskan mengenai media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses keluhannya melalui layanan UPIK : Telepon dan faksimile, Short Message Service (SMS), Internet melalui website, E-mail, Langsung/tatap muka dengan Admin UPIK, Surat atau faxcimile. Kemudian, didalam peraturan ini juga menggambarkan alur/ prosedur dalam penyampaian informasi atau keluhan agar masyarakat kota Yogyakarta mengetahui dengan jelas tentang tata cara dalam menyampaikan informasi atau keluhan melalui UPIK.

Pesan masukan masyarakat yang masuk ke admin UPIK langsung diterima oleh Admin UPIK dan dicatat (diketik) kembali oleh admin UPIK kemudian di verifikasi. Dari hasil verifikasi, nantinya dapat diketahui pesan yang dapat diselesaikan dan pesan yang tidak dapat diselesaikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Pesan yang dapat diselesaikan merupakan pesan yang menjadi kewenangan dan merupakan kompetensi Pemerintah Kota Yogyakarta yang selanjutnya akan disampaikan/ diteruskan kepada instansi/SKPD terkait yang berwenang membalas/ menindaklanjuti keluhan tersebut. Sementara pesan yang dianggap bukan merupakan kewenangan Pemkot akan dihapus oleh admin.

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 77 Tahun 2009 batas waktu admin UPIK dalam meneruskan keluhan ke SKPD/instansi terkait yaitu dalam kurun waktu 1 kali 24 jam. Sementara itu, batas waktu admin UPIK untuk memberikan respon keluhan terhadap instansinya adalah 2 kali 24 jam sejak laporan diterima. Batas waktu untuk merespon permasalahan yang membutuhkan komunikasi dan koordinasi tindak lanjut

yang melibatkan beberapa SKPD yaitu 6 kali 24 jam sejak laporan diterima.

### **Perkembangan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)**

Pada tahun 2013, diluncurkan UPIK versi website, dimana masyarakat yang memiliki fasilitas berupa komputer/ smart phone dan jaringan internet dapat menyampaikan keluhannya dengan mengakses website UPIK (<http://upik.jogjakota.go.id>). UPIK berbasis web ini juga dapat memudahkan operator dalam mengolah pesan. Operator tidak lagi mengelola pesan yang masuk dengan cara yang konvensional melainkan dapat mengolah pesan yang masuk secara otomatis. Hal ini juga senada dengan pendapat Robertson dalam (Meilani & Hardjosoekarto, 2020) yang mengatakan bahwa teknologi telah membawa perubahan dalam birokrasi seperti adanya prosedur yang cepat, transparansi, efisiensi dan efektivitas 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". Alur/ prosedur yang digunakan sama seperti dengan alur/ prosedur penyampaian keluhan sebelum menggunakan web.

Pada tahun 2018 Pemerintah Kota Yogyakarta membuat aplikasi yang dapat menunjang implementasi kota pintar (*smart city*) yang terintegrasi dengan membuat aplikasi layanan publik yaitu *Jogja Smart Service* (JSS) dengan konsep *single ID* dan *single window*. Dalam JSS tersebut terdapat berbagai layanan publik yang dapat diakses dan digunakan oleh masyarakat dengan cara mendaftarkan diri menggunakan Nomor Induk Kependudukan, kemudian dapat mengakses berbagai layanan yang dibutuhkan. Inovasi dalam layanan publik

dirancang untuk memberikan kemudahan, kesederhanaan, dan efisiensi biaya bagi seluruh masyarakat. Salah satu layanan yang terdapat dalam JSS adalah layanan keluhan (UPIK) dengan tujuan untuk memberikan alternatif saluran penyampaian keluhan dan informasi bagi warga. Selain itu, pengembangan ini juga bertujuan untuk menambahkan fitur-fitur seperti penyematan foto dan identifikasi lokasi kejadian yang tidak terdapat/terbatas pada pilihan media sebelumnya (Diskominfo Kota Yogyakarta, 2018).

