

**Analisis Manajemen Pengaduan Pelayanan Publik : Studi pada Aplikasi "Wargaku"
Di Pemerintah Kota Surabaya**

**Analysis of Public Service Complaint Management: A Study of the "Wargaku"
Application in the Surabaya City Government**

Yuyun Eka Kartika Sari¹

¹ Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri
Surabaya

Email : yuyunsari@unesa.ac.id

Abstrak

Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting bagi instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Aplikasi WargaKu merupakan aplikasi yang digunakan oleh masyarakat kota Surabaya dalam menyampaikan pengaduan. pada pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti adanya beberapa laporan yang menggunakan identitas orang lain hingga salah alamat serta tidak ada tanggapan lebih lanjut dari pihak terkait dalam pelaporan yang telah dilakukan oleh si pelapor pada aplikasi WargaKu Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa manajemen pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi WargaKu. Metode penelitian yang digunakan adalah (library research) yaitu metode dengan pengumpulan dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur. Dengan menggunakan teori manajemen pengaduan (komplains) berdasarkan pada teori Tjiptono yaitu: Komitmen, Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber daya dan Remedy. Hal yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah aplikasi WargaKu ini menjadi jembatan untuk menghubungkan keluhan dan aspirasi masyarakat dengan instansi terkait, sehingga permasalahan yang diutarakan dapat disampaikan dan mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat.

Kata Kunci : Manajemen, Pengaduan Masyarakat, Aplikasi WargaKu, Pelayanan Publik.

Abstract

Public complaints are important for the government to see how successful it is in implementing activities. Public complaints are an important element for regional agencies, because complaints aim to correct deficiencies in activities that have been implemented. The WargaKu application is an application used by the people of the city of Surabaya to submit complaints. In its implementation, several problems were still found. The first problem is that there are several reports that use other people's identities to the wrong address and there is no further response from the relevant parties regarding the reporting that has been done by the reporter on the WargaKu Surabaya application. This research aims to determine and analyze public service complaint management through the WargaKu application. The research method used is (library research), namely a method of collecting by understanding and studying theories from various literature. By using complaint management theory based on Tjiptono's theory, namely: Commitment, Visible, Accessible, Simplicity, Speed, Fairness, Confidential, Records, Resources and Remedy. What is hoped from the results of this research is that the WargaKu application will become a bridge to connect complaints and aspirations of the community with related agencies, so that the problems expressed can be conveyed and receive quick and appropriate handling.

Keywords : *Management, Public Complaint, WargaKu App, Public Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama yang diselenggarakan oleh pemerintah, sehingga kegiatan pelayanan publik menjadi salah satu variabel yang menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja pemerintahan (Akib, 2022). Dalam hal ini pelayanan publik juga merupakan tugas penting yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Hal tersebut menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan yang diberikan pada masyarakat yang juga dipengaruhi oleh perubahan paradigma ilmu administrasi termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dalam ilmu administrasi negara meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara maupun daerah (Hardiansyah, 2018). Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu pelayanan oleh aparatur pemerintahan harus lebih proaktif dan cermat untuk mengantisipasi adanya paradigma baru global supaya pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis (Abdussamad, 2019).

Adanya manajemen yang merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika

kerja sama manusia atau melalui kegiatan orang lain. Menurut Winardi (dalam Gilang, 2021) mengemukakan pandangan manajemen adalah merupakan sebuah proses khusus yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan (actuating), dan tindakan pengawas (controlling), yang dilaksanakan untuk mendeterminasikan dan mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lainnya. Manajemen juga dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan Handoko (dalam Angelita, 2019). Secara garis besar, dapat didefinisikan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini melibatkan mengkoordinasikan orang, waktu, uang, dan sumber daya lainnya untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks yang lebih luas, manajemen juga merujuk pada praktik, teori, dan prinsip-prinsip yang digunakan dalam mengelola organisasi.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Fatchuriza & Prasajo, 2021). Pengaduan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Pejabat Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) yang berkepentingan, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan, atau pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Dwiyanto menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (voice) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Fatchuriza & Prasajo, 2021). Dalam KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003, untuk menampung pengaduan, unit pelayanan wajib menyediakan saluran pengaduan misalnya : kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui call center, hotline, atau melalui media massa seperti radio, koran, dll.

