ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah mengubah cara interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik, khususnya dalam layanan pengaduan. Terdapat beberapa kanal media resmi yang digunakan Pemerintah Kota Yogyakarta untuk menampung aduan atau aspirasi masyarakat. Walaupun sudah terdapat kanal aduan resmi yang disediakan, tetapi di dalam media sosial masih ditemukan beberapa akun atau unggahan yang berisi mengenai aduan masyarakat. Tujuan dari penelitian ingin mengkaji implementasi dari kanal aduan resmi, yaitu Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) yang digunakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai platform pelayanan publik. Teori mediasi digunakan sebagai landasan untuk melihat bagaimana proses berjalannya aduan atau keluhan maupun aspirasi masyarakat yang disampaikan kepada Pemerintah Kota Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam terhadap pengguna dan pengelola Jogja Smart Service (JSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) telah digunakan oleh masyarakat Kota Yogyakarta sebagai media dalam menyampaikan aduan atau aspirasinya. Terdapat beberapa kategori yang bisa dipilih oleh masyarakat untuk mengirimkan laporannya. Selain itu, penelitian ini juga membahas mengenai proses mediasi atau dibalik layar sistem Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dan Jogja Smart Serivce (JSS) yang dirancang oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Urgensi dari penelitian ini ingin mengkaji mengenai proses mediasi antara masyarakat dan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menyelesaikan permasalahan sosial atau sarana dan prasarana publik melalui *platform government* yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta.

Kata Kunci: *Government*, Jogja Smart Service, Mediasi, Platform, UPIK

ABSTRACT

Technological advancements have transformed the nature of interactions between the government and the public regarding public services, particularly complaint handling. The Yogyakarta City Government utilizes several official media channels to gather public complaints and feedback. Despite the availability of these official channels, social media platforms still host numerous accounts and posts containing public grievances. This study aims to examine the implementation of the official complaint channel—the Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)*—which serves as a public service platform for the Yogyakarta City Government. Mediation theory provides the framework for analyzing the processes involved in handling complaints and feedback submitted by the public to the city government. A qualitative research method was employed, utilizing observation, documentation review, and in-depth interviews with users and administrators of the* Jogja Smart Service (JSS) *system. The findings indicate that the public in Yogyakarta City actively uses the* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) *to voice their complaints and feedback, with various categories available for submitting reports. Furthermore, the study explores the mediation processes and the "behind-the-scenes" operations of the UPIK and JSS systems designed by the Yogyakarta City Government. The study highlights the importance of examining the mediation process between the public and the city government in resolving social issues and addressing public infrastructure concerns through government-developed platforms.*

Keywords*: Government, Jogja Smart Service, Mediation, Platform, UPIK*