### Responsivitas Penanganan Keluhan di Kota Yogyakarta

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi atau pemerintah sebagai pemberi pelayanan dalam mengetahui dan mengenali kebutuhan dan harapan masyarakat melalui permasalahan yang sedang berkembang dimasyarakat. Mc Camy (2015) menyebutkan bahwa agar responsif pemerintah harus memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat secara demokratis. Hal senada juga diungkapkan oleh Yuwanto dan Orbawati (2018) bahwa agar responsif pemerintah harus mengimplentasikan kebijakan dan menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam mengukur responsivitas pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan, penulis menggunakan tiga indikator yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kecepatan. Sesuai dengan Perwako Nomor 77 tahun 2009, petugas/ admin UPIK paling lambat meneruskan laporan kepada SKPD yang berwenang menyelesaikan keluhan adalah 1 kali 24 jam sejak laporan diterima. Selanjutnya, batas waktu bagi admin UPIK untuk memberikan respon keluhan terhadap instansinya yaitu 2

kali 24 jam sejak laporan diterima. Kemudian batas waktu yang diperlukan untuk merespon permasalahan yang memerlukan koordinasi tindak lanjut dan melibatkan beberapa SKPD yaitu 6 kali 24 jam sejak laporan diterima.

Untuk melihat kecepatan pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan, penulis mengambil beberapa keluhan secara acak yang menunjukkan keluhan yang ditangani sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan dan keluhan yang ditangani melampaui batas waktu yang telah ditetapkan.

2. Ketepatan. Ketepatan disini maksudnya adalah tepat atau tidaknya baik admin UPIK maupun masyarakat dalam menyampaikan laporan yang sesuai dengan isi keluhan maupun yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (kewenangan) yang dimiliki oleh SKPD. Namun, faktanya yang terjadi dilapangan masih ditemukan laporan yang tidak tepat (salah alamat) sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 2.  
Jumlah Pesan Jumlah Pesan Salah Alamat  
(Januari 2013 – 1 September 2019)

Tahun	Jumlah Pesan
2013	11
2014	77
2015	109
2016	119
2017	75
2018	0
2019	4

Sumber : Diskominfo Kota Yogyakarta, 2019

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa dalam penyampaian pesan masih terdapat kendala berupa ketidaktepatan

tujuan (kesalahan alamat pengiriman). Hal ini juga didukung dengan pernyataan Staf Bagian Humas Setda Kota Yogyakarta sebagaimana berikut :

“Sebetulnya memang masih terdapat kendala dalam responsivitas penanganan keluhan di Kota Yogyakarta. Seperti adanya pesan yang salah alamat (tujuan). Ini penyebabnya tidak hanya berasal dari admin UPIK yang salah meneruskan pesan pada admin SKPD. Namun dari masyarakat juga ada yang salah mengkategorikan pesan. Semenjak adanya UPIK yang terhubung dengan aplikasi JSS, masyarakat dapat mengirimkan keluhannya langsung pada admin SKPD, tidak harus melalui admin UPIK lagi. Nah, dalam pengkategorian tersebut masih banyak yang salah kategori. Sehingga, masih ditemukan keluhan yang tidak sesuai dengan tupoksi SKPD yang ditujukan.” (Wawancara dengan Septiriyani Praditya, pada tanggal 27 Agustus 2019 pukul 10.55 WIB)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa dalam penyampaian pesan masih terdapat kendala berupa ketidaktepatan tujuan (kesalahan alamat pengiriman).

Dari data baik berupa data sekunder maupun data primer berupa wawancara yang telah penulis sajikan, dalam hal penyampaian keluhan memang harus dibutuhkan ketelitian atau pengetahuan terkait dengan tugas pokok dan fungsi atau kewenangan SKPD agar tidak ditemukan pesan yang salah tujuan.

3. Kejelasan. Kejelasan yang dimaksud adalah kejelasan jawaban yang diberikan oleh setiap SKPD melalui

admin atas keluhan yang telah disampaikan. Kejelasan tanggapan merupakan hal yang penting dalam penanganan keluhan, karena hal ini nantinya akan berimplikasi pada kepuasan masyarakat. Dalam penelusuran keluhan, penulis menemukan keluhan yang belum ditangani oleh pemerintah Kota Yogyakarta, namun status keluhan sudah terselesaikan.

