

PENGADUAN PELAYANAN KESEHATAN DI UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (UPIK)

Gerry Katon Mahendra

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Email: gerrykatonvw@gmail.com

Abstract :Complaint management in the City of Yogyakarta has been integrated through a program called UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan/Information and Complaint Service), in which all kinds of complaint, health issues included, can be submitted through the government web page. This research aims to describe, analyse, in order to provide recommendations for further improvements of UPIK service management. Using descriptive and qualitative methods, this research analyse complaints submitted to UPIK during 2016. It shows that UPIK significantly helpful in making it easy for government services to manage, categorize, distributes, as well as monitor the follow up of the submitted complaints.

Keywords: public services, health services. Public complaints, upik

Abstrak :Manajemen pengaduan masyarakat di Kota Yogyakarta telah terintegrasi melalui program yang disebut UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan), di mana semua jenis keluhan, termasuk masalah kesehatan dapat disampaikan melalui web pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis, dalam rangka memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut dari manajemen pelayanan UPIK. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini menganalisis keluhan yang disampaikan kepada wensite UPIK selama 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPIK secara signifikan membantu dalam membuat mudah bagi pelayanan pemerintah untuk mengelola, mengkategorikan, mendistribusikan, serta memantau tindak lanjut dari keluhan yang disampaikan.

Kata Kunci : pelayanan publik, pelayanan kesehatan. pengaduan masyarakat, UPIK

PENDAHULUAN

Masyarakat senantiasa menuntut pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Tuntutan yang dinilai wajar dan sudah seharusnya diakomodir dengan baik oleh pemerintah Indonesia mengingat hingga hari ini, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sangat buruk. Data terbaru yang dikeluarkan oleh Ombudsman Indonesia menyebutkan bahwa Indonesia menduduki peringkat ke 117 dari 180 negara yang disurvei terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan bahkan untuk lingkup ASEAN, Indonesia menduduki peringkat terakhir dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik (bandungbisnis.com) data tersebut menunjukkan bahwa secara nasional, kualitas pelayanan publik di Negara ini masih sangat buruk.

Kualitas pelayanan publik saat ini masih dianggap buruk dengan masih kurangnya lembaga pemerintah baik pusat maupun daerah yang memiliki mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat yang sistematis dan saling terintegrasi. Pemerintah saat ini masih terkesan belum serius dalam mengelola aduan dari pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat saat ini masih dianggap sebatas upaya formalitas tanpa solusi yang jelas.

Hal tersebut tentu saja bertentangan dengan amanat Undang-Undang Pelayanan Publik. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya pasal 18 menyebutkan bahwa masyarakat berhak untuk mendapatkan tanggapan pengaduan, berhak mengadukan

pelaksana layanan yang tidak memberikan layanan sesuai dengan SOP yang tersedia dan berhak mengadukan pelaksana layanan kepada penyelenggara / ombudsman apabila pelaksana tidak menjalankan kewajibannya dengan benar. Pasal 21 dan pasal 35 dalam undang-undang yang sama juga menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan berkewajiban menyediakan sarana pengaduan masyarakat dan masyarakat wajib mengawasinya.

Sesuai dengan dasar legitimasi yang berlaku dalam pelaksanaan pelayanan publik secara keseluruhan terlihat jelas bahwa sudah seharusnya pemerintah wajib menyediakan akses, ruang dan fasilitas yang luas kepada masyarakat untuk ikut serta dalam memberikan keluhan/pengaduan bagi masyarakat serta masyarakat juga berhak mendapatkan pelayanan pengaduan. Tujuan dari upaya tersebut tentu saja agar dapat membangun pelayanan publik yang aspiratif dan berkualitas.

