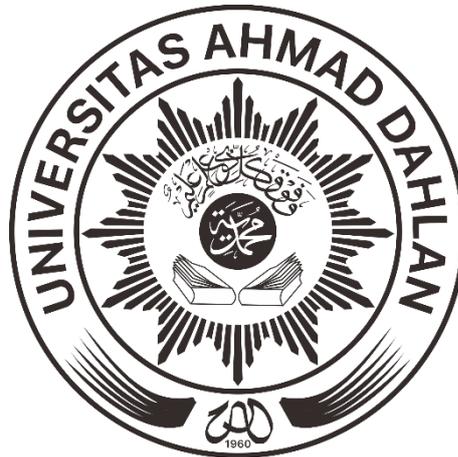


**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN
PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA DALAM MENANGANI KELUHAN
PADA APLIKASI JOGJA SMART SERVICE**

SKRIPSI

Diajukan Pada Program Ilmu Komunikasi sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas
Sastra Budaya dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan



Disusun Oleh:

KHAIRUL FAHMI ZEIN

(1900030325)

PRODI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS SASTRA, BUDAYA, DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

2024

INTISARI

Pemerintah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Diskominfo, di bawah arahan pemerintah Kota Yogyakarta, secara aktif memberikan pelayanan berbasis teknologi guna memudahkan aktivitas bagi penggunanya. *Jogja Smart Service* adalah aplikasi yang dibuat pemerintah Kota Yogyakarta untuk memudahkan dalam menyampaikan aduan. Sebagai aplikasi layanan publik, *Jogja Smart Service* banyak digunakan masyarakat untuk melapor, sehingga terjadi respon dalam menangani keluhan di dalamnya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana strategi komunikasi Diskominfo dalam menangani keluhan pada aplikasi JSS.

Metode yang digunakan peneliti yaitu deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, studi pustaka, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Peneliti menggunakan teori manajemen komplain, dengan menggunakan sepuluh prinsip manajemen komplain yaitu: *commitment, visibility, access, responsive, fairness, accountability, simplicity, record, resource, reliability, feedback, remedy*. Prinsip tersebut dilakukan Diskominfo dan Pemerintah Kota Yogyakarta, guna menangani aduan pada aplikasi JSS.

Kata Kunci: Diskominfo Kota Yogyakarta; *Jogja Smart Service*; Manajemen Komplain; Strategi Komunikasi;

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada era sekarang dalam setiap program dan kegiatan yang dilaksanakan, pemerintah pusat dan daerah termasuk provinsi, kabupaten, dan kota selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang efektif, baik oleh pemerintah maupun korporasi, dapat membantu memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan kemakmuran ekonomi dan kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan dan pengelolaan sumber daya alam, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah Kota Yogyakarta secara aktif memberikan pelayanan publik berbasis teknologi. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk memudahkan aktivitas bagi penggunanya. Perkembangan TIK dimanfaatkan oleh pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Lestari et al., 2020).

Jogja Smart Service (JSS) adalah sebuah inovasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Yogyakarta untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan kepada pemerintah Kota Yogyakarta dan memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan dan aduan kepada masyarakat Yogyakarta. *Jogja Smart Service* adalah balai kota virtual atau portal maya

pemerintah Kota Yogyakarta dalam rangka memberikan layanan langsung kepada semua masyarakat di Kota Yogyakarta (Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, 2024). Aplikasi *Jogja Smart Service* di kembangkan Pemkot Yogyakarta melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian. Aplikasi ini dapat diunduh melalui Android dan IOS atau diakses melalui *website* <https://jss.jogjakota.go.id>.

Terhitung dari Januari 2023 hingga Agustus 2023 total aduan 2994 sedangkan pihak pemkot Yogyakarta yang terlambat memberikan penanganan sejumlah 105 aduan (Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, 2024). Menjadi tantangan bagi pemerintah untuk selalu tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Salah satu cara yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah dengan menggunakan strategi komunikasi yang efektif sebagai bentuk umpan balik dari pemerintah. Melalui strategi komunikasi yang baik, pemerintah dapat menanggapi keluhan dan pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat, serta memberikan solusi yang memuaskan bagi masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Yogyakarta (Pemkot Yogyakarta) melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Yogyakarta mampu melaksanakan strategi komunikasi yang efektif. Hal ini terlihat dari penggunaan platform *Jogja Smart Service* (JSS) yang dapat meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan, efisiensi dalam penyampaian informasi, dan akuntabilitas

