



Complaint Handling Melalui Aplikasi Wargaku Di Kota Surabaya

Febrina Fatmawati*, Binti Azizatun Nafi'ah

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

*20041010202@student.upnjatim.ac.id

Abstract

Complaint handling is an important aspect that can improve the quality of work and service in an organization. In handling complaints there is also a process that is carried out systematically in order to produce and provide maximum results for the community. Therefore, the Surabaya City Government launched the Wargaku application (Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul). The Wargaku application is an application that provides services to Surabaya City residents and as a communication medium between Surabaya City residents and the Surabaya City Government. However, in its use there are still obstacles and shortcomings after 3 (three) years of running, such as the settlement of complaints exceeding the SOP and inequality in terms of accessibility of using the application. This research aims to describe and analyze how complaint handling in managing complaints through the Wargaku application in Surabaya City. This research uses descriptive qualitative methods and for data collection techniques using observation, interviews and documentation. For data analysis is done through the stages of data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results and conclusions of this study indicate that complaint handling in the management of complaints through the Wargaku application can be said to be quite effective and also in accordance with existing SOPs, but there are still several cases or obstacles felt by the complainant as a complaint.

Keywords: Complaint Handling; Public Complaints; Public Services; Wargaku Application

Abstrak

Penanganan pengaduan merupakan aspek penting yang dapat meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan dalam suatu organisasi. Didalam penanganan pengaduan juga terdapat proses yang dilakukan secara sistematis agar menghasilkan dan memberikan hasil yang maksimal untuk masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi Wargaku (Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul). Aplikasi Wargaku merupakan sebuah aplikasi yang memberikan pelayanan kepada warga Kota Surabaya dan sebagai media komunikasi antara warga Kota Surabaya dan Pemerintah Kota Surabaya. Namun dalam penggunaannya masih ditemukan kendala dan kekurangan setelah 3 (tiga) tahun berjalan, seperti penyelesaian pengaduan melebihi SOP dan ketidaksetaraan dari segi aksesibilitas penggunaan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana *complaint handling* dalam pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan untuk teknik pengambilan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dan kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa *complaint handling* dalam pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Wargaku dapat dikatakan cukup efektif dan juga sesuai dengan SOP yang ada, namun masih terdapat beberapa kasus atau kendala yang dirasakan pelapor sebagai pengguna aplikasi Wargaku terkait kesetaraan dalam

aksesibilitas penggunaan aplikasi yang berdampak pada laporan pengaduan yang disampaikan untuk proses tindaklanjuti dan diselesaikan dengan perlakuan yang sama. Aksesibilitas dan pemrosesan kedua hal tersebut memiliki keterkaitan, dengan adanya hal tersebut diharapkan pemerintah terkait khususnya DINKOMINFO dan OPD yang bertugas menangani pengaduan dapat memperbaiki dan lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan publik terhadap pengaduan masyarakat.

Kata Kunci: *Complaint Handling*; Pengaduan Masyarakat; Pelayanan Publik; Aplikasi Wargaku

Pendahuluan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik pastinya tidak luput dari keluhan berupa pengaduan dari masyarakat seperti kritik dan saran. Dijelaskan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Fakta menunjukkan bahwa lebih dari 50% pengguna pelayanan publik mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Menurut pendapat dari Rachmawati (2016) pengaduan yang diajukan masyarakat kepada pemerintah selaku aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa untuk menampung pengaduan masyarakat, unit pelayanan yaitu pemerintah wajib menyediakan saluran pengaduan misalnya seperti kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui call center, hotline, atau melalui media massa seperti radio, koran, dll. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung serta wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Menurut pendapat dari Styawan (2012) 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. Laporan pengaduan masyarakat tersebut nantinya dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi kebijakan peraturan yang telah dibuat, dan untuk mengetahui masalah yang ada didalam masyarakat secara efektif. Apabila pengaduan tersebut tidak ditangani dengan baik maka dapat menciptakan kondisi yang kurang dinamis karena belum terpenuhinya harapan atau kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu, pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan media dalam menangani aduan Masyarakat. Seiring dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini membuat pelayanan publik dapat dilakukan menggunakan teknologi untuk memudahkan dalam mendapatkan pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi di era modern ini mendorong perkembangan dan inovasi yang berkelanjutan, serta membuka peluang untuk mengakses, mengelola, dan memanfaatkan informasi dalam jumlah besar dengan cara yang cepat dan tepat. Pemerintah Indonesia, sebagai penyelenggara layanan publik, juga diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga-lembaga pemerintah guna memenuhi hak, kebutuhan, keinginan, aspirasi, keluhan, dan tuntutan masyarakat.