### **Transparansi Penanganan Keluhan di Kota Yogyakarta**

Transparansi merupakan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna layanan (Dwiyanto 2008). Untuk mengukur transparansi pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan, penulis menggunakan tiga indikator sebagaimana berikut :

1. Keterbukaan. Dalam penanganan keluhan pemerintah Kota Yogyakarta telah memberikan keterbukaan kepada masyarakat terkait dengan informasi mengenai penyampaian keluhan hingga time line (status) keluhan yang telah disampaikan. Masyarakat dapat melihat status keluhan yang telah disampaikan melalui website UPIK atau menggunakan akun JSS. Didalamnya terdapat tiga warna, yaitu warna merah menunjukkan bahwa ada laporan yang masuk, warna kuning menunjukkan laporan yang sedang dikerjakan, dan warna hijau menandakan untuk laporan yang telah disediakan. Status keluhan yang telah disampaikan dapat ditelusuri nama admin UPIK yang menerima keluhan, admin SKPD yang menerima keluhan, dan nama petugas yang menyelesaikan laporan tersebut. Pada time line

tersebut dilengkapi waktu (jam dan tanggal) dari laporan diterima hingga laporan tersebut terselesaikan. (selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 4 sampai dengan lampiran 7). Sehingga dengan adanya keterbukaan dalam penanganan keluhan yang seperti ini, masyarakat dapat memantau kinerja pemerintah dalam menangani keluhan.

2. Kemudahan peraturan dan prosedur untuk dipahami oleh masyarakat. sebenarnya prosedur yang diterapkan dalam penanganan keluhan di UPIK Kota Yogyakarta mudah untuk dipahami, namun ada beberapa orang yang belum memahami prosedur penyampaian keluhan melalui aplikasi JSS. Hal ini menyebabkan terdapat beberapa keluhan yang salah tujuan. Sehingga menghambat dalam proses penanganan keluhan. masyarakat yang tidak begitu memahami prosedur atau alur penyampain keluhan melalui aplikasi JSS, dapat menyampaikan keluhannya melalui website UPIK, sms bahkan dengan cara konvensional yang langsung datang mengunjungi kantor UPIK. Berbagai alternatif ini diberikan oleh pemerintah Kota Yogyakarta untuk meberikan kemudahan pada masyarakat dalam menyalurkan apa yang dirasakan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kota Yogyakarta.
3. Kemudahan untuk memperoleh informasi penanganan keluhan. Masyarakat dapat mengakses website UPIK untuk mendapatkan berbagai informasi terkait dengan penanganan keluhan di Yogyakarta. Namun, kendalanya disini adalah tidak semua masyarakat Kota Yogyakarta yang mahir dalam mengaplikasikan

teknologi dan mengoperasikan komputer atau smartphone.

Dari kedua pendekatan yang telah penulis jelaskan diatas yaitu responsivitas dan transparansi penanganan keluhan di Kota Yogyakarta, penulis menemukan hal-hal yang dapat mendorong atau mempengaruhi responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan. Berdasarkan fenomena yang ada, penulis menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi responsivitas pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah :

1. Sumber Daya Manusia. SDM merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi untuk mencapai keberhasilannya. Selaras dengan pernyataan (Suwanto & Priansa, 2016) yang menyatakan bahwa SDM adalah faktor utama dalam suatu organisasi. Tentunya dalam menangani keluhan, setiap SDM dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan laporan. Seperti admin/ operator, idealnya, SDM yang berada pada posisi tersebut memiliki pengalaman atau pengetahuan terkait dengan tugas pokok dan fungsi maupun kewenangan setiap SKPD yang ada di Kota Yogyakarta. Kemudian, tidak semua SDM yang memiliki komitmen untuk merespon dan menindaklanjuti laporan yang masuk, karena merespon keluhan adalah bukan tugas utama. Seperti yang terdapat pada kutipan berikut :

“Terkadang ada admin SKPD yang menyebutkan bahwa pekerjaannya banyak, numpuk-numpuk. Pekerjaan pokok saja menyita banyak waktu. jadi kadang lupa untuk membuka