Aplikasi WargaKu Surabaya merupakan sebuah aplikasi yang bertransformasi nama dari Sapa Warga, aplikasi WargaKu Surabaya mulai berganti nama pada sekitar tahun 2021. Aplikasi buatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah memiliki banyak peminat dari masyarakat, dibuktikan dengan mampu menyelesaikan laporan pengaduan sebanyak 9000 dalam kurun waktu 1 tahun. Karena aplikasi WargaKu Surabaya ini sendiri digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan pengaduan yang dirasakan oleh masyarakat tersebut, masyarakat sudah diberikan fasilitas untuk menyampaikan keluhan

atau menyampaikan laporan pengaduan tidak perlu datang ke instansi terkait atau lewat menyurat lagi. Karena, aplikasi ini didedikasikan untuk memfasilitasi masyarakat dalam melakukan kegiatan pengaduan tersebut. Aplikasi wargaKu Surabaya merupakan bentuk implementasi dari E-Government. Karena E-Government memiliki peran yang begitu penting yakni mampu menghubungkan antara pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah, hal tersebut juga memudahkan hubungan pemerintah dalam berinteraksi, manfaat yang begitu besar dalam sistem demokrasinya. Sistem E-Government memiliki peran yang begitu penting, peran tersebut mampu memangkas kegagalan yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Gamaputra et al., 2022).

Pada tahun 2021, data jumlah aduan yang masuk dalam aplikasi sebanyak 11.316 pengaduan, pada tahun 2022 sebanyak 10.504 aduan dan sebanyak 9.795 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Sedangkan pada tahun 2023, dalam periode Januari hingga Juni, setidaknya terdapat 6.223 pengaduan yang masuk. Dari jumlah tersebut, sekitar 90 persen sudah berhasil diselesaikan, sementara pengaduan sisanya masih dalam proses penanganan atau tidak dilanjutkan karena informasi pelapor yang tidak jelas. Hal ini yang kemudian berpengaruh pada hasil Survey Kepuasan Masyarakat dalam layanan aduan pada aplikasi “Wargaku”. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya pada tahun 2022 melaksanakan survei terkait indeks kepuasan masyarakat (IKM) melalui aplikasi **Wargaku**. Berdasarkan hasil yang diperoleh, terlihat adanya tren peningkatan IKM Kota Surabaya dalam rentang waktu 2021 hingga 2023. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui data yang ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 1.1

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Aplikasi Wargaku

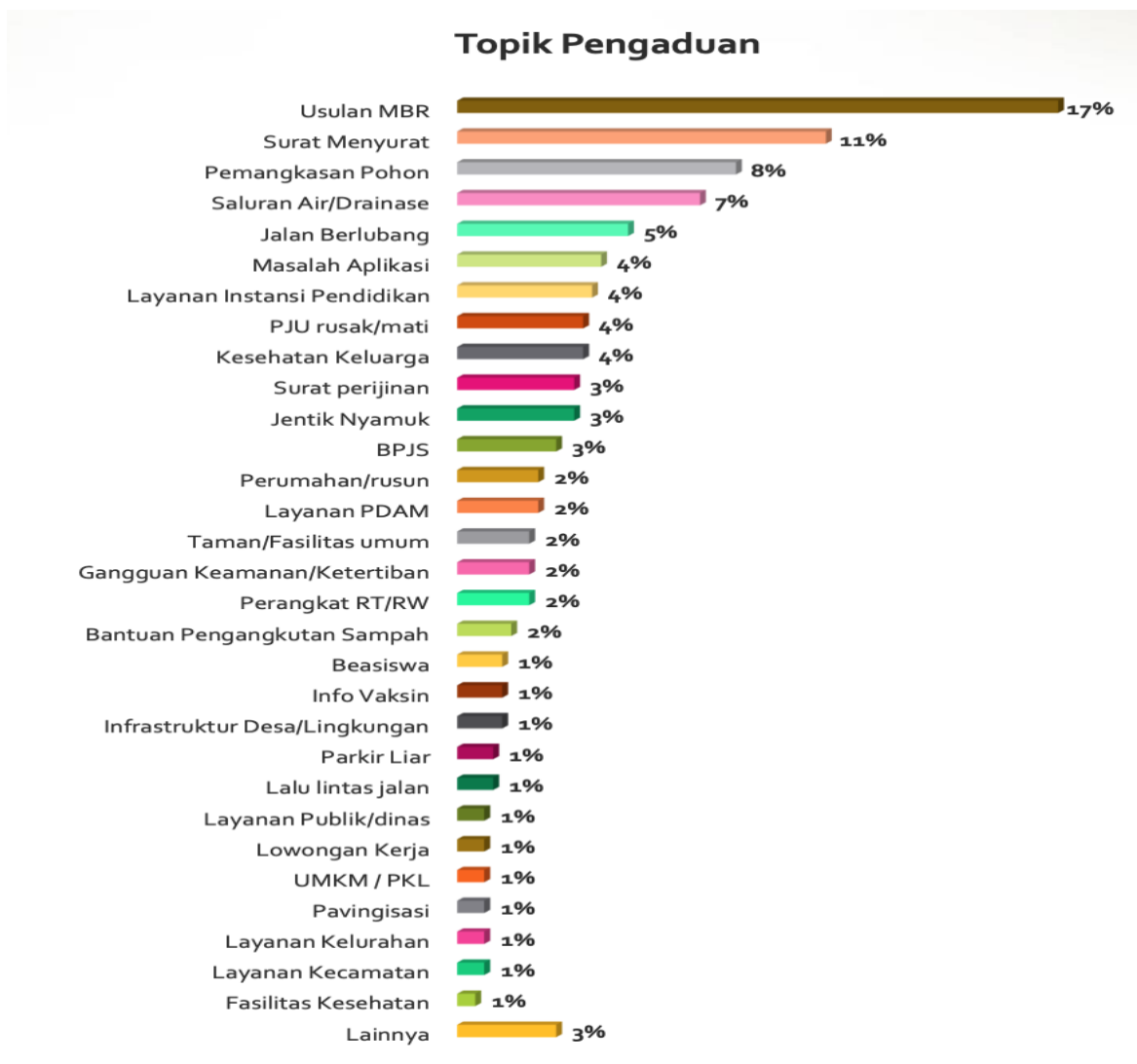
No	Kategori	2021	2022	2023
1	Persyaratan Pelayanan	79,77	87,44	87,48
2	Prosedur/Mekanisme Pelayanan	78,46	84,63	87,22
3	Waktu Pelayanan	72,38	77,13	77,7
4	Produk/Hasil Pelayanan	73,75	80,04	86
5	Sarana dan Prasarana	0	86,27	81,98
	Nilai Total IKM	76,63	83,10	84,08

