

**Gerry Katon Mahendra**

Dosen STISIP Dharma Wacara,  
Lampung  
Email: gerrykatonvw@gmail.com

**Ulung Pribadi**

Dosen Magister Ilmu Pemerintahan Uni-  
versitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Email: ulungpribadi@gmail.com

[http://dx.doi.org/10.18196/  
jgpp.2014.0003](http://dx.doi.org/10.18196/jgpp.2014.0003)

# Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *E-Government*

**ABSTRACT**

Public complaints service today's has become part of the efforts to improve public services in Indonesia. Government, both central and local levels is appropriate to give special attention to the improvement of service quality of public complaints. The government's attention can be achieved either by continuously innovate to create public complaints service that is not only easily accessible by the public, but also can be received and responded to effectively by local government. Yogyakarta City's Government innovates by providing the services of public complaints were based on information technology and communication (e-government). Innovations made by the government of Yogyakarta is expected to provide ease of access for the public and can be input which should be followed up effectively by the government of the city of Yogyakarta so as to create improved quality of public services in general in the future.

*Keywords: Public Complaints Services, Government Innovation, Information and Communication Technology, E-Government*

**ABSTRAK**

Pelayanan pengaduan masyarakat saat ini sudah menjadi bagian dari upaya perbaikan pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah, baik pusat maupun di daerah sudah selayaknya memberikan perhatian khusus terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Perhatian pemerintah dapat diwujudkan salah satunya dengan terus berinovasi menciptakan pelayanan pengaduan masyarakat yang tidak hanya mudah diakses oleh masyarakat, namun juga dapat diterima dan ditanggapi secara efektif oleh pemerintah daerah. Pemerintah Kota Yogyakarta berinovasi dengan menyediakan pelayanan pengaduan masyarakat yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (e-government). Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Yogyakarta ini diharapkan dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dan dapat menjadi masukan yang selayaknya ditindaklanjuti secara efektif oleh pemerintah Kota Yogyakarta sehingga tercipta peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum dimasa yang akan datang.

*Kata Kunci : Pelayanan Pengaduan Masyarakat, Inovasi Pemerintah, Teknologi, Informasi dan Komunikasi, E-Government.*

**PENDAHULUAN**

Tuntutan masyarakat mengenai peningkatan kualitas dalam pelayanan publik hingga saat ini belum sepenuhnya dapat dipenuhi oleh pemerintah. Secara umum, masalah pelayanan publik yang

bersumber dari internal penyedia layanan, terutama yang terkait dengan sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sikap diskriminatif, budaya tidak mau melayani, banyaknya pungutan liar dan penempatan sumber daya aparatur yang tidak berdasarkan kompetensi. Selain masalah yang terjadi di lingkungan internal penyedia layanan, permasalahan pelayanan publik juga dapat terjadi di lingkungan eksternal atau pihak penerima layanan (masyarakat).

Sistem penanganan pengaduan masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara layanan juga dinilai masih sangat buruk. Penyelenggara layanan, khususnya di daerah tidak mau mengakomodasi pengaduan dengan baik sehingga terkesan hanya merupakan upaya formalitas dan akhirnya justru berdampak buruk pada kualitas pelayanan publik. Misalnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 18, yang 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.

Dengan berbagai bentuk peraturan yang tersedia guna memaksimalkan sarana pengelolaan pengaduan masyarakat, seharusnya pemerintah khususnya di daerah sudah mampu memberikan kesempatan, ruang dan fasilitas yang luas kepada masyarakat untuk ikut serta dalam memberikan keluhan, saran dan kritik guna membangun pelayanan publik yang aspiratif dan berkualitas. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan

dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik (Holle:2011)

Namun ternyata, fakta empiris yang terdapat di lapangan menyatakan bahwa kondisi penanganan pengaduan atau manajemen

pengaduan belum berjalan secara optimal dan dianggap belum efektif. Dengan adanya ruang yang luas untuk menyampaikan saran dan keluhan diharapkan nantinya tercipta pemerintahan yang aspiratif dan pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan masyarakat. Kontrol masyarakat melalui sarana penyampaian kritik dan saran yang jelas dan dikelola secara profesional oleh aparatur pemerintah juga dapat menghindarkan pemerintah dari sikap arogan dan otoriter.

Prioritas tersebut saat ini sangat ditunjang dengan perkembangan teknologi dan informasi yang digunakan oleh pemerintah atau *e-government*. Di Indonesia sendiri, penerapan *e-government* sudah mulai diterapkan dengan dukungan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor : 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dengan menerapkan teknologi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang berbasis *e-government*, diharapkan dapat menciptakan pelayanan pengaduan masyarakat yang lebih efektif, mudah dijangkau oleh masyarakat, informatif, dan terintegrasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain sehingga pada akhirnya dapat tercipta pemerintahan yang aspiratif dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara merata.