Upaya penyediaan akses terhadap pelayanan pengaduan masyarakat sudah harus ditunjang dengan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi yang digunakan oleh pemerintah (*e-government*) Penerapan *e-government* di Indonesia sendiri sudah diterapkan sejak Tahun 2003 melalui Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor:3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Sinergi antara praktik *e-government* dengan pengelolaan pengaduan masyarakat nantinya diharapkan mampu menciptakan pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat yang efektif, efisien, dan terintegrasi secara *online*.

Peluang ini dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah Kota Yogyakarta dengan membentuk Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) UPIK diinisiasi oleh Herry Zudianto (Walikota Yogyakarta 2001-2011) melalui Keputusan Walikota Yogyakarta No.86 Tahun 2003 dan ditetapkan pada tanggal 14 November 2003 telah dikukuhkan kembali pada Peraturan Walikota Yogyakarta no 77 Tahun 2009 tentang UPIK, dan KEPWAL Kota Yogyakarta No 16 / KEP / 2014 tentang pembentukan Tim pengelolaan UPIK.

UPIK dibentuk guna menampung, mendistribusikan, dan memantau segala bentuk pengaduan yang berisi keluhan, masukan, dan kritikan terhadap pelayanan publik untuk kemudian diselesaikan oleh Dinas-Dinas terkait yang ada dalam lingkungan pemerintah Kota Yogyakarta. Pembentukan UPIK Kota Yogyakarta pada dasarnya dilandasi oleh tiga persoalan masyarakat, yaitu: 1) tidak semua warga masyarakat mengetahui saluran pengaduan yang dapat dipergunakan secara mudah, 2) adanya hambatan waktu bertemu antara rakyat dengan pejabat atau penguasa, dan 3) adanya rasa takut dan sungkan untuk mengadukan keluhan diantara masyarakat (Kumorotomo, 2008).

Dengan adanya UPIK, diharapkan segala bentuk persoalan yang dihadapi masyarakat terutama yang terkait dengan upaya pengaduan pelayanan publik dapat terselesaikan dengan baik. Pengaduan pelayanan kesehatan akan menjadi fokus penelitian karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar utama yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat secara berkualitas. Kota Yogyakarta memiliki

satu Dinas Kesehatan, satu rumah sakit umum daerah (RSUD), dan 18 Puskesmas yang melayani peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan jumlah peserta pelayanan hingga Maret 2016 mencapai 344.121 jiwa (84.34%) (jogjakota.go.id).

Pelayanan publik menurut Fitzsimmons adalah Elemen struktural dan elemen manajerial. Dalam konsep elemen struktural meliputi aplikasi rancangannya, lokasi pelayanannya, dan kapasitas perencanaannya. Elemen manajerial meliputi penemuan model pelayanan yang tepat, kualitas, kapasitas pengelolaannya, mengerti tuntutan dan tantangannya, serta kelengkapan informasinya (Ibrahim, 2008).

Menurut Sinambela (2011) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik. Pengaduan masyarakat memiliki elemen penanganan pengaduan. Elemen penanganan pengaduan terdiri dari beberapa aspek antara lain: sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan; unit penanganan pengaduan; respon pengaduan; umpan balik; laporan penanganan pengaduan (Ombudsman New South Wales, 2010).

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, antara lain: organisasi

semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan; sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan; mempermudah organisasi mencari jalan keluar meningkatkan mutu pelayanannya; bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan; Mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan; penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan (Bappenas, 2010).

Pelayanan pengaduan masyarakat akan lebih efektif apabila diterapkan dengan penggunaan unsure teknologi. Dalam skema kerja pemerintah, *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan ke-pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif (Indrajit, 2002).

Budi Rianto (2012) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme

hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Empat indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu: Ketersediaan data dan informasi pada pusat data; Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah; ketersediaan aplikasi *E-government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik; ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, SMS ataupun *teleconference* (Budi Rianto, 2012).