Sumber : mediacenter.surabaya.go.id (diolah peneliti, 2024)

Dari hasil table diatas dapat diketahui bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat terkait layanan pengaduan Masyarakat dalam aplikasi “wargaku” dari tahun ke tahun mengalami kenaikan sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan layanan yang ada. Hal ini terlihat dari animo masyarakat dalam menggunakan layanan aduan

di aplikasi “wargaku” :

Gambar 1.1 Topik aduan



Sumber : Grafik dibuat berdasarkan data dari www.surabaya.go.id

Aplikasi WargaKu ditargetkan untuk masyarakat kota Surabaya dalam berinteraksi dengan Pemerintah Kota Surabaya. Masyarakat kota Surabaya dapat mengakses aplikasi tersebut sesuai dengan layanan yang ingin dilakukan pada aplikasi tersebut. Aplikasi WargaKu memiliki banyak sub layanan di dalam aplikasinya, sub-sub layanan tersebut terdiri dari Pengaduan masyarakat; kependudukan; perizinan dan non perizinan; kesehatan; kios layanan publik; sosial masyarakat; pemberdayaan ekonomi; PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi); wadul sertifikat vaksin; usulan penerima bantuan sosial; pojok keuangan; E- Housing. Namun, pada sub-sub selain layanan pengaduan tersebut merupakan sebatas layanan meneruskan informasi saja, karena aplikasi WargaKu Surabaya ini sendiri

lebih berpusat pada pelayanan pengaduan masyarakat. Pada aplikasi WargaKu masyarakat dapat melakukan layanan pengaduan dengan memilih kategori pengaduan, kategori pengaduan.

Akan tetapi pada pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan. Diakses dari (surabaya.go.id) permasalahan pertama adalah adanya beberapa laporan yang menggunakan identitas orang lain hingga salah alamat seperti pada salah satu kasus pengaduan tentang Satpol PP Surabaya yang menggunakan NIK warga lain, Kedua tidak ada tanggapan lebih lanjut dari pihak terkait dalam pelaporan yang telah dilakukan oleh si pelapor pada aplikasi WargaKu Surabaya dan untuk proses tindak lanjut juga terbilang lama. Sehingga, berdasarkan pemaparan diatas maka yang dapat menjadi sebuah rujukan rumusan masalah adalah "Bagaimana Manajemen Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi WargaKu Surabaya?" Untuk itu peneliti tertarik untuk mengetahui manajemen pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi "WargaKu"