Hal ini sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan warga negara (Lukman & Dwimawanti, 2021). Pengembangan integrasi sistem pemerintahan melalui platform informasi online harus terus diprioritaskan, khususnya dalam penyelenggaraan layanan, sehingga dapat memfasilitasi ketersediaan data dan informasi yang bisa diakses secara cepat, tepat, dan aman oleh instansi pemerintah. Salah satunya yaitu Kota Surabaya merupakan ibu kota dari Provinsi Jawa Timur dan sebagai pusat pemerintahan Provinsi Jawa Timur dengan total jumlah penduduk sebanyak 3.157.126 jiwa dan menjadi kota dengan penduduk terpadat kedua setelah Kota Jakarta. Hal tersebut membuat Kota Surabaya tidak lepas dari adanya masalah sehingga masyarakat membuat laporan atau pengaduan kepada pemerintah, seperti berupa keluhan dan aduan dari masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan publik dan persoalan yang terjadi disekitar.

Hal tersebut sejalan dengan adanya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Digunakannya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan bertujuan untuk:

1. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan
2. Meningkatkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif
3. Sebagai sarana perbaikan organisasi, sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan.

Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi Wargaku (Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul). Aplikasi WargaKu merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka memberikan pelayanan kepada warga Kota Surabaya dan sebagai media komunikasi antara warga Kota Surabaya dan Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi Wargaku Surabaya ini dirilis bulan Maret 2021 lalu, yang berfungsi sebagai media pengaduan dan pelayanan publik untuk warga Kota Surabaya. Melalui aplikasi yang digagas oleh Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi dan bekerjasama dengan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya sebagai penggerak ini, warga Surabaya dapat menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, keluhan atau apresiasi kepada Pemerintah Kota Surabaya. Melalui aplikasi WargaKu ini juga warga Surabaya dan Pemerintah Kota Surabaya dapat saling berinteraksi dan memantau status pengaduan.

Berbagai persoalan di lingkungan sekitar dapat diadukan, seperti persoalan banjir hingga jalan rusak dan lain-lain. Dalam penggunaannya, aplikasi Wargaku sangat diminati oleh warga Kota Surabaya. Aplikasi Wargaku menerima pengaduan yang meningkat dari tahun ke tahun sejak di rilis tahun 2021, yaitu sebanyak 11.260 pengaduan pada tahun 2021, kemudian 11.568 pengaduan pada tahun 2022 dan 12.390 pengaduan pada tahun 2023. Seiring berjalannya waktu pada 3 (tiga) tahun penggunaan aplikasi Wargaku masih mendapat masalah seperti kritik dan saran dari para pengguna. Hal tersebut dapat diketahui melalui ulasan pada aplikasi Wargaku di google playstore yang didominasi ulasan buruk menyebabkan rating aplikasi Wargaku semakin menurun. Berdasarkan pengamatan peneliti rating yang awalnya 3,1 pada google playstore aplikasi Wargaku mengalami penurunan hingga menjadi 2,9 hanya dalam kurun waktu 5 (lima) bulan yang dihitung mulai bulan Oktober 2023 hingga bulan Maret 2024.

Kemudian rating aplikasi Wargaku mengalami penurunan kembali hingga menjadi 2,5 dalam kurun waktu 7 (tujuh) bulan dihitung dari bulan Maret 2024 hingga bulan Oktober 2024. Adapun juga beberapa aduan yang tidak dapat ditindaklanjuti karena data dan identitas yang kurang dan tidak jelas, sehingga aduan tersebut diarsipkan dan