dalam penyampaian informasi. Selain itu, JSS juga berfungsi sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pandangan pribadi mereka atau memberikan informasi kepada publik. Dengan adanya *Jogja Smart Service* pemerintah Kota Yogyakarta mendapatkan penghargaan Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Terpuji KIPP Tahun 2023 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) (Kemenpanrb, 2023). Penghargaan ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memberikan layanan pengaduan terbaik kepada masyarakat dan menjadi langkah penting dalam transformasi pelayanan publik yang lebih baik. Dengan penghargaan ini, pemerintah Kota Yogyakarta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

B. RUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut “Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pada Aplikasi *Jogja Smart Service*?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari hasil penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pada Aplikasi *Jogja Smart Service*.

D. MANFAAT PENELITIAN

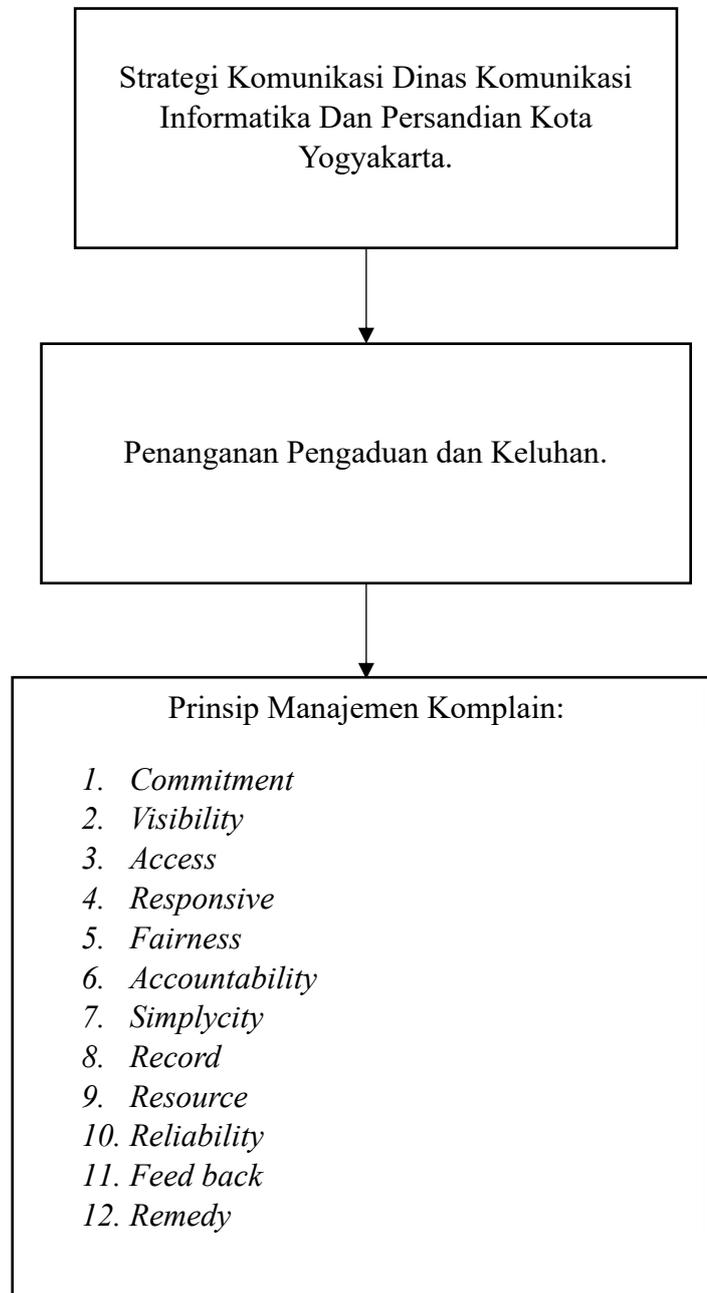
1. Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi positif dan tambahan ilmu pengetahuan secara akademik khususnya di bidang ilmu komunikasi. Bisa memperluas pengetahuan dan menjadi sumber informasi terkait dengan peran unit pelayanan informasi dan keluhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan keluhan pada aplikasi *Jogja Smart Service*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman nyata tentang strategi komunikasi dalam pelayanan aduan dan keluhan yang diterapkan oleh Diskominfo dan pemerintah Kota Yogyakarta. Bagi pihak pemerintah, dapat memberikan masukan dan saran terhadap pemahaman dan solusi untuk pembahasan yang berkaitan oleh kebijakan pemerintah. Bagi pihak publik/Masyarakat, diharapkan bisa bermanfaat untuk masyarakat dan sebagai bekal informasi tambahan mengenai pelayanan publik yang di terapkan oleh pemerintah Kota Yogyakarta.