Pemerintah Kota Surabaya, karena manajemen pengaduan membantu pemerintah dan organisasi dalam memantau kinerja melalui umpan balik langsung dari masyarakat, serta dapat membuka peluang dalam merinci dan memperbaiki proses organisasi yang mungkin kurang efektif. Dengan mengeksplorasi manajemen pengaduan masyarakat sebagai tema pada jurnal ini, dapat ditemukan strategi dan praktek terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, menciptakan sistem yang responsif, transparan, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan (library research) yaitu metode dengan pengumpulan dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur. Pengumpulan data tersebut menggunakan cara mencari sumber dan mengkonstruksi dari berbagai riset yang sudah pernah dilakukan. Bahan pustaka yang didapat dari berbagai referensi tersebut dianalisis secara kritis dan mendalam agar dapat mendukung proposisi dan gagasannya. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu dengan jalan mengumpulkan data, menyusun atau mengklarifikasi, menyusun dan menginterpretasinya (Surakhmad, 1980:147). Metode deskriptif yang dipilih karena penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menggambarkan dengan jelas tentang objek yang diteliti secara alamiah (Djajasudarma 1993:8-9). Dalam penelitian terkait analisis manajemen pengaduan pelayanan publik pada aplikasi WargaKu di Pemerintah Kota Surabaya melalui yang menjadi fokus penelitian adalah dengan menggunakan teori dari model manajemen pengaduan Menurut Tjiptono (2009) dengan variabel: Komitmen, Visible, Accessible, Kesederhanaan, Kecepatan, Fairness, Confidential, Records, Sumber daya, Remedy.

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini penulis akan memaparkan tinjauan peneliti atas beberapa penelitian dan

kajian ilmiah terdahulu serta beberapa konsep yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Pertama, tinjauan pustaka dari penelitian yang dilakukan oleh Dimas Ramdhana Prasetya et al (2013), dengan judul Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui dua sumber, yakni data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data dengan maksud agar data yang telah terkumpul dapat dipertanggung jawab bukan Dalam Penelitiannya peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data Model Interaktif yang terdiri dari berbagai komponen yang diantaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Fokus penelitian berperan penting dalam memperjelas serta membatasi ruang lingkup kajian. Sejalan dengan pendapat Spradley yang dikutip dalam Sugiyono (2019), fokus penelitian kualitatif diartikan sebagai penentuan domain tertentu yang dipilih berdasarkan sejauh mana informasi baru yang relevan dapat diperoleh dari suatu konteks sosial. Untuk mencapai tujuan yang tepat dalam penelitian ini, maka penentuan fokusnya adalah pada analisis manajemen pengaduan pelayanan public dalam aplikasi “wargaku”. Peneliti merujuk pada 10 (sepuluh) komponen utama dalam manajemen pengaduan menurut tjiptono (2009), yakni:

1. Komitmen.

Pihak manajemen dan semua anggota organisasi lainnya memiliki komitmen yang penting untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa (dalam arti disini adalah pelayanan publik).

2. Visible.

Manajemen menginformasikan secara jelas dan akurat kepada pelanggan dan karyawan tentang cara penyampaian komplain dan pihak-pihak yang dapat dihubungi.

3. Accessible.

Lembaga menjamin bahwa pelanggan secara bebas, mudah, dan murah dapat menyampaikan komplain, misalnya dengan menyediakan saluran telepon bebas pulsa atau amplop berperangko.

4. Kesederhanaan.

Prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami pelanggan (masyarakat).

5. Kecepatan.

Setiap komplain ditangani secepat mungkin rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan. Selain itu, setiap perkembangan atau kemajuan dalam penanganan komplain yang sedang diselesaikan senantiasa dikomunikasikan kepada pelanggan yang bersangkutan.

6. Fairness.

Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membedakan pelanggan.

7. Confidential.

Keinginan pelanggan akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga.

8. Records.

Data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan.

9. Sumber daya.

Perusahaan mengalokasikan sumber daya, sarana dan prasarana yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan komplain, termasuk di dalamnya adalah pelatihan karyawan.

10. Remedy.

Pemecahan dan penyelesaian yang tepat untuk setiap komplain ditetapkan dan diimplementasikan secara konsekuen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi WargaKu digunakan oleh masyarakat kota Surabaya dalam berinteraksi dengan Pemerintah Kota Surabaya. Masyarakat kota Surabaya dapat mengakses aplikasi tersebut sesuai dengan layanan yang ingin dilakukan pada aplikasi tersebut. Aplikasi WargaKu memiliki banyak sub layanan di dalam aplikasinya, sub-sub layanan tersebut terdiri dari Pengaduan masyarakat; kependudukan; perizinan dan non perizinan; kesehatan; kios layanan publik; sosial masyarakat; pemberdayaan ekonomi; PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi); wadul sertifikat vaksin; usulan penerima bantuan sosial; pojok keuangan; E- Housing. Namun, pada sub-sub selain layanan pengaduan tersebut merupakan sebatas layanan meneruskan informasi saja, karena aplikasi WargaKu Surabaya ini sendiri lebih berpusat pada pelayanan pengaduan masyarakat. Pada aplikasi WargaKu masyarakat dapat melakukan layanan pengaduan dengan memilih kategori pengaduan.