tidak ditindaklanjuti. Kemudian apabila Perangkat Daerah terkait tidak menyelesaikan dan tidak menindaklanjuti aduan sesuai dengan SOP, maka Walikota Surabaya sendiri yang akan mengambil tindakan tegas dan memberikan sanksi pada Perangkat Daerah terkait. Namun, dari segi pelayanan dan penindaklanjutan pengaduan masih ditemukan adanya kasus penanganan aduan yang melebihi SOP yang sudah ditetapkan. Seperti apa yang disampaikan M. Fikser selaku kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya yang mengatakan bahwa pengaduan dengan jenis topik administratif rata-rata diselesaikan dalam rentang waktu 2-5 hari, yang seharusnya pada SOP ditetapkan 1-3 hari. Kemudian pengaduan dengan jenis topik fisik rata-rata diselesaikan dalam rentang waktu 7-15 hari, yang seharusnya pada SOP ditetapkan 4-11 hari. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa masalah yang dihadapi masyarakat khususnya warga Kota Surabaya, melalui aplikasi Wargaku sebagai sarana pengaduan pelayanan publik dari Pemerintah Kota Surabaya memerlukan adanya *complaint handling* yang efektif dalam mengelola setiap pengaduan yang dilaporkan masyarakat. Hal ini penting untuk memahami bagaimana pengelolaan pengaduan dilakukan secara efektif, yang meliputi beberapa elemen menurut Setijaningrum (2023), yaitu aksesibilitas, pemrosesan, dan hasil. Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana *complaint handling* yang efektif dalam pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya.

Metode

Penelitian ini menggunakan salah satu dari jenis penelitian yaitu deskriptif, dengan pendekatan kualitatif-deskriptif yang bertujuan untuk memberikan sebuah gambaran tentang suatu hal yang terjadi dalam kelompok tertentu atau suatu gejala atau hubungan dua gejala atau lebih. Melalui penelitian kualitatif deskriptif, tujuan utama adalah untuk mengeksplorasi makna dan data dari fenomena yang diteliti, untuk mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana adanya *complaint handling* dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya yang digunakan oleh warga Kota Surabaya. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dengan fokus penelitian mengenai proses penanganan pengaduan pada Aplikasi Wargaku dalam memberikan pelayanan publik di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teori *complaint handling* dari Setijaningrum tentang sistem penanganan pengaduan yang efektif menganalisis dengan 3 (tiga) indikator yaitu: aksesibilitas, proses dan hasil. Sumber data penelitian terdapat data primer dan data sekunder. Data primer didapat melalui wawancara dengan informan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yaitu pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik dan juga 5 (lima) warga Kota Surabaya yang pernah menggunakan aplikasi Wargaku. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yang memilih sampel penelitian berdasarkan faktor-faktor tertentu, seperti pengetahuan atau keahlian yang dimiliki oleh subjek penelitian. Kemudian data sekunder didapat melalui literatur, jurnal, buku, portal berita dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini akan menjelaskan beberapa temuan-temuan yang ditemukan di lapangan berdasarkan wawancara dan pengamatan penulis terhadap peristiwa yang relevan dengan fokus penelitian. Untuk melengkapi pengumpulan data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dengan informan, serta dokumentasi yang mencakup foto kegiatan, arsip terkait, dan referensi pendukung seperti buku, laporan, jurnal, website pemerintah, dan artikel yang berkaitan dengan objek dan fokus penelitian.

Untuk mengetahui bagaimana *complaint handling* yang efektif sejauh ini dilakukan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya terhadap pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Wargaku, penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Setijaningrum (2023) yang menganalisis berdasarkan 3 (tiga) indikator yang terdiri dari aksesibilitas, hasil dan pemrosesan.

Pada penelitian ini, penulis telah melakukan observasi dan wawancara kepada informan langsung ke Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya selaku penggerak yang bertanggung jawab atas aplikasi wargaku. Penulis juga telah melakukan observasi dan wawancara kepada informan yaitu warga asli Kota Surabaya yang pernah melakukan pengaduan menggunakan aplikasi Wargaku. Dalam indikator aksesibilitas berkaitan dengan terdapat kemudahan untuk mengakses dan menggunakan aplikasi Wargaku, yang dapat dicapai oleh warga sebagai pengadu terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan dalam penggunaan aplikasi Wargaku. Sehingga pengaduan atau keluhan yang disampaikan dapat tersampaikan dan diselesaikan dengan baik oleh OPD terkait sesuai dengan ketentuan SOP yang ada.