E. KERANGKA PEMIKIRAN



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Olahan Peneliti

F. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat interpretif (penafsiran) yang melibatkan banyak metode dalam menelaah penelitiannya. Penggunaan berbagai metode ini sering disebut triangulasi dimaksudkan agar penelitian memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti (Mulyana, 2018).

2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian ini adalah berfokus permasalahan yang akan dikaji yaitu Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pada Aplikasi *Jogja Smart Service*.

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan rentang waktu sejak bulan September hingga Desember 2023.

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

2) Studi Pustaka

Studi pustaka adalah proses penelitian yang melibatkan pencarian, penelaahan, dan analisis terhadap sumber-sumber tertulis.

3) Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden.

4) Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada di lapangan.

c. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini terdapat aktivitas analisis data berupa data *reduction* (reduksi data), data *display* (display data), dan *conclusion drawing/verivication* (penarikan kesimpulan) (Sugiyono, 2017).

d. Teknik Validasi Data

Dalam konteks pengujian kredibilitas data, triangulasi diartikan sebagai proses memverifikasi data dari berbagai sumber dengan menggunakan metode yang berbeda dan pada waktu yang berbeda pula.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. PROFIL DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN (DISKOMINFOSAN KOTA YOGYAKARTA)

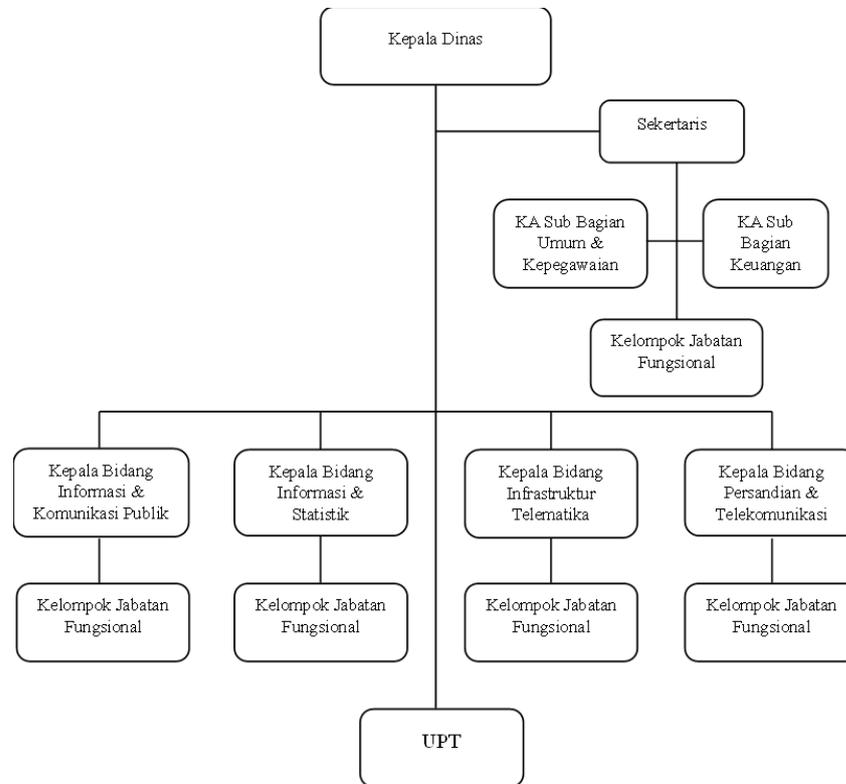
1. Sejarah Diskominfo Kota Yogyakarta

Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta didirikan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Yogyakarta dan peraturan Walikota Nomor 79 Tahun 2016 tentang Susunan organisasi, kedudukan, tugas, fungsi, dan tata kerja. Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Yogyakarta terbentuk melalui penggabungan Bagian Humas dan Informasi dari Setda Kota Yogyakarta, Bagian Teknologi Informasi dan Telematika, serta unit pengelola persandian di Bagian Umum Setda Kota Yogyakarta.