Padatnya proses pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dan unit-unit terkait tentu saja membuat pemerintah Kota Yogyakarta harus siap untuk menerima aduan-aduan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan tersebut sehingga nantinya mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan diatas, penulis akan melakukan penelitian dengan berfokus pada pengaduan pelayanan kesehatan yang disampaikan melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta selama Tahun 2016.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan

penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007). Sumber data dalam penelitian ini adalah melalui pengambilan data pada *website* upik.jogjakota.go.id.

Teknik pengumpulan data menurut Suharsimi Arikunto (2002) metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Hadari Nawawi (2005) menyatakan bahwa studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari website UPIK Kota Yogyakarta yaitu; www.upik.jogjakota.go.id. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2003), yaitu sebagai berikut: Pengumpulan Data (*Data Collection*), kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi. Reduksi data (*Data Reduction*), reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan

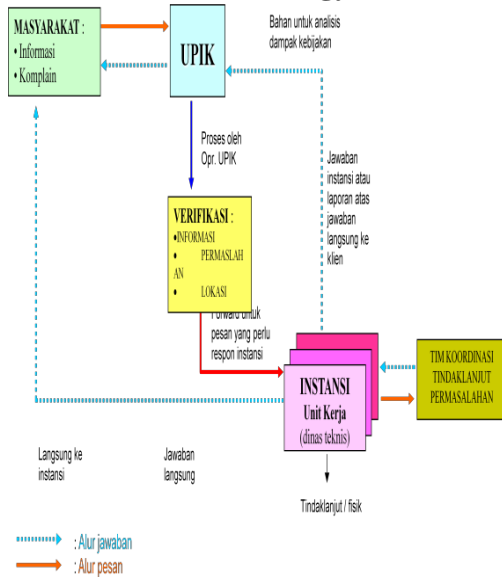
transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. *Display* data dan pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun dengan baik sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta dibentuk guna menampung, mendistribusikan, dan ikut serta memberikan solusi menggunakan prinsip-prinsip *E-Government* dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) Pengelolaan UPIK Kota Yogyakarta diserahkan kepada Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta. Dalam mengakomodir masyarakat untuk menyampaikan informasi dan aduan, UPIK menyediakan berbagai macam media yang bisa dimanfaatkan, antara lain :Telp/Fax : 0274-561270; SMS: 08122780001; Internet (website): <http://upik.jogjakota.go.id>; E-mail: upik@jogjakota.go.id; Melalui surat atau datang langsung / tatap muka dengan Admin/Operator UPIK: di Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta, Jl.Kenari No.56 Komplek Balaikota Timoho.

Alur pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh UPIK Kota Yogyakarta dalam menangani setiap aduan yang masuk adalah sebagai berikut:

Bagan 1 :
Alur Pelayanan UPIK
Kota Yogyakarta



Sumber
: www.upikjigjakota.go.id

Dari Alur Pelayanan di atas dapat dijelaskan bahwa tahapan pertama dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah masyarakat mengirimkan pesan berupa informasi, keluhan, saran, dan pertanyaan kepada UPIK Kota Yogyakarta melalui berbagai media elektronik yang telah disediakan. Pesan tersebut masuk, dikelompokkan, didistribusikan, hingga ditindaklanjuti oleh SKPD yang terkait.

Detail alur pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berdasarkan SOP Nomor 05/SOP/PIK/VII/2011 tentang Penanganan Aduan Masyarakat Melalui UPIK adalah sebagai berikut; (1) penerimaan pesan aduan masyarakat melalui SMS: admin UPIK di bagian Humas dan Informasi membuka login; admin UPIK mengidentifikasi pesan yang harus dihapus atau yang harus blacklist: admin UPIK dibantu Ka. Sub,