Selain itu, setiap masing-masing individu juga memiliki kesempatan dan peluang yang sama untuk mendapatkan pelayanan atas masalah apa yang mereka adukan untuk diselesaikan dengan baik. Dalam hal indikator aksesibilitas ini dapat diketahui apakah terdapat kemudahan untuk mengakses yang dapat dicapai oleh warga sebagai pengadu terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan dalam penggunaan aplikasi Wargaku. Sehingga pengaduan atau keluhan yang disampaikan dapat tersampaikan dan diselesaikan dengan baik oleh pemerintah terkait sesuai dengan ketentuan SOP yang ada. Selain itu, setiap masing-masing individu juga memiliki kesempatan dan peluang yang sama untuk mendapatkan pelayanan atas masalah apa yang mereka adukan untuk diselesaikan dengan baik. Dalam hal ini, sasaran kajiannya meliputi:

1. Terdapat kemudahan bagi para pengguna aplikasi Wargaku yang merupakan warga Kota Surabaya dalam melakukan pengaduan mulai dari pengunduhan dan penggunaan fitur yang baik dan mudah diakses.
2. Terdapat kesetaraan dalam penggunaan aplikasi Wargaku baik dari segi pengguna yaitu warga Kota Surabaya dan juga Perangkat Daerah Terkait.
3. Keterlibatan antar Perangkat daerah dalam menggunakan aplikasi Wargaku sehingga pengaduan dapat ditanggapi dan diselesaikan dengan baik.

1. Aksesibilitas *Complaint Handling* Aplikasi Wargaku

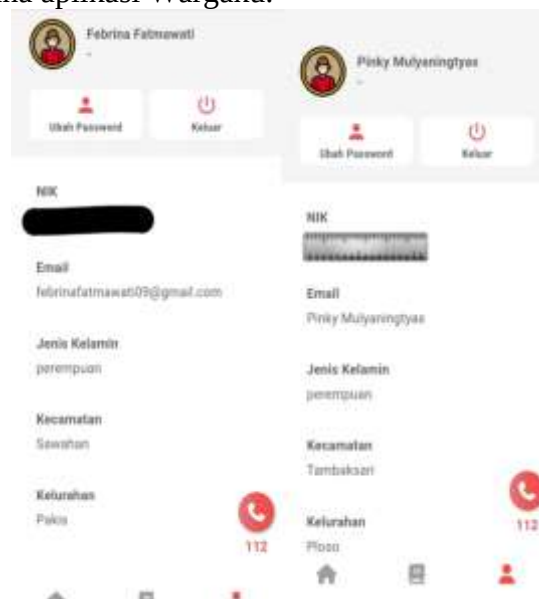
Menurut Setijaningrum (2023) aksesibilitas merupakan indikator yang menyebutkan bahwa adanya kemudahan serta kesetaraan atau kesempatan yang sama bagi setiap masyarakat yang menyampaikan keluhan untuk melakukan pengaduan kepada pemerintah. Oleh karena itu setiap pengaduan yang disampaikan akan diproses ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan perlakuan yang sama tanpa membedakan sesuai dengan kebutuhan dan tingkat kesulitan masing-masing pengaduan untuk mendapatkan kepuasan masyarakat. Hal tersebut juga sejalan dengan pernyataan Lukman & Dwimawanti (2020) yang menyebutkan bahwa dalam aksesibilitas terdapat proses pembuatan keluhan serta untuk memeriksa mudah untuk pengadu memahami serta mengaksesnya yaitu seperti meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui.

Kemudian menurut Larasati (2016) menyebutkan bahwa dalam aksesibilitas organisasi dapat memberikan dorongan pada masyarakat dan juga pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya. memuat unsur kemudahan sehingga dalam proses pengaduan dapat dilakukan dengan baik. Kemudahan ini dapat ditunjukkan dengan adanya media atau sarana yang mendukung dan disiapkan oleh organisasi bagi masyarakat dalam mengirimkan keluhannya maupun selama proses penanganan pengaduannya.