Gambar 1 Cara Pengaduan WargaKu



Sumber : www.jatimnet.com

Dengan adanya aplikasi WargaKu yang merupakan aplikasi mobile yang terdapat fitur media center yang berfungsi sebagai layanan pengaduan warga Surabaya berupa kritik, saran, permohonan informasi, keluhan atau apresiasi terhadap Pemerintah Kota Surabaya. Melalui aplikasi WargaKu ini warga Surabaya dan Pemerintah Kota Surabaya dapat saling berinteraksi dan monitoring status pengaduan. Aplikasi tersebut banyak diminati oleh warga Kota Surabaya. Pada tahun 2021 atau mulai Maret hingga akhir Desember 2021, ada sebanyak 11.316 pengaduan yang masuk ke dalam aplikasi tersebut. Dari jumlah itu, sebanyak 11.116 pengaduan telah diselesaikan pada tahun 2021, sedangkan sisanya

sebanyak 200 pengaduan ditindaklanjuti pada tahun 2022. Terkait dengan dimensi dalam manajemen pelayanan sistem lapor akan dibahas satu persatu sebagai berikut:

1. Komitmen

Menurut Tjiptono (2009) pihak manajemen dan semua anggota organisasi lainnya memiliki komitmen yang penting untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa (dalam arti disini adalah pelayanan publik). Pihak manajemen dan kepengurusan dalam aplikasi WargaKu memiliki komitmen yang cukup baik dalam pengendalian pelaksanaan aplikasi WargaKu. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan berbasis review yang dilakukan pengguna. Selain itu, diakses dari (surabaya.go.id) juga dapat dilihat peningkatan jumlah pelaporan yang dilakukan di aplikasi WargaKu ini yang terhitung per Januari akhir sebesar 10.504 pengaduan dan peningkatan jumlah pengaduan ini memungkinkan untuk mengalami peningkatan karena semakin banyaknya kuantitas pengaduan per bulannya. Namun, masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaannya yaitu dalam hal keamanan dari penggunaan data pengguna yang dalam upaya preventif yang dilaksanakan masih cukup lama.

2. Visibel

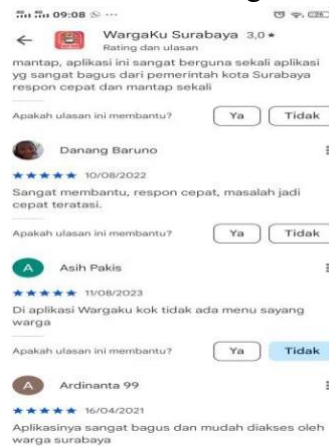
Manajemen menginformasikan secara jelas dan akurat kepada pelanggan dan karyawan tentang cara penyampaian komplain dan pihak-pihak yang dapat dihubungi (Tjiptono, 2009). Visible dalam aplikasi WargaKu mengacu pada kemudahan akses yang dapat digunakan secara mudah dipahami oleh masyarakat tanpa kesulitan. Ini juga mencakup tampilan yang jelas dan mudah dipahami sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses aplikasi sesuai dengan kebutuhan layanannya masing-masing. Aplikasi WargaKu merupakan portal layanan publik di mana masyarakat dapat mengakses aplikasi sesuai dengan kebutuhan layanannya masing-masing dengan mudah, kapan saja, dan di mana saja selama terdapat sinyal internet. Ini mencakup kemudahan akses yang bisa digunakan secara mudah dipahami oleh masyarakat tanpa kesulitan dan persyaratan yang rumit untuk mengakses aplikasi WargaKu di Google Playstore untuk pengguna Android. Namun, terdapat kendala untuk akses pengguna Iphone melalui iOS karena masih dalam tahap pengembangan.

3. Accessible

Menurut Tjiptono (2009) accessible diartikan sebagai Lembaga menjamin bahwa pelanggan secara bebas, mudah, dan murah dapat menyampaikan komplain, misalnya dengan menyediakan saluran telepon bebas pulsa atau amplop berperangko. Aplikasi WargaKu merupakan portal layanan publik dimana masyarakat dapat mengakses aplikasi sesuai dengan kebutuhan layanannya masing-masing dengan mudah, kapan saja dapat mengakses dan dimana saja selagi terdapat sinyal internet. Salah satu layanan di dalam aplikasi Wargaku adalah layanan pengaduan masyarakat (Media Center). Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang dibagi menjadi 5 kategori yaitu apresiasi, keluhan, kritik, permohonan informasi, dan saran. Masyarakat dapat membuat pengaduan langsung

melalui aplikasi dengan cara memilih topik yang langsung tertuju pada OPD terkait. Dari kemudahan akses yang bisa digunakan secara mudah dipahami oleh masyarakat tanpa kesulitan dan persyaratan yang rumit guna mengakses aplikasi wargaku di google Playstore untuk pengguna android, namun terdapat kendala untuk akses pengguna iphone melalui IOS karena masih dalam tahap pengembangan. Hal ini tertuai pada salah satu ulasan pada aplikasi wargaku bahwasannya aplikasi warga surabaya mudah diakses.