Menurut Peraturan Walikota Nomor 79 Tahun 2016, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah dengan mengikuti prinsip otonomi dan tugas pembantuan di sektor komunikasi, informatika, persandian, dan statistik. Struktur organisasi Diskominfo terdiri dari Kepala Dinas, Sub Bagian Tata Usaha, serta empat bidang yaitu Bidang Informasi dan Statistik, Bidang Komunikasi Publik, Bidang Teknologi dan Informatika, dan Bidang Persandian dan Telekomunikasi.

2. Struktur Organisasi Diskominfo Kota Yogyakarta.

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Yogyakarta



Sumber: *Website Diskominfo Kota Yogyakarta*

B. JOGJA SMART SERVICE (JSS)

Pemerintah daerah saat ini menggunakan teknologi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di daerah tersebut seperti halnya di Kota Yogyakarta. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang ada di Kota Yogyakarta sering di sebut dengan nama *Jogja Smart Service (JSS)*. Dalam meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat sejalan dengan Kota Yogyakarta menjadi pilot *project* dalam gerakan menuju 100 *smart city* di Indonesia.

Dengan adanya *Jogja Smart Service* pemerintah Kota Yogyakarta lebih mudah, cepat tanggap, jelas dan efisien serta terkoordinasi dengan baik dalam mengolah pengaduan dari masyarakat. Hal ini juga merupakan tujuan dari pihak penerima pelayanan publik, yaitu masyarakat, yang menginginkan pelayanan publik yang berkualitas, mudah diakses, transparan, dan akuntabel. Dengan JSS, masyarakat dapat memperoleh informasi, layanan, dan izin yang dibutuhkan secara *online* tanpa harus datang ke kantor pemerintah.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Commitment*

Commitment merupakan keputusan seseorang dan tanggung jawab untuk menyelesaikan sesuatu yang sudah dijanjikan. Hal ini menunjukkan bentuk *commitment* yang dilakukan oleh penyelenggara layanan, yaitu pemerintah, dalam menanggapi dan mengatasi keluhan yang disampaikan masyarakat. *Commitment* ini tidak hanya mencakup penyelesaian yang di keluhkan, tetapi mencari upaya untuk memahami sumber masalah dan memberi solusi untuk mencegah keluhan serupa

Kanal aplikasi *Jogja Smart Service* dibuat atas tanggung jawab dan *commitment* pemerintah Kota Yogyakarta, khususnya Walikota Yogyakarta. Sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat dalam memberikan layanan yang baik, sehingga masyarakat dapat melapor terkait permasalahan mereka dengan mudah dan cepat. Selain itu, dengan adanya

aplikasi *Jogja Smart Service*, dapat memudahkan pengelola untuk merespon dan menangani lebih cepat aduan yang masuk, sebagai bentuk *commitment* pemerintah Kota Yogyakarta. Hal tersebut menuntut admin untuk terus *fast respon* dalam menanggapi aduan yang masuk, khususnya admin UPIK pada aplikasi *Jogja Smart Service*. Dengan demikian, responsivitas dan kecepatan dalam menanggapi aduan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

2. *Visibility*

Visibility dalam penelitian ini merujuk pada sejauh mana informasi dapat diakses, dipahami, dan jelas. Penting untuk memastikan bahwa layanan pengaduan yang disediakan oleh Diskominfo dan Pemkot Yogyakarta menerapkan *visibility* yang baik, seperti mudah diakses dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sebagai penyelenggara Diskominfo telah merancang aplikasi *Jogja Smart Service* sebagai platform untuk layanan pengaduan masyarakat Kota Yogyakarta. Desain aplikasi ini dibuat sederhana dan sesimpel mungkin agar masyarakat mudah mengakses dan memahami layanan-layanan yang diberikan oleh Pemkot Yogyakarta. Aplikasi *Jogja Smart Service* dirancang dengan cara mengelompokkan berbagai layanan secara terpisah dan sesuai kategori, seperti kesehatan, kependudukan, catatan sipil, pajak dan retribusi, serta (UPIK). Fitur ini dibuat secara terpisah untuk memudahkan masyarakat dalam memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain layanan yang dirancang terpisah, Diskominfo juga memberikan fitur *search*/telusuri

untuk lebih memudahkan dalam mencari layanan yang diperlukan. Dengan cara ketuk kolom *search*/telusuri layanan, kemudian ketik kata kunci, contohnya “KTP”, maka akan muncul layanan-layanan yang berhubungan dengan KTP.