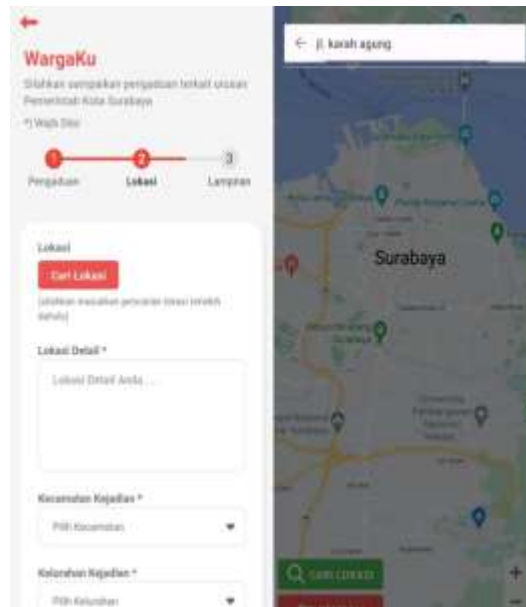


Gambar 1. Aplikasi Wargaku Surabaya
Sumber: Google Playstore

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang peneliti temukan di lapangan *complaint handling* yang ada dalam segi aksesibilitas pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Wargaku sudah cukup baik namun masih terdapat kekurangan yang dirasakan para pengguna. Dalam menggunakan aplikasi pengguna merasakan kemudahan tetapi juga mengalami kendala, seperti tidak mendapatkan pemberitahuan berupa notifikasi, tidak mendapatkan laporan pemberitahuan berupa email karena pada saat melakukan pendaftaran email tidak dapat tercantum dan tercatat dengan baik yang dapat memberikan dampak ke password apabila memiliki kendala dan ingin mengatur ulang password dan detail lokasi pada maps yang tidak dapat berfungsi sehingga pengguna tidak dapat mencantumkan dimana letak detail titik lokasi tempat yang ingin diadukan. Dari beberapa kendala tersebut, oleh karena itu perlu adanya evaluasi dan penanganan lebih lanjut untuk memperbaiki beberapa kendala agar dapat menjawab keresahan dari kendala yang dirasakan para pengguna aplikasi Wargaku.



Gambar 2. Perbedaan Email Tercantum Dan Tidak Tercantum Pada Aplikasi Wargaku
Sumber: Aplikasi Wargaku (2024)



Gambar 3. Detail Titik Lokasi Yang Tidak Berfungsi
Sumber: Aplikasi Wargaku (2024)

Selain itu juga dapat diketahui bahwa terdapat kesetaraan dalam memfilter dan memastikan bahwa aplikasi Wargaku ini memang dikhususkan untuk warga Kota Surabaya dapat dilihat dari bagaimana cara DINKOMINFO menggunakan API (Application Programming Interface), selain itu juga terdapat kesetaraan dari senantiasa menjaga data privasi para pengadu sebagai pengguna aplikasi Wargaku yang dilakukan oleh DINKOMINFO sendiri dan semua OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait dapat dilihat dengan cara DINKOMINFO senantiasa bersurat ke seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk menjaga kerahasiaan pengadu. Oleh karena itu setiap pengadu dapat memiliki kesempatan dan peluang yang sama dalam mendapatkan pelayanan.

Disatu sisi juga dapat dilihat dari pihak pemerintah sendiri juga senantiasa melakukan sosialisasi dan juga BIMTEK terkait dalam penggunaan aplikasi Wargaku dari pihak admin dari OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan juga DINKOMINFO sendiri. Dengan adanya sosialisasi tersebut dapat memberikan informasi dan pengarahan bagaimana update perkembangan dalam penggunaan aplikasi Wargaku. Sehingga masing-masing pengadu mendapatkan kesempatan yang sama Dimana setiap pengaduan dapat ditanggapi, diproses dan diselesaikan dengan baik sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada.

2. Proses *Complaint Handling* Aplikasi Wargaku

Menurut Setijaningrum (2023) pemrosesan merupakan indikator penting bagi organisasi dalam memiliki sistem dan prosedur yang terstruktur untuk menangani keluhan dan ketidakpuasan dari individu yang berinteraksi dengan organisasi. Organisasi harus memiliki mekanisme yang jelas untuk menerima, mengelola, dan menindaklanjuti keluhan yang disampaikan. Sistem ini perlu fleksibel, memungkinkan perpindahan layanan antar fungsi dan tingkat dalam organisasi. Dengan demikian, keluhan yang diterima oleh satu unit dapat dengan mudah diteruskan ke unit yang lebih tinggi jika diperlukan. Hal ini sejalan dengan pendapat Yahya & Setiyono (2022) bahwa proses mencakup prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta semangat kerja sama.

Prosedur pelayanan harus disusun dengan sistematis dan mudah dipahami agar setiap tahapan dan persyaratan untuk mendapatkan layanan menjadi jelas dan tidak rumit. Selain itu, dari pemrosesan dapat diidentifikasi hasil yang diperoleh dari rangkaian proses, sesuai dengan penjelasan Tumuber et al., (2018) bahwa proses berfungsi

mengubah masukan menjadi keluaran yang diinginkan. Dalam indikator pemrosesan berkaitan dengan dapat diketahui bagaimana sistem dan prosedur yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam memproses dan menindaklanjuti terkait pengaduan warga Kota Surabaya melalui aplikasi Wargaku, yang didukung dengan sumber daya untuk memastikan apakah sudah berjalan sesuai dengan ketentuan SOP yang ada.