Gambar 2 : Ulasan WargaKu Surabaya



Sumber : aplikasi WargaKu Surabaya.

“Aplikasinya sangat bagus dan mudah diakses oleh warga surabaya” menurut saudara Ardinata di ulasan aplikasi WargaKu pada tahun 2021. Dari ulasan tersebut dapat disimpulkan bahwasanya dari sisi keaksesan aplikasi ini cukup baik karena sangat mudah dipahami masyarakat, dapat diakses kapan serta dimana saja selagi jaringan internet ada sehingga mendapatkan respon yang cepat namun masih ada beberapa keluhan terkait akses IOS.

4. Kesederhanaan

Tjiptono (2009) menyatakan bahwa kesederhanaan yang dimaksud berkaitan dengan prosedur komplain yang sederhana dan mudah dipahami oleh pelanggan (masyarakat) dalam menyampaikan pengaduan pelayanan publik. Dalam hal ini aplikasi WargaKu yang diciptakan apakah dapat dengan mudah dimengerti oleh masyarakat Surabaya dan tidak menyulitkan untuk mengakses aplikasi tersebut, sehingga ketika terdapat pengaduan yang ingin disampaikan bisa segera dilaporkan melalui aplikasi WargaKu.

Gambar 3 Log in Aplikasi WargaKu



Sumber : Aplikasi WargaKu

Pada pengaplikasiannya aplikasi WargaKu dapat dengan mudah digunakan dan diakses melalui aplikasi oleh masyarakat Kota Surabaya. Masyarakat dimudahkan dalam pelaporan permasalahan yang terjadi disekitarnya cukup dengan mendownload aplikasi di store online android serta penggunaannya mudah hanya mengetik permasalahan yang terjadi dan langsung dikirimkan (surabaya.go.id). Maka dari itu untuk indikator kesederhanaan mengenai aplikasi WargaKu dapat dikatakan sudah cukup baik.

5. Kecepatan

Menurut Tjiptono (2009) kecepatan yang dimaksud ialah proses respon atas pengaduan yang dilaporkan. Berdasarkan data yang diperoleh dari web (surabaya.go.id) bahwasanya proses pelaporan pada aplikasi WargaKu tergantung pada jenis topik pengaduan. pengaduan dengan jenis topik administratif rata-rata diselesaikan dalam rentang waktu 2-5 hari. Sedangkan pengaduan dengan jenis topik fisik rata-rata diselesaikan dalam rentang waktu 7-15 hari. Kemudian pengaduan dengan jenis topik lain-lain rata-rata diselesaikan dalam rentang waktu 4-7 hari.

6. Fairness

Menurut Tjiptono (2009) Setiap komplain yang ditujukan di aplikasi WargaKu mendapatkan perlakuan yang sama rata. Namun, berdasarkan data yang diperoleh dari (surabaya.go.id) komplain yang ditujukan tidak semuanya ditindaklanjuti oleh pihak yang terkait, tetapi untuk proses tindak lanjut dari pihak terkait bisa dibilang sama rata.

7. Konfidensial

Konfidensial adalah keinginan warga untuk privasi dan kerahasiaan agar terjamin (Tjiptono, 2009). Di dalam aplikasi WargaKu, seorang warga yang melapor atau melakukan pengaduan harus memasukkan identitas yang jelas, detail, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dalam aplikasi. Karena Pemkot Surabaya beranggapan jika identitas tidak jelas atau menggunakan akun bodong, maka pengaduan tidak akan ditindaklanjuti. Selain itu, Pemkot Surabaya juga menjamin kerahasiaan data identitas dari pelapor, meskipun pelapor mencantumkan identitasnya dengan jelas.

Gambar 4 Tanggapan Pemkot Surabaya terkait kerahasiaan data.

"Pemkot Surabaya juga akan menjamin kerahasiaan data pelapor apabila ada aduan yang bersifat membutuhkan kerahasiaan. Petugas punya kewajiban untuk menjamin itu, tetapi akan tetap menindaklanjuti kepada pihak-pihak terkait," tutur dia.