UPIK. Jadi ya kadang-kadang mereka merespon melebihi atau tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.” (Wawancara dengan Septiriyana Praditya, pada tanggal 27 Agustus 2019 pukul 10.55 WIB)

2. Kepemimpinan. Ivancevich (Gibson, Ivancevich, 1997) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi aktivitas individu maupun kelompok dalam mencapai tujuan. Dalam menangani keluhan, tentunya pemimpin harus mampu mempengaruhi maupun memotivasi anggotanya untuk bekerja dengan kualitas terbaik serta inovatif dalam menyelesaikan keluhan. Yaitu dengan merespon setiap keluhan yang masuk dan memberikan arahan terkait dengan tindak lanjut setiap keluhan yang masuk. Dengan arahan dorongan yang baik dari pemimpin, tentunya nanti akan berpengaruh pada kualitas kerja yang diberikan oleh anggota pada instansinya.
3. Komunikasi. Chester (Walsh & Brady, 2019) menyebutkan bahwa komunikasi merupakan salah satu unsur pokok bagi suatu organisasi yang dapat membuat sistem kerja sama menjadi lebih dinamis pada organisasi, serta mampu menghubungkan tujuan organisasi pada partisipasi setiap individu yang ada didalamnya. Dalam penanganan keluhan di Kota Yogyakarta masih terdapat beberapa keluhan yang melebihi batas waktu yang telah ditetapkan. Keluhan ini merupakan keluhan yang menjadi wewenang beberapa instansi. Sehingga dalam penanganannya memerlukan komunikasi untuk berkoordinasi. Faktanya, masih ada instansi yang menciptakan komunikasi yang efektif dalam menangani keluhan. Sehingga

menyebabkan waktu respon melampaui batas.

## Kesimpulan

Berdasarkan fenomena dalam penanganan keluhan masyarakat di Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan belum maksimal. Dari sisi responsivitas ditandai dengan adanya keluhan yang masih belum ditindaklanjuti oleh pemerintah dan ditemukannya keluhan yang salah tujuan (salah alamat). Kemudian, pemerintah Kota Yogyakarta juga belum menciptakan komunikasi yang efektif untuk berkoordinasi menyelesaikan keluhan yang melibatkan beberapa instansi/ SKPD, sehingga membuat keluhan tersebut selesai melampaui batas waktu yang telah ditetapkan. Sementara dari sisi transparansi, pemerintah Kota Yogyakarta tidak memberikan indikator-indikator keluhan seperti apa yang dapat ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak mengetahui kriteria keluhan yang dapat ditindaklanjuti oleh pemerintah Kota Yogyakarta.

## Daftar Pustaka

- 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)*.
- Aurumbita, Y. N., & Rachmawati, R. (2013). Pemanfaatan Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan (Upik) Di Kelurahan Suryatmajan, Kota Yogyakarta. *Jurnal Bumi Indonesia*.

- Brennan, C., & Douglas, A. (2002). Complaints procedures in local government: Informing your customers. *International Journal of Public Sector Management*. <https://doi.org/10.1108/09513550210414569>
- Brewer, B. (2007). Citizen or customer? Complaints handling in the public sector. *International Review of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1177/0020852307083457>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). Business research methods (11th ed.). In *Business Research Methods*.
- Cresswel, J. (2013). Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. In *Research design*.
- Desvita Anggraini Wulandari dan Is Hadri Utomo. (2017). Responsivitas Dinas Kesehatan Karanganyar Dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu Dan Bayi. *Responsivitas Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar Dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu Dan Bayi*.
- Dwiyanto, A. (2011). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta. In *Bandung: CV Pustaka Setia*.
- Dwiyanto, A. (2017). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi. In *UGM Press*.
- Ekaabi, M., Khalid, K., & Davidson, R. (2020). The service quality and satisfaction of smart policing in the UAE. *Cogent Business and Management*. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1751904>
- Et.al, W. S. W. M. (2021). Patient Satisfaction with the Healthcare Service Quality: An Empirical Investigation at Malaysian Public Hospitals by Utilizing SERVQUAL-Gap Analysis. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i3.779>
- Fatonie, I., Pellini, A., Smidt, H., & Apriliyanti, I. (2016). Menggunakan Bukti Masyarakat untuk Meningkatkan Pelayanan Publik: Pembelajaran dari Program UPIK di Yogyakarta (No. 11; Knowledge Sector Initiative).
- Gibson, Ivancevich, D. (1997). *Organizations (Terjemahan)*. Cetakan Keempat, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A. L., & Tummers, L. (2017). Behavioral Public Administration: Combining Insights from Public Administration and Psychology. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.12609>
- Haida, A. N., Saleh, C., & Adiono, R. (2014). Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. *Jurnal Administrasi*.
- Hertzum, M. (2022). Citizens' information behavior in relation to electronic-government services: a systematic review. In *Journal of Documentation*. <https://doi.org/10.1108/JD-10-2021-0212>
- Hobolt, S. B., & Klemmensen, R. (2008). Government responsiveness and political competition in comparative perspective. *Comparative Political Studies*.