Sebagai bentuk komitmen Kota Yogyakarta untuk terus berinovasi dengan basis *e-government* dan komitmen untuk menciptakan pemerintahan yang aspiratif adalah dengan mendirikan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan atau yang lebih dikenal dengan sebutan UPIK. Dengan didirikannya UPIK segala bentuk pengaduan yang berisi keluhan, masukan, dan kritikan warga bisa disampaikan langsung melalui e-mail, website, telepon, SMS atau datang langsung ke sekretariat UPIK Kota Yogyakarta.

Sebagaimana disebutkan dalam laporan Menpan tahun 2014 mengenai inovasi pelayanan publik, pembentukan UPIK didasari berbagai permasalahan, diantaranya : Warga tidak bisa menyampaikan informasi dan keluhan setiap waktu; Masyarakat masih

mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi, keluhan, pertanyaan dan saran kepada pemerintah daerah; Kurangnya respon SKPD dalam menangani keluhan masyarakat; Masyarakat kesulitan mengawasi kinerja aparatur pemerintah Kota Yogyakarta.

UPIK yang diinisiasi oleh Herry Zudianto (mantan Walikota Yogyakarta) 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.

Berdasarkan data dari website UPIK Kota Yogyakarta pada tahun 2014 menunjukkan banyak pesan yang disampaikan dan menunjukkan UPIK tetap menjadi sarana penyampaian aduan utama yang mampu diandalkan oleh warga Kota Yogyakarta. Terkait masalah yang ada dalam pelaksanaan UPIK, hasil studi terdahulu yang dilakukan oleh Yuke Nori (2012) menunjukkan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dan memanfaatkan UPIK sebagai sarana pengaduan masyarakat. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan menunjukkan persepsi masyarakat mengenai UPIK cukup beragam.

Sebagai salah satu inovasi pelayanan pengaduan masyarakat, UPIK harus tetap dikuatkan. Penguatan UPIK ini tentu saja membutuhkan komitmen dari berbagai *stakeholders* yang berkepentingan agar keberadaan UPIK dapat tetap efektif dalam mengelola dan mendistribusikan pengaduan masyarakat berbasis *e-government* dan memberikan manfaat yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum.

Tuntutan masyarakat modern adalah bahwa pemerintah harus memiliki waktu response yang cepat terhadap berbagai permintaan atau kebutuhan khalayak. Dengan kata lain, masyarakat tidak peduli bagaimana pemerintah mengorganisasikan dirinya, namun yang penting adalah bahwa semua proses pelayanan yang dibutuhkan

oleh masyarakat dapat diberikan secara baik, cepat dan murah. Hal itu mampu dijawab jika pemerintah telah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik (Rahmawati:2011)

Berdasarkan fenomena yang telah disebutkan diatas, penulis ingin berfokus pada efektifitas pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat yang berbasis *E-Government* dengan melakukan studi di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta Tahun 2014. Penulis ingin melihat, apakah setelah sekian tahun beridiri UPIK masih mampu menjadi Unit yang mampu mengelola pengaduan masyarakat dengan efektif.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005) dalam Harbani Pasolong (2013) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Kurniawan (2005) dalam Harbani Pasolong (2013) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan berupa barang dan jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, pemerintah daerah dan BUMN serta BUMD sebagai penyedia layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan publik

adalah kemampuan membangun jaringan dan kerjasama dengan organisasi-organisasi lain baik pemerintah maupun swasta serta masyarakat. Keberadaan mekanisme ini akan menjadi ajang pembelajaran untuk menghasilkan pengetahuan dan menghilangkan pengulangan (duplikasi) dan pemborosan (inefisiensi) anggaran (Nurmandi:2010).

### PENGADUAN MASYARAKAT

NSW Ombudsman's *Effective Complaint Handling Guidelines* (2000), menyebutkan penanganan keluhan merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik.

Menurut Buku *Guide to Complaint handling in Health Care Services* (Michael Gorton. Et.al. 2005: 2), menyebutkan bahwa:

*"Complaints are a vital form of consumer feedback that provides unique and valuable information to an organisation concerned with quality improvement and risk management."*

Pengaduan masyarakat memiliki elemen penanganan pengaduan. Elemen penanganan pengaduan terdiri dari beberapa aspek antara lain:

- a. Sumber atau Asal Pengaduan
- b. Isi Pengaduan
- c. Unit Penanganan Pengaduan
- d. Respon Pengaduan
- e. Umpan Balik
- f. Laporan Penanganan Pengaduan

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

1. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan;
  2. Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif
-

- dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan;
3. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar meningkatkan mutu pelayanannya;
  4. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan;
  5. Mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan;
  6. Penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan (Jurnal Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat, BAPPENAS 2010).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaduan masyarakat merupakan proses penyampaian informasi, kritik, saran, aduan, dan keluhan yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

## E-GOVERNMENT

Secara sempit dan sederhana, pengertian *e-government* adalah tata kelola pemerintahan secara elektronik. Sedangkan dalam arti luas, pengertian *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. *E-government* memiliki berbagai definisi yang dikemukakan oleh instansi maupun ahli.