3. *Access*

Tujuan dari aplikasi *Jogja Smart Service* adalah agar *access* yang diberikan oleh Diskominfo dan Pemkot Yogyakarta kepada masyarakat Kota Yogyakarta dapat dimanfaatkan dengan baik. Hal ini terbukti dari banyaknya aduan dan keluhan yang masuk melalui aplikasi ini, menunjukkan bahwa masyarakat mendapatkan banyak manfaat positif. Selain itu keberadaan aplikasi JSS juga telah membuat pemerintah menjadi *responsive* dalam menangani aduan masyarakat. Sebagai contoh, dalam kasus klitih yang sering terjadi di masyarakat, aduan yang masuk melalui JSS telah memicu tindakan cepat dari pemerintah, seperti peraturan jam malam untuk berjaga, guna mencegah kejadian yang tidak diinginkan. *Access* yang disediakan ini diharapkan dapat mendukung pemerintahan dan masyarakat dalam bekerja sama untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan dan bertanggung jawab.

4. *Responsive*

Kata *responsive* mengacu pada perilaku seseorang dalam memberi tanggapan secara cepat dan akurat terhadap apa yang disampaikan oleh orang lain. Diskominfo berusaha untuk terus menerapkan *responsive* yang baik dan cepat terhadap keluhan atau aduan warga. Berdasarkan

kebijakan yang ditetapkan oleh peraturan walikota, setiap aduan yang diterima melalui aplikasi *Jogja Smart Service* harus ditanggapi dalam waktu 2 x 24 jam. Hal ini bertujuan untuk mencegah adanya antrean aduan yang panjang.

Tanggapan yang diberikan oleh admin kemudian diteruskan ke OPD terkait, hal ini karena admin berfungsi sebagai perantara dalam menyampaikan keluhan tersebut untuk ditangani oleh OPD yang bersangkutan. Artinya setiap aduan yang masuk akan selalu ditanggapi oleh admin sebagai tindakan pertama, kemudian akan disampaikan oleh admin aduan tersebut kepada OPD yang bersangkutan untuk penanganan selanjutnya.

5. *Fairness*

Pada prinsip *fairness* dijelaskan sebagai kemampuan untuk berinteraksi dan bertindak dengan cara yang dapat diterima oleh kedua belah pihak (Sunaryo, 2022). Artinya konsep *fairness* dalam pelayanan aduan menjelaskan bahwa penyelenggara memberikan perlakuan yang sama dan tidak diskriminatif kepada setiap individu atau kelompok yang melaporkan keluhan mereka dan melakukan penanganan aduan secara adil. Sebagai respon awal, Diskominfo Kota Yogyakarta memberikan tanggapan dengan cara yang setara, tanpa memandang latar belakang atau status sosial pihak pengadu. Semua aduan yang masuk, baik dari orang tua atau anak-anak, akan tetap diterima dan ditanggapi dengan baik.

Diskominfo sudah menerapkan bentuk *fairness* atau keadilan dengan baik. Namun, untuk menangani keluhan yang masuk terdapat skala prioritas dengan level darurat. Seperti halnya sampah yang menumpuk. Salah satu contohnya adalah laporan dari warga melalui akun X, @merapi_uncover, yang memposting video sampah di salah satu jalan yang ada di Kota Yogyakarta. Sampah tersebut dapat menciptakan citra negatif tentang kebersihan kota, meningkatkan penyebaran penyakit, dan merugikan sektor pariwisata. Oleh karena itu, hal ini harus segera ditangani oleh OPD yang berwenang, yaitu Dinas Lingkungan Hidup.

6. *Accountability*

konsep akuntabilitas (*Accountability*), yang berarti memberikan pertanggung jawaban atas segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawab pengambil keputusan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa tugas dan kewenangan dilaksanakan secara efektif, transparan, dan sesuai norma-norma yang berlaku. Diskominfo, sebagai contoh, menunjukkan akuntabilitasnya dengan memberikan respon cepat, memberikan rasa nyaman dan senang kepada masyarakat, serta menanggapi laporan dalam tempo 2 x 24 jam. Selain itu, Diskominfo juga menunjukkan tanggung jawabnya dengan membuat surat keputusan kepada admin sebagai bentuk tanggung jawab dan komitmen dalam menanggapi aduan.