Bag. Humas membaca, menelaah, dan memverifikasi pesan masuk yang menjadi tanggungjawab Pemerintah Kota Yogyakarta; Admin UPIK mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi, (2) penerimaan aduan masyarakat melalui surat/faximile/e-mail: admin UPIK dibantu Ka. Sub, Bag. Humas menerima, membaca, dan menelaah surat / fax / email; admin UPIK melakukan login, memasukan identitas dan substansi pesan dari masyarakat ke data base UPIK; admin UPIK memverifikasi pesan; admin UPIK mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi, (3) penerimaan aduan masyarakat melalui Telepon: admin UPIK menerima telepon, menanyakan dan mencatat identitas pelapor dan substansi pesan; admin UPIK melakukan login, memasukan identitas dan substansi pesan dari masyarakat ke data base UPIK; admin UPIK dibantu Ka. Sub, Bag. Humas memverifikasi pesan; admin UPIK mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi, (4) penerimaan aduan masyarakat secara langsung: admin UPIK menerima anggota masyarakat, menanyakan dan mencatat identitas dan substansi aduan; admin UPIK menginformasikan bahwa respon terhadap aduan akan disampaikan melalui salah satu media yang paling memungkinkan; admin UPIK melakukan login, memasukan identitas dan substansi pesan dari masyarakat ke data base UPIK; admin UPIK dibantu Ka. Sub, Bag. Humas memverifikasi pesan; admin UPIK mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi.

Prosedur penerimaan pesan dari berbagai media pada umumnya

sama, tanpa terkecuali dengan pelayanan publik bidang kesehatan. Pesan aduan bidang kesehatan dibuka pada pagi hari dan pada siang hari saat jam kerja. Admin UPIK pada Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta selanjutnya mengidentifikasi pesan yang masuk apakah termasuk dalam kategori pertanyaan, informasi, saran, atau keluhan. Selain itu juga pesan tersebut harus dikelompokkan untuk kemudian ditujukan kepada SKPD terkait.

Setelah semua pesan yang masuk diidentifikasi dan diverifikasi, admin UPIK Kota Yogyakarta kemudian mendistribusikan pesan tersebut kepada SKPD terkait yang dianggap memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Pesan yang dikirimkan oleh admin UPIK Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta kemudian diterima oleh operator UPIK yang ada di setiap SKPD masing-masing sesuai dengan jenis aduan dalam lingkup pemerintah Kota Yogyakarta. Operator UPIK yang ada di setiap SKPD tersebut selanjutnya berkewajiban untuk membuka pesan melalui komputer mereka untuk kemudian ditindak-lanjuti lebih lanjut masing-masing bidang yang terkait.

Untuk pelayanan publik bidang kesehatan, aduan yang masuk dikelompokkan apakah nantinya penyelesaiannya menjadi tanggung jawab Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, RSUD Kota Yogyakarta, dan Puskesmas yang berada di wilayah Kota Yogyakarta atau justru dapat dijawab langsung oleh Admin UPIK yang berada di Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta.

Pesan yang masuk terkait dengan pelayanan publik bidang kesehatan ke UPIK Kota Yogyakarta pada Tahun 2016

sangat beragam, mulai dari keluhan pertanyaan, saran, hingga informasi disampaikan masyarakat kepada UPIK Kota Yogyakarta. Data mengenai jenis-jenis aduan yang masuk dalam sistem pengaduan UPIK Kota Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Isi Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Kesehatan Tahun 2016

Isi Pengaduan	Jumlah
Pertanyaan	64
Informasi	30
Saran	38
Keluhan	35
Total	167

Sumber : diolah dari website UPIK 2016

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa selama Tahun 2016 daftar pesan terkait dengan pelayanan kesehatan total mencapai 167 pesan, dimana pesan informasi menjadi daftar tertinggi dengan 97 kali pesan yang masuk. Pesan terkait keluhan pelayanan kesehatan berada pada peringkat kedua dengan 31 pesan. Selanjutnya pesan terkait saran dan pertanyaan masing-masing berada pada peringkat ketiga dan keempat dengan 29 dan 10 pesan yang masuk ke dalam sistem UPIK Kota Yogyakarta.