*United Nation Development Programme* (UNDP) dalam Arifin Yusuf (2010) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut:

*“E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies”*

Heeks (2002) mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kegiatan organisasi sektor publik. Penerapan *e-government* membantu mengurangi biaya, inefisiensi, ketidaknyamanan dan ketidakefektifan dalam penyediaan layanan.

Teori-teori di atas memiliki beberapa kesamaan karakteristik,

diantaranya sebagai berikut:

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet);
3. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama ini berjalan.

Dari beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan kegiatan-kegiatan pemerintah yang memanfaatkan teknologi dan informasi. *E-government* menjadikan pemerintah lebih transparan dan akuntabel. Dengan menggunakan teknologi informasi, hal tersebut dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dan pelayanan publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik digunakan sebagai upaya peningkatan kualitas di dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik termasuk dalam hal ini adalah sebagai dasar pengembangan *e-government*.

#### A. RELASI *E-GOVERNANCE*

Dalam *e-governance* dikenal 4 (empat) jenis relasi (Jurnal *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*. Indrajit, Richardus Eko : 2004) yaitu *government-to-citizen* (G2C), *government-to-business* (G2B), *government-to government* (G2G), dan *government to employee* (G2E). Domain G2C dirancang untuk memfasilitasi pemerintah berinteraksi dengan warga negara. Domain G2B menjembatani pemerintah dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada dunia bisnis, di antaranya dapat berupa penyediaan informasi dan proses perizinan. Domain G2G digunakan lembaga-lembaga pemerintah untuk saling berkomunikasi. Domain G2E digunakan untuk menjalin komunikasi antar pegawai pemerintah.

#### B. INDIKATOR *E-GOVERNMENT*

Indrajit (2002) mengemukakan bahwa dalam penerapan *e-government* terdapat indikator-indikator yang berkaitan dengan berbagai

infrastruktur serta strategi pendukungnya, dimana penerapan *e-government* ini meliputi:

- a. Data infrastruktur, meliputi manajemen sistem, dokumentasi, dan proses kerja di tempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi mendukung penerapan *e-government*;
- b. Infrastruktur legal, hukum dan peraturan termasuk berbagai perizinan untuk mendukung menuju *e-government*;
- c. Infrastruktur institusional, diwujudkan dengan institusi pemerintah secara sadar dan eksis melakukan dan memfokuskan tujuannya dalam penerapan *e-government*;
- d. Infrastruktur manusia, sumber daya manusia yang handal merupakan hal pokok yang harus dipersiapkan dalam penerapan *e-government*;
- e. Infrastruktur teknologi, penerapan *e-government* banyak bertumpu pada adanya infrastruktur teknologi yang memadai;
- f. Strategi pemikiran pemimpin, penerapan *e-government* sangat membutuhkan pemimpin yang membawa visi *e-government* dalam agendanya dan memiliki strategi pemikiran untuk mewujudkannya.

### C. PERAN *INFORMATION, COMMUNICATION, AND TECHNOLOGY* (ICT) DALAM *E-GOVERNMENT*

Melalui pengembangan *E-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan peran dan pemanfaatan ICT. Peran dan pemanfaatan ICT tersebut mencakup dua aktivitas yang berkaitan yaitu: (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah Negara.

(Jurnal pengertian *E-Government*, Kemunculan, Ruang Lingkup dan Manfaat *E-Government*, Ryan Vandemi, dkk : 2008).

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PELAYANAN

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2006) dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, sebagai berikut:

- a. Faktor Kesadaran
- b. Faktor Aturan
- c. Faktor Organisasi
- d. Faktor Pendapatan
- e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
- f. Faktor Sarana Pelayanan

Efektivitas pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat dilihat dengan menggunakan indikator :

### A. INDIKATOR EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI UPIK :

1. Sumber atau Asal Pengaduan : Sumber atau asal pengaduan yang didapatkan UPIK Kota Yogyakarta;
2. Isi Pengaduan : Isi atau konteks pengaduan yang dapat ditampung dan diidentifikasi oleh UPIK Kota Yogyakarta;
3. Unit Penanganan Pengaduan : Unit yang menampung, mengidentifikasi, dan menentukan skala prioritas pengaduan untuk kemudian didistribusikan kepada SKPD terkait;
4. *Responds* Pengaduan : Respon dari UPIK Kota Yogyakarta dan SKPD terkait terhadap laporan pengaduan yang diterima;
5. Umpan Balik: Umpan balik (*feedback*) dari pengadu kepada SKPD melalui UPIK Kota Yogyakarta terkait pengaduan masyarakat;
6. Laporan Penanganan Pengaduan : Laporan penanganan pengaduan dari UPIK Kota Yogyakarta dan SKPD terkait sebagai bentuk tanggung jawab.