7. *Simplycity*

Simplycity menegaskan bahwa sejauh mana sebuah program dapat diakses dan dipahami dengan mudah tanpa hambatan (Mulyanto et al., 2016). Dengan konsep kesederhanaan yang diberikan Diskominfo dan Pemerintah Kota Yogyakarta memudahkan layanan aduan masyarakat melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) pada aplikasi JSS. Diskominfo juga membantu memberikan bantuan berupa panduan dan tutorial terkait penggunaan dan cara mengaduh. Diskominfo memberikan panduan dan penjelasan mengenai prosedur penggunaan aplikasi *Jogja Smart Service* pada saat sosialisasi ke daerah-daerah yang ada di Kota Yogyakarta, selain itu Diskominfo menyediakan tutorial cara penggunaan dan cara pengaduan di aplikasi JSS melalui kanal *YouTube @jogjasmarthservice*, dengan itu bisa menjadi acuan dan pedoman dalam menggunakan dan melapor pada aplikasi JSS.

8. *Record*

Record adalah kumpulan berkas yang terorganisir dengan baik dan lengkap. Data ini memuat informasi tentang sesuatu peristiwa yang telah terjadi (Rachmadi, 2020). Penelitian ini membahas tentang pengumpulan dan pengarsipan data yang berhubungan dengan aktivitas yang ada di aplikasi JSS. Proses pendataan dan penyimpanan ini dikelola secara langsung oleh tim Teknologi Informasi (IT), mereka memiliki tanggung jawab dalam mengelola dan menyimpan data pada aplikasi JSS.

9. *Resources*

Resources dalam pelayanan publik dan layanan aduan merujuk pada manajemen dan alokasi yang cerdas dari komponen yang tersedia untuk mendukung penyediaan layanan. Ini biasanya mencakup anggaran, personel, fasilitas, dan teknologi. Pemerintah, khususnya Diskominfo Kota Yogyakarta, berfokus pada pengembangan sumber daya manusia atau pegawai mereka. Mereka melakukan pelatihan, monitoring, dan evaluasi untuk mengembangkan pegawai dengan tujuan meningkatkan kapabilitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi JSS. Selain itu, alokasi anggaran yang terstruktur membantu meningkatkan kompetensi dengan diadakannya pelatihan dan juga menambah pegawai sebagai admin sehingga layanan pengaduan tidak hanya ditangani oleh satu admin saja.

10. *Reliability*

Reliability merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan atau seberapa handal alat tersebut (Janti, 2014). Artinya seberapa handal dan konsisten layanan yang diberikan penyelenggara kepada publik. Diskominfo serta OPD terkait memiliki *commitment* yang kuat untuk terus meningkatkan layanan serta penanganan yang cepat. Seperti yang dijelaskan dalam Surat Keputusan Walikota Yogyakarta nomor 431 tahun 2018 tentang penetapan standar operasional prosedur pengaduan pada aplikasi *Jogja Smart Service* di pemerintah Kota Yogyakarta.

11. *FeedBack*

Terdapat banyak pengertian mengenai *feedback*. *Feedback* atau komunikasi dua arah sendiri diartikan sebagai bentuk penguatan yang dapat mempertahankan keaktifan dan memberikan respon terhadap aktivitas yang akan datang, dengan tujuan untuk meningkatkan hasilnya (Windarsih, 2016). Bentuk *feedback* ini menerapkan komunikasi dua arah antara pemerintah, sebagai penyelenggara layanan aduan, dan masyarakat, sebagai pelapor terkait aduan mereka, dengan cara memberikan rating dan masukan kepada pemerintah sebagai bentuk komunikasi dua arah tersebut.