Pewarta: Abdul Hakim

Editor : Fiqih Arfani

COPYRIGHT © ANTARA News Jawa Timur 2023

sumber: ANTARA News Jatim 2023

8. Records

Menurut Tjiptono (2009) Data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan. Dalam aplikasi WargaKu masyarakat diminta untuk menyampaikan pengaduannya dengan mengikuti 3 tahap, pada tahap pertama masyarakat dapat memilih beberapa kategori keluhan-keluhan yang akan dimasukan kedalam sistem aplikasi yang telah disediakan pilihan kategori secara otomatis yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengaduan. Setelah memilih kategori keluhan masyarakat diminta untuk memilih topik, OPD (Organisasi Perangkat Daerah), terakhir menjelaskan keluhan yang ingin disampaikan. Selanjutnya pada tahap kedua yaitu lokasi, pada tahap ini masyarakat diminta menjelaskan secara rinci tempat kejadian mulai dari kecamatan hingga kelurahan. Dan pada tahap terakhir yaitu berupa lampiran, yang artinya mengupload lampiran sebuah foto atau file untuk dijadikan bukti.

Gambar 5 Pelaporan Pengaduan Aplikasi WargaKu



Sumber : Aplikasi WargaKu

9. Sumber Daya

Menurut Tjiptono (2009) Perusahaan mengalokasikan sumber daya, sarana dan prasarana yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan komplain, termasuk di dalamnya adalah pelatihan karyawan. Dimensi sumber daya meliputi manusia (staff), peralatan (facilities), dan informasi dan kewenangan (information and authority). Dimensi sumber daya manusia berarti, efektivitas pelaksanaan kebijakan sangat tergantung kepada sumber daya manusia (aparatur) yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan. Dimensi sumber daya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan. Dimensi informasi dan kewenangan yaitu informasi yang relevan dan cukup tentang berkaitan dengan bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan. Kewenangan sangat diperlukan terutama untuk menjamin dan meyakinkan bahwa kebijaksanaan yang akan dilaksanakan adalah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pada aplikasi “WargaKu” ini, kemampuan sumberdaya dalam pelaksanaan

program layanan melalui aplikasi cukup baik. Kualitas pelaksana, tingkat respon pemerintah terkait aduan masyarakat sangat cepat. Hal ini mengacu pada perintah dan arahan walikota Surabaya untuk merespon keluhan dan aduan masyarakat dengan cepat. Menurut penulis, arahan walikota kepada OPD yang ada di Aplikasi Wargaku ini agar merespon dengan cepat adalah bentuk kehadiran pemerintah di tengah-tengah masyarakat.

10. Remedy

Menurut Tjiptono (2009) Pemecahan dan penyelesaian yang tepat untuk setiap komplain ditetapkan dan diimplementasikan secara konsekuen. Sejalan dengan tujuannya, sistem aplikasi WargaKu digunakan sebagai wadah untuk menerima pengaduan dan pengaduan warga yang menghadapi kendala dalam pelayanan publik. Berdasarkan laporan masyarakat, pelayanan publik yang dianggap kurang akan diperbaiki dan ditemukan solusi serta penyelesaian yang tepat, diidentifikasi secara konsisten dan dilaksanakan terhadap segala keluhan dan pengaduan masyarakat.

PENUTUP

Simpulan

Secara keseluruhan pengelolaan layanan aplikasi WargaKu Pemerintah kota Surabaya dapat disimpulkan dengan adanya layanan wargaku ini ditujukan untuk memfasilitasi masyarakat dalam melakukan kegiatan pengaduan tersebut. Aplikasi wargaKu Surabaya merupakan bentuk implementasi dari E-Government Pemerintah Kota Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti disimpulkan sebagai berikut:

- a. Komitmen, dari segi komitmen aplikasi WargaKu telah mewujudkan visi misinya dengan cukup baik. Bidang pengelola yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan aplikasi ini juga telah memberikan komitmen dengan baik dalam upaya penyaluran aspirasi rakyat dalam bentuk pengaduan untuk dapat mewujudkan visi misi pembentukan aplikasi WargaKu. Namun, masih terdapat hal yang perlu dibenahi dalam hal ketanggapan pengelola dalam hal keamanan data pengguna.
- b. Visible, dari segi visible aplikasi wargaku ini sudah memberikan kemudahan akses yang dapat digunakan secara mudah dipahami oleh masyarakat tanpa kesulitan dan persyaratan yang rumit untuk mengakses aplikasi WargaKu di Google Playstore untuk pengguna Android. Namun terdapat kendala untuk mengakses pengguna iPhone melalui iOS karena masih dalam tahap pengembangan.
- c. Accessible, dari segi keaksesan aplikasi Wargaku Surabaya sudah cukup baik karena mudah diakses kapan dan dimana saja selagi masih ada jaringan internet untuk memberikan laporan atau pengaduan namun aplikasi ini masih dapat diakses untuk pengguna android saja yang tersedia di playstore belum untuk pengguna iPhone/iOS.
- d. Kesederhanaan, dari segi kesederhanaan aplikasi Wargaku Surabaya dapat dikatakan sudah cukup baik karena dengan mendownload aplikasi di store online android serta penggunaannya mudah hanya mengetik permasalahan yang terjadi dan langsung dikirimkan.
- e. Kecepatan, dari segi kecepatan aplikasi Wargaku Surabaya sedikit dipermasalahan