Pada penggunaan aplikasi Wargaku tentunya terdapat beberapa prosedur yang dilakukan sesuai dengan SOP yang ada sebagai standar pelayanan pengaduan pelayanan publik kepada warga masyarakat Kota Surabaya. Prosedur tersebut dilakukan sebagai bentuk tindaklanjut oleh OPD terkait dan juga pihak Dinas Komunikasi dan Informatika itu sendiri. Adapun prosedur yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Pelapor mengunduh aplikasi Wargaku Surabaya
- b. Pelapor membuat akun Wargaku
- c. Pelapor masuk ke akun Wargaku
- d. Pelapor membuat pengaduan kepada Perangkat Daerah (PD) yang dituju
- e. Petugas PD menanggapi respon pertama pengaduan 1x24 jam
- f. Petugas PD menindaklanjuti pengaduan
- g. Petugas PD menutup pengaduan (pengaduan dinyatakan selesai)



Gambar 4. Prosedur Pelayanan Aplikasi Wargaku

Sumber: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya (2024)

Dalam hal indikator pemrosesan inidapat diketahui bagaimana sistem dan prosedur yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam memproses dan menindaklanjuti terkait pengaduan warga Kota Surabaya melalui aplikasi Wargaku, yang didukung dengan sumber daya untuk memastikan apakah sudah berjalan sesuai dengan ketentuan SOP yang ada. Dalam hal ini, sasaran kajiannya meliputi:

- a. Setiap pengaduan akan diproses dan ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah terkait sesuai dengan SOP yang ada.
- b. Terdapat koordinasi setiap Perangkat Daerah terkait dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam memproses dan menindaklanjuti setiap pengaduan.
- c. Setiap pengaduan yang diadukan oleh warga Kota Surabaya dapat tercatat secara sistematis sehingga dapat diproses dan ditindaklanjuti dengan baik.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara di lapangan, penanganan keluhan melalui aplikasi Wargaku sudah berjalan dengan baik. Setiap pengaduan diproses dan

ditindaklanjuti oleh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku, dengan respon dalam waktu 1x24 jam oleh admin OPD dan dukungan dari admin DINKOMINFO. Pemrosesan dan tindak lanjut dilakukan dalam tujuh hari kerja, jika melebihi batas waktu tersebut, OPD akan diingatkan untuk segera menindaklanjuti. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan di antaranya adalah informasi lokasi yang tidak jelas dari pengadu, keterbatasan anggaran, serta respon yang lambat dari pengadu terhadap tanggapan OPD. Pada 3 (tiga) tahun terakhir pengaduan yang belum diselesaikan melalui aplikasi wargaku terus naik dan bertambah.



Gambar 5. Pengaduan Aplikasi Wargaku Surabaya

Sumber: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya (2024)

Tabel 1. Pengaduan Selesai Dan Belum Selesai

Status Pengaduan	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
Pengaduan Selesai	11.515 (99,55%)	12.228 (98,70%)	7.912 (93%)
Pengaduan Belum Selesai	53 (0,45%)	162 (1,30%)	579 (7%)

Sumber: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya (2024)

Dalam pemrosesan, koordinasi antara setiap OPD dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berjalan sesuai SOP. DINKOMINFO bertugas mengumpulkan dan memperbarui nomor WhatsApp admin OPD. Setiap OPD juga dapat memberikan informasi terbaru mengenai kontak mereka. Melalui nomor WhatsApp tersebut, para admin DINKOMINFO dapat berkomunikasi dengan fleksibel. Proses pengelolaan pengaduan dilakukan oleh masing-masing admin OPD, dengan dukungan dari admin DINKOMINFO sebagai pengingat. Status pengaduan dibagi menjadi lima kategori: belum ditanggapi, ditunda, sedang ditindaklanjuti, sudah ditindaklanjuti, dan selesai.



Gambar 6. Status Pengaduan Aplikasi Wargaku Surabaya

Sumber: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya (2024)



Gambar 7. Pemrosesan Tindaklanjut Yang Tercatat Secara Sistematis
Sumber: Aplikasi Wargaku Surabaya (2024)

Dengan demikian, hasil pemrosesan dan tindak lanjut pengaduan oleh OPD, yang dibantu oleh DINKOMINFO, dapat dilaporkan sesuai harapan warga. Setiap pengaduan ditutup dan diselesaikan sesuai SOP, dengan pemberitahuan kepada pengadu melalui notifikasi dan chat yang menjelaskan bahwa pengaduan telah selesai diproses, disertai foto sebagai bukti penyelesaian dan perubahan status pengaduan dengan secara sistematis.