12. *Remedy*

Remedy adalah suatu usaha dalam memberikan solusi atau penyelesaian bagi pihak yang menghadapi masalah, melalui tindakan hukum, negosiasi, atau kompensasi. Dalam strategi ini Diskominfosan dan Pemkot Yogyakarta memiliki tanggung jawab untuk melakukan perbaikan berdasarkan saran dan masukan yang diterima serta melakukan evaluasi untuk mengembangkan aplikasi JSS yang lebih baik. *Remedy* yang dilakukan ini tidak lepas dari *commitment* Pemerintah Kota Yogyakarta untuk terus mendengarkan dan merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat yang membuat aplikasi JSS menjadi platform yang bagus dalam menangani aduan dari masyarakat Kota Yogyakarta.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya, peneliti akan memberikan kesimpulan yang berkaitan dengan isu yang diteliti, yaitu “Strategi komunikasi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan pada aplikasi *Jogja Smart Service*” dapat diambil dalam kesimpulan sebagai berikut:

1. **Commitment:** Memiliki *commitment* kuat untuk memberikan layanan terbaik dan menangani keluhan masyarakat dengan serius.
2. **Visibility** Merancang aplikasi JSS dengan sederhana dan mudah digunakan, serta menyediakan berbagai kanal aduan untuk meningkatkan aksesibilitas.
3. **Access:** Menyediakan platform digital JSS yang dapat diakses oleh seluruh warga Yogyakarta, termasuk yang tinggal di luar kota.
4. **Responsive:** Memberikan respon cepat terhadap aduan yang masuk dalam waktu 2x24 jam.
5. **Fairness:** Memperlakukan semua aduan secara adil dan tidak diskriminatif, dengan prioritas pada aduan darurat.
6. **Accountability:** Menanggung jawab atas penyelesaian aduan masyarakat secara efektif, transparan, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.
7. **Simplycity:** Menerapkan prinsip kesederhanaan dalam proses pengaduan, dengan menyediakan panduan dan tutorial yang mudah dipahami.
8. **Record:** Melakukan pendataan dan penyimpanan data aduan secara sistematis untuk evaluasi dan pengembangan layanan.
9. **Resource:** Mengembangkan sumber daya manusia dan infrastruktur untuk meningkatkan kualitas layanan dan kecepatan penyelesaian aduan.

10. *Reliability*: Meningkatkan keandalan aplikasi JSS dan sistem penanganan aduan melalui standar operasional prosedur yang jelas.

11. *Feedback*: Menyediakan mekanisme umpan balik bagi pengguna untuk memberikan saran dan masukan untuk perbaikan layanan.

12. *Remedy*: Melakukan perbaikan dan evaluasi berkelanjutan berdasarkan saran dan masukan dari pengguna untuk meningkatkan kualitas aplikasi JSS.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan disimpulkan, peneliti akan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membawa manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, yaitu:

1. Menjaga *commitment* yang telah dibentuk dan memelihara kualitas respon dalam layanan aplikasi JSS untuk meningkatkan strategi komunikasi dalam penanganan keluhan secara optimal, serta menjadi pengingat untuk selalu bertanggung jawab atas proses tindak lanjut.
2. Meningkatkan jumlah sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang teknologi untuk meningkatkan responsivitas, serta lebih sering melakukan sosialisasi kepada publik, khususnya orang tua, agar mereka dapat memanfaatkan aplikasi JSS dengan maksimal.
3. Terus melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dan OPD, sebagai penyelesaian aduan yang masuk, kemudian meningkatkan kualitas aplikasi JSS agar dapat dioptimalkan lebih lanjut untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna, yaitu masyarakat Kota Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian. (2024). *Filter Pengaduan Jogja Smart Service*. Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Yogyakarta. <https://jss.jogjakota.go.id/>
- Janti, S. (2014). Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*, 155–160.
- Lestari, D., Winarno, W. W., & Kurniawan, M. P. (2020). Model E-Readiness untuk Pengukuran Kesiapan Pengelolaan Aduan E-Lapor DIY E-Readiness Model for Measuring the Readiness of DIY E-Lapor Complaint Management. *Citec Journal*, 7(2).
- Mulyana, D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyanto, A., Studi, P., Informatika, T., Sains, F., Teknologi, D., Kalijaga, S., Marda, J., & Yogyakarta, A. (2016). PENGUJIAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN MCCALL'S SOFTWARE QUALITY FRAMEWORK. *JISKa*, 1(1), 47–57.
- Rachmadi, T. (2020). *Sistem Basis Data*. TIGA Ebook.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Sunaryo, S. (2022). Konsep Fairness John Rawls, Kritik dan Relevansinya. *Jurnal Konstitusi*, 19(1), 001. <https://doi.org/10.31078/jk1911>
- Windarsih, C. A. (2016). APLIKASI TEORI UMPAN BALIK (FEEDBACK) DALAM PEMBELAJARAN MOTORIK PADA ANAK USIA DINI. *Tunas Siliwangi*, 2(1), 20–29.