- <https://doi.org/10.1177/0010414006297169>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Mangement. In *Pearson Edition Limited*.
- Marpaung, T. F. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Malinau. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i11.456>
- Meilani, N. L., & Hardjosoekarto, S. (2020). Digital weberianism bureaucracy: Alertness and disaster risk reduction (DRR) related to the Sunda Strait volcanic tsunami. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.101898>
- Minardi, A. (2020). Comparative study of information and communication technology (ICT) application in government service between Singapore and Indonesia. *International Journal of Scientific and Technology Research*.
- Nourmanita, N. A. (2015). BELANJA PUBLIK (EXPENDITURE ASSIGNMENT) ANTARA MASALAH DAN EFEKTIVITAS ANGGARAN BELANJA. NATAPRAJA. <https://doi.org/10.21831/jnp.v4i1.12613>
- Nurhidayati, D. (2019). Does Digital Public Service Complaint Promote Accountability? A Comparative Analysis of Upik Yogyakarta and Qlue Jakarta. *Policy & Governance Review*. <https://doi.org/10.30589/pgr.v3i2.139>
- 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. . (2009). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Setia.
- Reiboldt, W. (2003). Factors that Influence a Consumer Complainer's Rating of Service Received from a Third Party Complaint-Handling Agency - The Los Angeles Department of Consumer Affairs. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*.
- Setianingrum, T. (2020). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta. *Populasi*.
- Suwanto, & Priansa, D. J. (2016). Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis.pdf. *ALFABETA*.
- Syam, S. M., Bachri, S., & Moenta, A. P. (2021). Implementing Transparency and Participation: An Overview in Public Service. *International Journal Papier Public Review*. <https://doi.org/10.47667/ijppr.v2i1.63>
- Walsh, A., & Brady, M. (2019). Chester Barnard revisited: Spontaneous

- orders and the firm. *Journal of Institutional Economics*.  
<https://doi.org/10.1017/S1744137419000365>
- Wu, W., Ma, L., & Yu, W. (2017). Government Transparency and Perceived Social Equity: Assessing the Moderating Effect of Citizen Trust in China. *Administration and Society*.  
<https://doi.org/10.1177/0095399716685799>
- Wulandari, D. A., & Utomo, I. H. (2021). Responsivitas Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Karanganyar. *Wacana Publik*.  
<https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50895>
- Yang, Q. (2020). Fiscal Transparency and Public Service Quality Association: Evidence from 12 Coastal Provinces and Cities of China. *Journal of Risk and Financial Management*.  
<https://doi.org/10.3390/jrfm14010013>
- Yuwono, B., Simanjuntak, O. S., & Wijaksono, D. (2017). PENGEMBANGAN APLIKASI MOBILE PADA PELAYANAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA DALAM RANGKA TANGGAP RESPON INFORMASI DAN KELUHAN DARI MASYARAKAT. *Telematika*.  
<https://doi.org/10.31315/telematika.v14i2.3104>
- Zulpranandy Datau, A. (2017). (2017). Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung Smart City Governance. *Universitas Komputer Indonesia*.