B. INDIKATOR *E-GOVERNMENT* DALAM UPIK MELIPUTI:

1. Data infrastruktur : Meliputi manajemen sistem, dokumentasi, dan proses kerja di UPIK dalam menyediakan data yang berfungsi mendukung penerapan *e-government*;
2. Dasar hukum : Meliputi legalitas hukum dan peraturan untuk mendukung menuju *e-government*;
3. Infrastruktur institusional : Kesadaran dan eksistensi Institusi pemerintah dalam melakukan dan memfokuskan tujuannya dalam penerapan *e-government*;
4. Infrastruktur manusia : Meliputi sumber daya manusia yang harus dipersiapkan dalam penerapan *e-government*;
5. Infrastruktur teknologi : Tersedianya Infrastruktur teknologi yang memadai dalam mendukung penerapan *e-government*;
6. Strategi pemikiran pemimpin : Visi dan misi pemimpin dalam mewujudkan penerapan *e-government*.

C. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI UPIK :

1. Faktor Kesadaran;
2. Faktor Aturan;
3. Faktor Organisasi;
4. Faktor Pendapatan;
5. Faktor Kemampuan Pegawai;
6. Faktor Sarana Pelayanan.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Sujana dan Ibrahim (1989) dalam Tjutju Soendari penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi,

Kantor Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta, Komplek Balai Kota, Jalan Kenari Nomor 56 Yogyakarta 55165 dan juga SKPD terkait dengan penanganan pengaduan masyarakat. Adapun data primer dalam penelitian ini adalah : Tanggapan aparatur UPIK Kota Yogyakarta tentang efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di UPIK Kota Yogyakarta; Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di UPIK Kota Yogyakarta. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah: Data profil dan struktur organisasi UPIK Kota Yogyakarta; Data jumlah pengguna layanan pengaduan masyarakat di UPIK Kota Yogyakarta; Data penggunaan media penyampaian aduan; Data distribusi pengaduan; Data dokumentasi kegiatan operasional UPIK.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan Teknik analisis data dalam penelitian ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Huberman dan Miles. Huberman dan Miles seperti dikutip Idrus (2009) mengajukan model analisis data yang disebut dengan model interaktif. Model interaktif terdiri dari tiga hal utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Alur pertama, menjelaskan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat. Alur kedua mendeskripsikan dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pengaduan masyarakat di UPIK Kota Yogyakarta. Alur ketiga, menyimpulkan hasil penelitian.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa tujuan pendirian Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan atau disingkat UPIK tentu saja agar dapat menampung berbagai macam aduan masyarakat dan sudah berbasis teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK). Dengan menggunakan basis sistem teknologi informasi, diharapkan dapat beroperasi lebih efektif dan efisien dalam menampung dan mendistribusikan pesan aduan dibanding-

kan dengan penggunaan sistem manual seperti kotak saran dan surat. Pengelolaan UPIK sendiri 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 :

1. Telp/Fax : 0274-561270
2. SMS : 08122780001
3. Internet (website) : <http://upik.jogjakota.go.id>
4. E-mail : [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)
5. 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.

**TABEL 2. MEDIA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2014**

No	Jenis Media	Keluhan	Pertanyaan	Informasi	Saran	Jumlah
1	SMS	531	2535	1197	651	4914
2	Website	34	35	15	27	111
3	Email	3	4	1	0	8
4	Telepon	0	0	0	0	0
5	Fax	0	0	0	0	0
6	Pos	0	0	0	0	0
7	Datang Langsung	0	0	0	0	0
Total						5033

Sumber : Diolah dari Server Admin UPIK, 2014

Berdasarkan tabel di atas, jumlah pesan masuk selama tahun 2014 sebanyak 5033 pesan, namun dari jumlah tersebut tidak bisa semuanya bisa diproses dikarenakan terkait persyaratan pengaduan. Berdasarkan tabel tersebut juga terlihat bahwa media SMS paling banyak digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan pengaduan kepada UPIK Kota Yogyakarta dikarenakan SMS merupakan media yang paling praktis dan juga dapat dimanfaatkan setiap saat.