3. Hasil *Complaint Handling* Aplikasi Wargaku

Menurut Setijaningrum (2023) hasil merupakan indikator yang menyebutkan bahwa penting untuk meningkatkan kualitas dari kinerja yang mendasari penampungan dan pemrosesan data keluhan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelajaran yang didapat dari kritik dan saran dapat diidentifikasi dengan baik dalam desain dan penyampaian layanan. Dengan demikian, perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut. Dengan kata lain, jika penanganan keluhan dilakukan dengan baik, maka feedback yang diberikan oleh pelanggan dapat dijadikan sebagai sumber perbaikan yang berharga untuk meningkatkan layanan secara keseluruhan. Sedangkan menurut Tumuber et al., (2018) hasil merupakan output atau hal-hal yang didapatkan dalam serangkaian proses dari kegiatan penanganan yang telah dilakukan, hal tersebut berkaitan dengan hasil yang didapatkan selama serangkaian pemrosesan dan tindaklanjut pengaduan hingga selesai untuk menjadi bahan evaluasi agar dapat menjadi perbaikan dan pembelajaran sehingga tidak terjadi atau terulang kembali.

Dalam indikator hasil berkaitan dengan dapat diketahui bahwa dari dilakukannya pemrosesan sebelumnya dapat teridentifikasi hal-hal yang dapat menjadi bahan koreksi untuk melakukan perbaikan atau pembaruan dalam penggunaan aplikasi Wargaku, sehingga dapat meningkatkan hasil dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada warga Kota Surabaya. Dalam hal indikator hasil inidapat diketahui bahwa dari dilakukannya

pemrosesan sebelumnya dapat teridentifikasi hal-hal yang dapat menjadi bahan koreksi untuk melakukan perbaikan atau pembaruan dalam penggunaan aplikasi Wargaku, sehingga dapat meningkatkan hasil dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada warga kota Surabaya. Dalam hal ini, sasaran kajiannya meliputi:

- a. Kemampuan Perangkat Daerah terkait yang bertanggungjawab melaporkan hasil dari pemrosesan dan tindaklanjut kepada warga sebagai pengadu.
- b. Tercapainya hasil dari pemrosesan dan tindaklanjut pengaduan sehingga dapat dilaporkan dan sesuai dengan harapan warga sebagai pengadu.
- c. Munculnya masukan berupa kritik dan saran atas kepuasan dan ketidakpuasan dari warga sebagai pengguna aplikasi Wargaku yang melakukan pengaduan.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang peneliti temukan di lapangan *complaint handling* yang ada dalam hasil dari pengelolaan pengaduan pada aplikasi Wargaku sudah cukup baik dengan admin DINKOMINFO dan juga masing-masing OPD (Organisasi Perangkat Daerah) pada setiap pengaduan yang diajukan akan dipertanggungjawabkan dengan menutup setiap kasus pengaduan kemudian melaporkannya kepada pengadu bahwa pengaduan sudah diproses dan ditindaklanjuti dengan baik sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada. Kemudian apabila ada hal atau pengaduan yang mengalami kendala lebih dari 7 hari akan dilakukan evaluasi dan juga perbaikan apabila ada kendala yang dirasakan dari sisi masing-masing pengadu sebagai pengguna aplikasi Wargaku.

Kemudian tercapainya hasil dari pemrosesan dan tindaklanjut pengaduan yang dilakukan masing-masing OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan juga dibantu oleh pihak DINKOMINFO, sehingga dapat dilaporkan dan sesuai dengan harapan warga sebagai pengadu dapat dilihat dari masing-masing dari setiap pengaduan ditutup dan diselesaikan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan dilaporkannya hasil dari setiap pengaduan kepada masing-masing pengadu berupa notifikasi dan chat yang berisikan keterangan bahwa pengaduan telah selesai diproses dan ditindaklanjuti.