karena Proses pelaporan pada aplikasi WargaKu tergantung pada jenis topik pengaduan. pengaduan dengan jenis topik administratif rata-rata diselesaikan dalam rentang waktu 2-5 hari.

- f. Fairness, dari segi keadilan pemrosesan pengaduan melalui aplikasi Wargaku Surabaya dapat dikatakan baik karena setiap komplain yang ditujukan di aplikasi WargaKu mendapatkan perlakuan yang sama rata meskipun terdapat beberapa pengaduan tidak ditindaklanjuti dengan alasan tertentu.
- g. confidential, dari segi kerahasiaan pada aplikasi Wargaku Surabaya sudah cukup baik karena Pemkot Surabaya juga menjamin kerahasiaan data identitas dari pelapor, meskipun pelapor harus mencantumkan identitasnya dengan jelas.
- h. Record, dari segi record sudah cukup karena pada aplikasi WargaKu masyarakat diminta untuk menyampaikan pengaduannya dengan mengikuti 3 tahap yang mana setiap tahap terdapat catatan(records) atau penjelasan.
- i. Sumber daya, dari segi sumber daya menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan program layanan melalui aplikasi tersebut dipengaruhi oleh ketersediaan dan respons positif dari sumber daya manusia, peralatan, serta informasi dan kewenangan. Sumber daya manusia yang responsif dan berwenang mendukung kehadiran pemerintah dalam merespons aduan masyarakat secara cepat, sesuai dengan arahan walikota Surabaya. Penerapan aplikasi ini menunjukkan kemampuan yang baik dalam memanfaatkan sumber daya untuk meningkatkan kualitas layanan dan interaksi pemerintah dengan masyarakat.
- j. Remedy, dari segi perbaikan pengaduan melalui aplikasi masih tergolong belum cukup karena pelayanan publik yang dianggap kurang akan diperbaiki dan ditemukan solusi serta penyelesaian yang tepat yang kurang.

Saran

1. Perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi aspek layanan yang telah mencapai kategori layanan baik, sedangkan aspek layanan yang kurang baik menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas layanan.
2. Upaya lebih responsif terhadap penanganan pengaduan warga perlu dilakukan. Koordinasi dengan OPD terkait perlu ditingkatkan lagi dalam rangka merespon masyarakat
3. Perlu redesain kembali terkait tampilan aplikasi pengaduan WargaKu, agar lebih menarik bagi pembaca.
4. Pengembangan akses untuk IOS segera dilaksanakan agar semua pengguna iphone bisa mengakses aplikasi Wargaku
5. Perlu adanya pengembangan sistem pada aplikasi “WargaKu” seperti kelengkapan informasi, bagaimana langkah pendaftaran, syarat apa saja yang perlu dipenuhi, kemudian informasi-informasi yang bisa disampaikan, lebih baik dilengkapi masyarakat.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2>.
- Akib, K., & Sapruni. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Management of Public Complaints in Public Service. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18(1), 25–31.
- Angelita Paath, D. L. (2019). Manajemen Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, III, 1-10.
- Cendickia, G. W. (2021). Evaluasi Program Kegiatan Revitalisasi Pasar Modern di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kepulauan Meranti. *Evaluasi Kebijakan Publik*, 27-30.
- Fatchuriza, M., & Prasajo, T. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(1), 45-53.
- Gamaputra, G., Aini, N., & Kusyeni, R. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep. 5(2), 81-96.
- Hardiyansyah, (2018)., Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Manajemen Pengaduan (Komplain)*, Yogyakarta: Andi Offset
- <https://www.surabaya.go.id/id/berita/64982/> diakses pada 15 November 2023
- <https://jatim.antaranews.com/berita/710208/pemkot-surabaya-latih-ratusan-pengelola-aplikasi-wargaku> diakses pada 29 November 2023.