TABEL 3. ISI PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2014

Isi Pengaduan	Jumlah
Pertanyaan	2577
Informasi	961
Saran	682
Keluhan	569
Total	4789

Sumber :Diolah Dari Server Admin UPIK, 2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa selama tahun 2014, pengaduan yang bersifat pertanyaan adalah yang paling sering dikirim oleh masyarakat melalui UPIK Kota Yogyakarta.

TABEL 4. RESPON PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2014

Status	Jumlah
Sudah Direspon	4593
Belum Direspon	119
Salah Alamat	87
Total	4789

Sumber : Diolah dariServer Admin UPIK, 2014

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari 4789 pesan yang didistribusikan admin UPIK Kota Yogyakarta kepada operator UPIK pada tiap SKPD menunjukkan bahwa 4593 pesan (95 %) diantaranya sudah direspon dan ditindaklanjuti.

Perbandingan antara parameter dengan data empirik di lapangan dapat dilihat pada tabel 5. Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan antara parameter dengan data empirik di lapangan sudah menunjukkan kesesuaian. Indikator-indikator utama yang menjadi tolok ukur efektivitas pelaksanaan pengaduan masyarakat berbasis *e-government* di UPIK tahun 2014 sudah dapat terpenuhi. Dimulai dari indikator sumber pengaduan. Selama ini sumber pengaduan yaitu masyarakat semakin aktif memberikan berbagai pengaduan melalui berbagai media yang terkait pelayanan publik.

Kedua, indikator isi / konteks pengaduan. Aduan yang ditujukan kepada pemerintah Kota Yogyakarta melalui UPIK sudah cukup

substantif. Ketiga, indikator unit penanganan pengaduan. Dalam indikator ini, jelas bahwa yang dimaksud unit penanganan pengaduan yang harus tersedia dalam mengelola pengaduan masyarakat adalah UPIK Kota Yogyakarta. Keempat, indikator respon pengaduan. Dalam indikator ini, respon terbaik ditunjukkan oleh admin UPIK yang berada di Bagian Humas, khususnya dalam hal menjawab aduan dan mendistribusikan aduan kepada SKPD terkait.

**TABEL 4. VARIABEL EFEKTIVITAS DAN HASIL PENELITIAN LAPANGAN**

Indikator	Parameter	Empirik
Sumber atau Asal Pengaduan	-Masyarakat Kota Yogyakarta -Penggunaan media (Website, email, SMS, telepon surat, datang langsung)	-Masyarakat Kota Yogyakarta dan luar Kota -Mayoritas menggunakan SMS dan website
Isi Pengaduan	-Informasi -Pertanyaan -Keluhan -Saran	-Informasi -Pertanyaan -Keluhan -Saran
Unit Penanganan Pengaduan	-UPIK (identifikasi, distribusi, tindak lanjut) -SKPD terkait (koordinasi, tindak lanjut)	-UPIK (identifikasi, distribusi, tindak lanjut) -SKPD terkait (koordinasi, tindak lanjut)
Respon Pengaduan	-1x24 jam untuk Admin UPIK -2x24 jam untuk operator SKPD -6x24 jam untuk penanganan lintas SKPD	-1x24 jam untuk Admin UPIK -Penyelesaian tidak selalu 2x24 jam pada tiap SKPD -Penyelesaian tidak selalu 6x24 jam untuk penanganan lintas SKPD
Umpan Balik	- Pemerintah mampu memberikan <i>feedback</i> -masyarakat memberikan <i>feedback</i> pada setiap pengaduan	- <i>Feedback</i> pemerintah sangat baik -Masyarakat sangat jarang memberikan <i>feedback</i> pengaduan
Laporan Penanganan Pengaduan	-Laporan bulanan -Rapat koordinasi per tiga bulan	-Laporan bulanan -Rapat koordinasi per tiga bulan (tidak semua operator hadir)

Sumber : Data Diolah

Respon yang ditunjukkan oleh operator dan SKPD terkait cukup beragam, hingga pada akhirnya muncul SKPD yang responsif dan kurang responsif. Kelima, indikator umpan balik. Dari hasil

penelitian lapangan menunjukkan bahwa pemerintah memberikan umpan balik yang sangat baik melalui UPIK, sedangkan masyarakat umumnya sudah merasa puas dengan penyelesaian aduan yang telah dilakukan oleh UPIK/SKPD tanpa mendiskusikannya lebih lanjut lagi.