Penanganan pengaduan masyarakat dapat dikatakan efektif jika instansi yang mengelola memiliki komitmen kuat dan respon cepat dalam memproses tuntas aduan yang telah diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, penulis memiliki gambaran yang cukup jelas terkait distribusi pesan dari

admin UPIK di Bagian Humas kepada masing-masing SKPD dan UPTD bidang kesehatan yang bertanggung jawab dalam pelayanan.

Data distribusi penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan oleh UPIK Kota Yogyakarta dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Pengaduan Pelayanan Kesehatan Tahun 2016

Status	Jumlah
Sudah	163
Belum	0
Salah Alamat	4
Total	167

Sumber: diolah dari website UPIK 2016

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa selama Tahun 2016 pesan yang sudah didistribusikan UPIK Bagian Humas kepada masing-masing SKPD maupun UPTD bidang pelayanan kesehatan adalah sebanyak 163 pesan yang terdiri keluhan, informasi, pertanyaan, dan saran. Selain itu terdapat tiga pesan yang salah alamat. Kriteria salah alamat ini adalah pesan yang area penanganannya bukan di wilayah Kota Yogyakarta sehingga tidak akan diproses oleh admin UPIK yang ada di Bagian

Humas dan Informasi Kota Yogyakarta. Selama Tahun 2016 pelayanan bidang kesehatan masih mendapatkan berbagai macam aduan dalam bentuk kritikan, saran, dan keluhan dari masyarakat Kota Yogyakarta. Meskipun dari segi jumlah aduan relatif tidak banyak. Distribusi aduan tersebut tidak hanya ditujukan kepada satu SKPD ataupun UPTD saja. Data tujuan aduan pelayanan kesehatan selama Tahun 2016 dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Tujuan Pengaduan Pelayanan Kesehatan Kota Yogyakarta Tahun 2016

Jenis Pesan	Dinas Kesehatan	Rumah Sakit	Puskesmas	Bagian Humas	Jumlah
Keluhan	4	7	20	-	31
Pertanyaan	31	11	19	3	64
Informasi	13	8	9	-	30
Saran	17	10	11	-	38
Jumlah	65	36	59	3	163

Sumber : diolah dari website UPIK 2016

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa selama Tahun 2016 Dinas Kesehatan mendapatkan pesan

yakni sebanyak 65 pesan yang terbagi dari empat keluhan, 31 pertanyaan, 13 informasi, dan 17 saran. peringkat

kedua masuk terbanyak diantara UPTD lainnya, ditempati oleh Puskesmas yang ada di Kota Yogyakarta dengan total pesan masuk sebanyak 59 pesan yang terbagi dalam 20 keluhan, 19 pertanyaan, 9 informasi, dan 11 saran. Peringkat ketiga ditempati oleh rumah sakit yang ada di Kota Yogyakarta yakni sebanyak 36 pesan masuk yang terbagi dalam 20 keluhan, 19 pertanyaan, 9 informasi, dan 11 saran. Sedangkan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta selama Tahun 2016 mendapat-kan tiga pertanyaan terkait dengan pelayanan publik bidang kesehatan. Selama Tahun 2016 terdapat total 167 pesan aduan pelayanan bidang kesehatan yang masuk melalui website UPIK Kota Yogyakarta. Namun berdasarkan data yang diperoleh, dari 67 pesan tersebut hanya bisa didistribusikan sebanyak 163 pesan, sedangkan sebanyak 4 pesan merupakan pesan yang salah alamat. Dari data tersebut dapat dijelaskan bahwa UPIK Kota Yogyakarta sudah mampu bertugas dengan baik dalam mendistribusikan pesan aduan terkait dengan pelayanan bidang kesehatan. Keseluruhan pesan yang masuk sudah mampu didistribusikan masing-masing kepada Dinas Kesehatan, Rumah Sakit, dan Puskesmas yang ada di wilayah Kota Yogyakarta. Kinerja yang baik ini tentu saja sejalan dengan teori-teori pelayanan publik yang digunakan dimana pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ini sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan Sinambela (2011).