Gambar 8. Hasil Proses Dan Tindaklanjut Pada Aplikasi Wargaku
Sumber: Aplikasi Wargaku Surabaya (2024)

Selain itu juga keterangan disertai beberapa foto sebagai bukti bahwa pengaduan telah selesai dan juga status pengaduan berubah dari sedang ditindaklanjuti menjadi selesai. Selain itu, para pengadu dalam menggunakan aplikasi dari awal hingga mendapatkan hasil dari pengaduan dinilai cukup memuaskan tapi juga mendapatkan masukan dari kendala yang dirasakan masing-masing pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana setiap pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan baik dan mudah, tetapi masih ditemukan kendala berupa email yang tidak tercantum pada saat awal pendaftaran sehingga pengadu tidak mendapatkan notifikasi dan email. Selain itu juga perlu adanya pemisahan antara pengisian kolom username dan email, karena jika pada awal pendaftaran hanya mencantumkan username bukan email akan berdampak email tidak tercantum pada akun pengguna dan berpengaruh juga ketika ingin mengatur ulang password. Kemudian, dari segi UI (*User Interface*) dan server juga perlu adanya perawatan dan perbaikan karena masih ditemukan kekurangan. Tidak hanya itu, untuk fitur maps yang berguna untuk memberikan detail titik lokasi juga tidak berfungsi dengan baik, sehingga pengguna tidak dapat memberikan dimana letak detail titik lokasi yang akan diadakan.

Kesimpulan

Pada indikator aksesibilitas pada penggunaan aplikasi Wargaku dinilai masih kurang efektif karena masih ditemukan beberapa kendala yang membuat beberapa dari masing-masing pengguna tidak dapat menggunakan aplikasi Wargaku dengan baik dan maksimal, sehingga hal tersebut juga berdampak pada laporan pengaduan yang disampaikan untuk diproses ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan perlakuan yang sama tanpa membedakan antara satu dengan yang lain. Pada pelaksanaan indikator pemrosesan terhadap pengaduan dinilai sudah cukup efektif dan dilakukan sesuai dengan SOP yang ada walau masih terdapat beberapa kasus pengaduan yang kurang memuaskan dari pihak pelapor atau pengadu sebagai pengguna aplikasi Wargaku. Namun juga masih terdapat beberapa temuan yang memungkinkan pemrosesan dan tindaklanjut melebihi dari 7 (tujuh) hari karena beberapa aspek yaitu warga sebagai pengadu tidak memberi titik lokasi yang benar, anggaran, alat, bahan baku, tenaga atau sumber daya manusia dan kecepatan pengadu dalam merespon tanggapan dari OPD terkait. Pada indikator hasil pada aplikasi Wargaku dalam memberikan pelayanan publik pada warga Kota Surabaya dinilai sudah cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sejak tahun 2021 dirilisnya aplikasi Wargaku hingga tahun 2024 ini mampu menyelesaikan pengaduan yang dilaporkan masyarakat, presentase pengaduan dengan status selesai lebih besar daripada pengaduan dengan status belum selesai. Pengaduan dengan status belum selesai disebabkan karena beberapa faktor, dapat dari pihak OPD terkait seperti anggaran, alat, bahan baku, tenaga atau sumber daya manusia. Sedangkan dari pihak pengguna sebagai pelapor pengaduan seperti tidak memberi titik lokasi yang benar dan kecepatan pengadu dalam merespon tanggapan dari OPD terkait.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press
- Bramasta, R., & Pramono, S. (2023). Implementasi Program Layanan Masyarakat Melalui Aplikasi “WargaKu” di Kota Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Soetomo Administrasi Publik*, 1(1).
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 45-53.

- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26-33.
- Hertati, D., Nafi'ah, B. A., Bataha, K., Londa, V. Y., & Monintja, D. K. (2024). Peningkatan Pelayanan Perizinan Online Melalui Inovasi Aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alpha. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5), 2612-2618.
- Larasati, W. (2016). Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 9(1).
- Lejiu, A., & Irawan, B. (2017). Evaluasi Kebijakan Pembangunan Transmigrasi di Kabupaten Mahakam Ulu (Studi pada Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu). *Jurnal Administrative Reform*, 2(4), 515-526.
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 1553-1568.
- Moleong, L. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rachmawati, D. (2016). Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Media Center Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 245-254.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik.
- Rosanajaya, L., & Nafi'ah, B. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 125-136.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43-52.
- Setijaningrum, E. (2023). Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik. Airlangga University Press.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Styawan, S. (2012). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(4).
- Tumber, V., Rompas, W., & Pombengi, J. (2018). Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58).
- Theofani, G. Z., Oktaviani, D. R., Maharani, B. S., Putri, P. B., Almadea, S. Z., & Nafi'Ah, B. A. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Bagi Pasien Pengguna BPJS di RSUD dr. M. Soewandhie Kota Surabaya. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(10).