TABEL 5. VARIABEL *E-GOVERNMENT* DAN HASIL PENELITIAN LAPANGAN

Indikator	Parameter	Empirik
Data Infrastruktur	-Manajemen sistem -Dokumentasi -Proses kerja	-Manajemen sistem -Dokumentasi -Proses kerja
Dasar Hukum	-Peraturan Perundang-Undangan -Perda -Perwal	-Peraturan Perundang-Undangan -Perda -Perwal -Kepwal
Infrastruktur Institusional	-Komitmen aparatur -Eksistensi institusi	-Komitmen Aparatur yang belum merata -Eksistensi Institusi
Infrastruktur Manusia	- <i>Mindset</i> -Ketersediaan SDM -Pelatihan khusus	- <i>Mindset</i> yang cukup baik -SDM mencukupi -Tidak ada pelatihan khusus
Infrastruktur Teknologi	- <i>Software</i> (program) - <i>Hardware</i> (komputer) -Jaringan Internet -Jaringan telepon	- <i>Software</i> (program) - <i>Hardware</i> (komputer) -Jaringan Internet -Jaringan telepon
Strategi Pemikiran Pemimpin	-Visi dan Misi Pemimpin	-Visi dan Misi Pemimpin

Sumber : Data Diolah

Keenam, indikator laporan penanganan pengaduan. Berdasarkan data empirik di lapangan dalam kegiatan UPIK selama tahun 2014, pelaksanaan kegiatan UPIK selalu dibarengi dengan kegiatan pelaporan rutin tiap bulan dan rapat koordinasi tiap tiga bulan. Upaya ini dilaksanakan agar kegiatan UPIK tetap dapat terkontrol dan terus beroperasi secara efektif dan efisien.

Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan antara parameter dengan data empiric di lapangan sudah menunjukkan kesesuaian. Indikator - indikator utama yang menjadi tolok ukur efektivitas pelaksanaan pengaduan masyarakat berbasis *e-government*

di UPIK tahun 2014 sudah dapat terpenuhi.

Dimulai dari indikator data infrastruktur. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, pertama pengelolaan data infrastruktur UPIK yang meliputi sistem, dokumentasi, dan proses kerja sudah baik dan mencerminkan penerapan *e-government*. Kedua, indikator dasar hukum. Berdasarkan data empirik dasar hukum dalam kegiatan UPIK sudah cukup kuat dan lengkap (UU, Inpres, Perda, Perwal, Kepwal). Ketiga, indikator infrastruktur institusional. Dalam indikator ini, diketahui komitmen aparatur belum merata namun jika dilihat secara keseluruhan, institusi pemerintah Kota Yogyakarta khususnya yang terlibat dalam kegiatan UPIK memiliki komitmen untuk menerapkan *e-government* dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Keempat, indikator infrastruktur manusia. Secara umum SDM yang tersedia dalam kegiatan pengaduan masyarakat berbasis *e-government* di UPIK sudah cukup memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. *Mindset* SDM yang tersedia juga sudah modern dan mulai mengedepankan pelayanan kepada masyarakat. Kelima, indikator infrastruktur teknologi. Kegiatan UPIK sudah memanfaatkan teknologi, komunikasi, dan informasi. Teknologi yang digunakan tidak terlalu canggih, namun lebih difokuskan pada kebutuhan kegiatan UPIK itu sendiri. Keenam, indikator strategi pemikiran pemimpin. Pemimpin yang paling berjasa dalam pembentukan UPIK tentu saja mantan Walikota Kota Yogyakarta, Heri Zudianto.

Sebagai penerus, Walikota saat ini harus mampu mempertahankan dan mengembangkan kegiatan UPIK agar tetap dapat menjadi sarana yang efektif dalam menampung pengaduan masyarakat. Selama tahun 2014, terlihat bahwa pemimpin saat ini tetap mendukung kegiatan UPIK melalui berbagai upaya, diantara dukungan anggaran dan pengawasan.

Berdasarkan variabel beserta indikator yang telah ditetapkan oleh

penulis dengan hasil penelitian yang telah didapatkan dan dianalisis, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat yang berbasis *e-government* di UPIK Kota Yogyakarta tahun 2014 sudah berjalan efektif.

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI UPIK KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2014

### A. FAKTOR KESADARAN

Berdasarkan penelitian di lapangan, terungkap bahwa dalam kegiatan UPIK selama tahun 2014, faktor kesadaran menjadi hal yang paling penting dalam menentukan keberhasilan kegiatan UPIK.

Kesadaran dan komitmen aparat birokrasi yang terlibat langsung dalam proses penanganan aduan melalui UPIK selama tahun 2014 menjadi faktor yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan UPIK. Meskipun diakui juga bahwa selama tahun 2014 tersebut terdapat masa-masa dimana kesadaran mereka berkurang terutama ketika harus mengerjakan pekerjaan lain yang juga menjadi tupoksinya sebagai pegawai negeri sipil.