UPIK Kota Yogyakarta menjadi contoh sebuah fasilitas pelayanan peng-

aduan yang baik dengan menyediakan berbagai macam media, seperti website, telepon, SMS, email kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aduannya dengan cepat.

Pelayanan prima yang ditunjukkan UPIK juga tidak sebatas pada penyediaan media yang beragam, namun juga ditunjukkan dengan komitmen dan responsivitas yang baik dalam menampung, memverifikasi, dan mendistribusikan pesan-pesan aduan yang masuk untuk kemudian ditindaklanjuti oleh masing-masing SKPD, khususnya SKPD dan UPTD pada bidang pelayanan kesehatan. Sarana pengaduan yang dsediakan UPIK Kota Yogyakarta tersebut juga sudah memenuhi standar-standar pelayanan pengaduan. Elemen standar penanganan pengaduan itu sendiri terdiri dari beberapa aspek antara lain: Sumber atau Asal Pengaduan; Isi Pengaduan; Unit Penanganan Pengaduan; Respon Pengaduan; Umpan Balik; Laporan Penanganan Pengaduan (Ombudsman New South Wales, 2010).

Aspek-aspek tersebut sudah mampu dipenuhi oleh pemerintah Kota Yogyakarta sebagai penyedia pelayanan pengaduan. Elemen sumber pengaduan yang dimiliki UPIK adalah sumber aduan yang berasal dari masyarakat Kota Yogyakarta. Selama Tahun 2016 terdapat 163 pesan valid yang masuk kedalam sistem UPIK terkait dengan pelayanan bidang kesehatan. Isi pengaduan yang dimiliki UPIK dalam penanganan pelayanan bidang kesehatan terdiri dari 64 pertanyaan bidang kesehatan, 30 informasi bidang kesehatan, 38 saran bidang kesehatan, dan 35 keluhan bidang kesehatan. Unit

penanganan yang harus dimiliki oleh pemerintah daerah dalam menangani pelayanan pengaduan sudah dimiliki dalam bentuk UPIK Kota Yogyakarta yang berada dalam kendali Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta.

Respon pengaduan terwujud dari distribusi pesan yang dilakukan oleh UPIK Kota Yogyakarta kepada masing-masing SKPD dan UPTD bidang kesehatan yang ada di Kota Yogyakarta. Umpan balik tercermin dari respon SKPD dan UPTD bidang kesehatan dalam merespon pesan aduan yang disampaikan oleh UPIK Kota Yogyakarta. Laporan penanganan pengaduan merupakan hasil laporan respon aduan yang dilakukan oleh masing-masing SKPD dan UPTD bidang kesehatan yang nantinya akan direkapitulasi oleh UPIK Kota Yogyakarta untuk kemudian menjadi salah satu dasar penilaian kinerja SKPD di lingkungan Kota Yogyakarta. Berdasarkan standar elemen-elemen tersebut, UPIK Kota Yogyakarta sudah mampu menjalankan tugas, pokok, dan fungsinya dengan baik.

Melihat jumlah aduan terkait pelayanan kesehatan yang ada di Kota Yogyakarta terlihat bahwa selama Tahun 2016 pesan yang masuk masih didominasi oleh pesan terkait dengan pertanyaan yakni sebanyak 64 pesan. Diikuti oleh pesan terkait saran/masukan berjumlah 38 pesan yang ditujukan kepada SKPD dan UPTD bidang kesehatan yang ada di Kota Yogyakarta. Selanjutnya pesan yang masuk terkait keluhan sebanyak 35 pesan dan 30 pesan informasi. Data tersebut menunjukkan bahwa jika dilihat dari lamanya rentang waktu yang digunakan untuk melihat pesan aduan yang masuk dalam pelayanan bidang kesehatan, dapat terlihat bahwa

secara umum pelayanan kesehatan yang ada di Kota Yogyakarta berjalan dengan baik.