### B. FAKTOR ATURAN

Berdasarkan penelitian di lapangan, dapat dianalisis bahwa faktor aturan berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan pengaduan masyarakat berbasis elektronik di UPIK selama tahun 2014. Bapak Nur Pireno mengungkapkan bahwa :

*“Aturan yang ada? Ya mendukung to dek, seperti misalnya perwal layanan publik, SOP, perwal pembentukan UPIK. Nah adanya aturan itu jelas mendukung dan memudahkan kita dalam bekerja. Kita jadi memiliki guide, guiding dalam menjalankan tugas”*

Ditambahkan juga oleh Bapak Sukadarisman yang menyatakan bahwa :

*“Regulasi yang mengatur UPIK ini ya kuat. Itu sangat berpengaruh mas. Peraturannya jelas jadi yang menjalankannya juga enak, aman gitu mas.”*

Berdasarkan pendapat beliau di atas dapat disimpulkan bahwa aturan, baik Peraturan Perundang-Undangan, Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota sangat mendukung dalam hal kegiatan UPIK selama tahun 2014. Dengan adanya peraturan yang jelas dan kuat, aparat birokrasi yang bertugas menjalankan kegiatan UPIK memiliki pedoman dan tuntunan yang jelas terkait pelayanan publik seperti apa yang harus diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya peraturan dan konsistensi menjalankan aturan tersebut tentu saja akan membuat aparat birokrasi merasa aman dalam bekerja.

### C. FAKTOR SARANA PELAYANAN

Berdasarkan hasil penelitian, sarana pelayanan yang selama ini dimiliki UPIK, baik di Humas dan di SKPD sudah cukup memadai dan mampu mendukung kegiatan UPIK. Sarana pelayanan yang tersedia di UPIK meliputi media penyampaian pesan yang lengkap, seperti website, email, sms, telepon dan surat. Selain itu, peralatan komputer beserta sistem dan jaringan internet sebagai salah satu alat dalam menunjang pelayanan pengaduan juga tersedia dan dapat dimanfaatkan secara maksimal di kantor UPIK dan seluruh SKPD yang terkait dengan pelayanan UPIK.

Sarana pelayanan yang tersedia mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu. Selain itu dapat menimbulkan rasa kenyamanan dan rasa puas bagi orang-orang yang berkepentingan, dalam hal ini pegawai yang berkaitan dengan UPIK maupun masyarakat Kota Yogyakarta. Berdasarkan penjelasan di atas, diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *e-government* di UPIK tahun 2014 adalah faktor kesadaran, faktor aturan, dan faktor sarana pelayanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *e-government* di UPIK Kota Yogyakarta pada tahun 2014 sudah berjalan efektif. Hal ini salah satunya ditandai dengan banyaknya pesan aduan yang masuk, yakni sebanyak 5033 pesan aduan dan 4789 diantaranya dapat ditindaklanjuti oleh UPIK dan SKPD terkait. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan pengaduan masyarakat berbasis *e-government* di UPIK Kota Yogyakarta tahun 2014 adalah, pertama faktor kesadaran, kedua faktor aturan atau regulasi sebagai dasar pedoman pelaksanaan kegiatan UPIK dan ketiga adalah faktor sarana pelayanan yang mencakup media layanan yang dapat diakses masyarakat sampai kepada perangkat *hardware* dan *software* dalam kegiatan UPIK.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sosialisasi keberadaan UPIK perlu ditingkatkan lagi.
2. Peningkatan komitmen dan koordinasi antar aparat, khususnya yang bertugas sebagai pengelola, admin, operator dan aparat di tingkat SKPD.
3. Bagi SKPD yang kurang responsif dalam memberikan tanggapan yang terkait pengaduan, seharusnya diberikan *punishment* yang dapat menimbulkan efek jera sehingga ke depannya tidak ada lagi SKPD yang malas merespon pengaduan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Yusuf. Dkk. (2010). *Kualitas Pelayanan E-Government ditinjau dari Kepemimpinan Transformasional, Manajemen Pengetahuan dan Manajemen Perubahan*. Unpad Press.
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*, Kencana Prenata Group, Jakarta.
- Dinullah, Arnaully. (1990) *Pola Berfikir Seorang Manager*. Bandung, Aksara Baru.
- Dwiyanto, Agus. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi

- Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada*: Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Idrus, Muhammad (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Erlangga. Yogyakarta.
- Lubis, S.B. Hari dan Martani Huseini. (2009). *Pengantar Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi, FISIP UI.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. STIE YKPN, Yogyakarta.
- Masdar, Sjahrazad, Sulikah Asmorowati & Jusuf Irianto. (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Moleong, Lexy. J (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Siagian, Sondang P. (2000), *Administrasi Pembangunan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Silalahi, Ulber. (2009) *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama, Bandung.
- Singadimeja, Holy G. N. (2007). *Hubungan antara Literatur*. F. Psi UI.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sutarto. (1998). *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Gie, The Liang. (1991). *Administrasi Perkantoran*. Nur Cahya. Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. (2003). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. PT Rajagrafindo, Jakarta.
- Wisnu UR, Dicky dan Siti Nurhasanah. (2005). *Teori Organisasi, Struktur dan Desain*. UMM Press. Edisi Pertama. Malang.
- Almarabeh, Tamara. (2010). *A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success*. European Journal of Scientific Research.
- BAPPENAS. (2010). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*.
- Coursey, David and Norris F, Donald (2008). *Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment*. Arizona State University and University of Maryland
- Dian Utomo, Sad. (2008). *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi.
- Febria Nurita, Riskidkk. (2012). *Optimalisasi Layanan Transaksi Electronic Government Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Baik Pada Bidang Perizinan Di Kota Malang (Studi Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang)*. Pascasarjana Ilmu Hukum, Universitas Brawijaya.
- Hariani, Dyah. (2008). *Manajemen Komplain Dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. MAP Undip.
- Indrajit, Richardus Eko, et al.. (2004). *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Governement (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. (2008). *Instrumen Penilaian Mandiri dalam Pelayanan Publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*, Centre of Policy Studies Partnership for

- Goverance Reform*, Magister Administrasi Publik UGM.
- Kumorotomo, Wahyudi. (2008). *Pengembangan E-Government untuk Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik*. Konferensi Adminstrasi Negara, Yogyakarta.
- Michiel Backus. (2001). *E-Governance and Developing Countries, Introduction and examples*. Research Report.
- Nori Aurumbita, Yuke, dkk. (2012). *Pemanfaatan dan Persepsi Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (Upik) di Kelurahan Suryatmajan, Kota Yogyakarta*. UGM.
- Ramdhana Prasetya, Dimas dkk. (2010). *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik Vol 2, No 1.
- Rustaria, Tri, Yuswanto, dan Nurmayani. (2012) *Penyelenggaraan Pelayanan Prima pada Bidang Informasi melalui Mekanisme Pelayanan Pengaduan oleh BPMP di Kota Bandar Lampung*. Praevia Vol.6 No.1 Januari-Juni 2012, FH Unila.
- Sekaran, Uma. (1992). *“Research Methods for Business: A Skill Building Aproach”*. 2ded. New York: John Wiley & Sons, Inc, page. 33.
- Soendari, Tjutju. (2008) *“Metode Penelitian Deskriptif”*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Styawan, Suci. (2012). *Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, dan Akuntabilitas dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)*. Jurnal Administrasi Negara, Univeritas Airlangga.
- Topohudoyo, dkk. (2010). *Penelitian Penerapan E-Government Untuk Mendorong Transparansi Pemerintah Daerah*. BPPKI. Yogyakarta.
- Uswatun Khasanah, Umidan Hany Fanida, Eva. (2011). *Penerapan Electronic Governemnt Melalui Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo*.
- Vandemi, Ryan dkk. (2008). *Pengertian E-Government, Kemunculan, Ruang Lingkup dan Manfaat E-Government*. E-Government.
- Viborg Andersen, Kim and Zinner Henriksen, Helle (2006). *E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model*. Department of Informatics, Copenhagen Business School, 60 Howitzvej, 02000 Frederiksberg, Denmark.
- Wescott, C. (2001). *E-Government: Enabling Asia-Pacific Governments and Citizens to do Public Business Differently in Asian Development Forum*. Bangkok.

JURNAL

- Hersya Pratama, Rizky dkk. 2011. *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW) Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol.3, No.12.
- Mustafid dan Aris Sugiharto. 2014. *Analisa Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Kota Semarang*. Riptek Vol. 8, No. 2, Tahun 2014.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Proses Manajemen Pengetahuan Bagi Inovasi Pelayanan*
-

- Perizinan di Kota Yogyakarta*. Journal of Government and Politics. Volume 1 Nomor 1 Agustus 2010.
- Rahmawati. 2011. Efektivitas *E-Service* Di Pemerintah Daerah (Kasus Di Kabupaten Serang). Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011.
- S. Holle, Erick. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli-September 2011.
- Tim PIRAC. 2011. *Studi Efektifitas dan Responsivitas Pelayanan Pengaduan (complaint mechanism) Masyarakat Berbasis IT pada LAPOR*. ([www.lapor.ukp.go.id](http://www.lapor.ukp.go.id))

#### REGULASI

- Inpres No.3 tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan *E-Government*.
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan Pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta.
- PERMENPAN Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.