Asumsi dasarnya diantaranya adalah, bahwa dari pesan yang masuk tersebut, peringkat tertinggi justru pesan yang terkait pertanyaan (64 pesan) Pesan pertanyaan tersebut lebih terkait pada pertanyaan lowongan pekerjaan, pertanyaan jadwal pelayanan, pertanyaan jadwal sosialisasi dan tidak menyentuh secara langsung dengan pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Sedangkan pesan yang terkait dengan keluhan pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat justru tidak terlalu tinggi (31 pesankeluhan valid) 31 pesan keluhan yang masuk dalam rentang waktu satu Tahun (Januari-Desember 2016) merupakan jumlah yang tidak tinggi. Terlebih lagi, 31 pesan keluhan tersebut masih terbagi ke masing-masing SKPD dan UPTD, yakni Dinas Kesehatan (4 pesan), Rumah Sakit (7 pesan), dan Puskesmas (20 pesan).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat, khususnya bidang pelayanan kesehatan di UPIK Kota Yogyakarta pada Tahun 2016 sudah berjalan cepat, efektif dan efisien. Indikator yang bisa dilihat adalah sebanyak 167 pesan aduan yang masuk, 163 pesan pelayanan bidang kesehatan diantaranya sudah dapat didistribusikan kepada masing-masing SKPD dan UPTD bidang kesehatan. Dalam hal bidang pelayanan

kesehatan, melihat dari jumlah aduan yang masuk dalam sistem UPIK, dapat disimpulkan bahwa selama Tahun 2016 pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta secara umum berlangsung dengan baik. Hal itu ditandai selama Tahun 2016 hanya terdapat 31 pesan keluhan pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada Dinas Kesehatan (4 pesan), Rumah Sakit (7 pesan), dan Puskesmas (20 pesan).

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut di atas, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :Data aduan masyarakat yang tersedia dalam website UPIK Kota Yogyakarta perlu lebih dilengkapi lagi, mengingat beberapa konten pesan aduan masih belum lengkap; Perlu penambahan menu akses dalam website UPIK Kota Yogyakarta supaya masyarakat umum dapat lebih mudah mengakses pelayanan pengaduan masyarakat dan mengakses data pelayanan pengaduan masyarakat.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Bappenas. 2010. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Hadari, Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Governement (Strategi pemba-ngunan dan Pengembangan Sis-tem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*Yogyakarta : Andi.
- Inpres No.3 Tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan *E-Government*.
- Keputusan Walikota Yogyakarta No.86 Tahun 2003.
- Kepwal Kota Yogyakarta No 16 / KEP /2014 tentang pembentukan Tim pengelolaan UPIK.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2008. *Pengembangan E-Government untuk Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik*. Yogyakarta . Konferensi Adminstrasi Negara
- Moleong, Lexy J. 2007. *Me-todologi Penelitian kualitatif*. Bandung : Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Ombudsman Australia. www.upikjogjakota.co.id Diakses 2 Desember 2016.
- Rianto, Budi., Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*.Surabaya :CV. Putra Media Nusantara.
- Standar Pelayanan Publik Indonesia Terburuk di Asean <http://bandung.bisnis.com/read/20160204/82444/549460/standar-pelayanan-publik-indonesia-terburuk-di-asean>.Diakses 2 Desember 2016.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan*

Publik. Jakarta :Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik. Awal
2016 JKN Kota Yogyakarta
Lindungi 344.121 Jiwa
[http://www.jogjakota.go.id/news/
awal-2016-jkn-kota-yogyakarta-
lindungi-344121-jiwa-atau-8434.](http://www.jogjakota.go.id/news/awal-2016-jkn-kota-yogyakarta-lindungi-344121-jiwa-atau-8434)
Diakses 1 Desember 2016.