



# Community Participation Through The Wargaku Application Complaint Media in The City of Surabaya

## Partisipasi Masyarakat Melalui Media Pengaduan Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya

Rifda Alifa, Amirul Mustofa\*, Ika Devy Pramudiana

Universitas Dr Soetomo

### ABSTRACT

The Wargaku application is one of the applications prepared by the Surabaya City Government to collect various assessments and complaints from the public directly to assess the services designed by the Surabaya City Government. Community participation in evaluating benefits and providing service complaints through the Wargaku Application will likely offer input to improve service weaknesses so that services improve quality. This research aims to analyze community participation in the implementation of the Wargaku application, which focuses on channeling community complaints. This research uses qualitative research with interactive analytical techniques. Data was collected from public complaints and Surabaya City Communication and Information Service documents. The analysis technique is carried out through condensation, data analysis and verification, and conclusions. The research shows that community participation in using the Wargaku Application still needs to be higher or as expected. Second, the government has yet to respond quickly even though the public has not used the Wargaku Application optimally. The purpose of this research is to encourage the Surabaya City Government to be more active in socializing the Wargaku Application to residents so they can make maximum use of the application.

**Keywords:** Community Participation, Complaints, Responsiveness, Wargaku Application

### OPEN ACCESS

ISSN 2338-445X (online)  
ISSN 2527-9246 (print)

Edited by:  
Sulikh Asmorowati

Reviewed by:  
Tri Yuniningsih and Bambang  
Kusbandrijo

\*Correspondence:  
Amirul Mustofa  
amirul.mustofa@unitomo.co.id

Published: 22 Oktober 2023

Citation:  
Alifa, R., Mustofa, A., &  
Pramudiana, I. D. (2023).  
Community Participation  
Through The Wargaku  
Application Complaint Media in  
The City of Surabaya.

JKMP (Jurnal Kebijakan dan  
Manajemen Publik). 11:2  
doi: 10.21070/jkmp.v11i2.1756

### ABSTRAK

Aplikasi Wargaku merupakan salah satu aplikasi yang disiapkan Pemerintah Kota Surabaya untuk menampung berbagai penilaian dan keluhan masyarakat secara langsung untuk menilai pelayanan yang dirancang Pemerintah Kota Surabaya. Partisipasi masyarakat dalam menilai manfaat dan memberikan keluhan layanan melalui Aplikasi Wargaku kemungkinan besar akan memberikan masukan untuk memperbaiki kelemahan layanan sehingga layanan meningkat kualitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis partisipasi masyarakat dalam implementasi Aplikasi Wargaku yang fokus pada penyaluran keluhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik analisis interaktif. Data dikumpulkan dari pengaduan masyarakat dan dokumen Dinas Kominfo Kota Surabaya. Teknik analisisnya dilakukan melalui kondensasi, analisis dan verifikasi data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Wargaku masih perlu ditingkatkan agar

sesuai dengan yang diharapkan. Kedua, pemerintah masih belum merespon dengan cepat meski masyarakat belum memanfaatkan Aplikasi Wargaku secara maksimal. Kegunaan dari penelitian ini adalah mendorong Pemerintah Kota Surabaya lebih giat mensosialisasikan Aplikasi Wargaku kepada warga agar dapat memanfaatkan aplikasi secara maksimal.

**Keywords:** Partisipasi Masyarakat, Pengaduan, Responsivitas, Aplikasi Wargaku

## PENDAHULUAN

Di era saat ini, media merupakan sarana penyebaran informasi atau pesan kepada masyarakat luas. Setiap individu akan mendapatkan kemudahan dalam melakukan aktivitas dan memperoleh berita terkini dengan bantuan media (Nurita, 2018). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjamin penyampaian informasi secara cepat, akurat, dan efisien. Salah satu aspek menarik dari kemajuan TIK adalah dampaknya terhadap kegiatan pemerintah. Teknologi informasi sangat penting dalam membantu sistem pengelolaan kelembagaan di pemerintahan Indonesia (Nugraha & Nuraeni, 2021). Selain internet dan ponsel pintar, kemajuan teknologi membuat pemerintah kini memanfaatkan aplikasi elektronik untuk mendorong kecepatan kinerja pegawai dan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik tentunya memerlukan peran partisipasi masyarakat. Hal tersebut merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih prima. Harus ada kerjasama yang seimbang antara pemerintah sebagai pelayan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Partisipasi masyarakat sangat penting untuk mewujudkan hal ini dalam pemerintahan yang baik untuk meningkatkan pelayanan publik (Cahaya & Wibawa, 2019). Bentuk partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Partisipasi masyarakat juga mendorong transparansi dalam kegiatan pelayanan publik pemerintah (Prihartono, 2023). Hal itu terlihat dari partisipasi masyarakat dan dampak teknologi khususnya media sosial.

Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan strategi dan inovasi baru dengan meluncurkan aplikasi berbasis *smartphone* Wargaku. Aplikasi Wargaku membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta menjadi media pemberitaan dan wadah aspirasi masyarakat Kota Surabaya (May & Fanida, 2022). Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya mengelola Aplikasi Wargaku yang diperkenalkan pada tanggal 22 Maret 2021. Aplikasi Wargaku merupakan *dashboard* layanan dengan beberapa sub-aplikasi, termasuk menu fitur layanan masyarakat (Naila et al., 2023). Tersedianya berbagai fitur pengaduan yang terhubung langsung dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait dapat memudahkan warga mengakses layanan lain yang disediakan Pemerintah Kota Surabaya.

Kota Surabaya telah memiliki aplikasi media pengaduan serupa namun memiliki versi berbeda sebelum Aplikasi Wargaku dibuat. Surabaya membuat berbagai macam aplikasi diantaranya Twitter Salam warga Kota Surabaya, email, Ada apa, Instagram sapawargasby, Facebook Sapawarga Kota Surabaya, dan report.go.id (Gunawan & Hertati, 2022). Saat pertama kali Aplikasi Wargaku diluncurkan, banyak sekali laporan dari warga yang menggunakan fitur layanan pengaduan. Pemerintah Kota Surabaya terus mengajak dan melibatkan masyarakat Surabaya untuk berperan aktif dalam melaporkan kejadian atau permasalahan yang muncul di Kota Surabaya melalui inovasi tersebut (Perwiranegara, 2021).

Aplikasi Wargaku dapat membantu Pemerintah Kota Surabaya mengoptimalkan kualitas pelayanan publik, menunjukkan bahwa keberhasilan pemerintah tidak terlepas dari peran keterlibatan aktif masyarakat. Partisipasi masyarakat diharapkan dapat membantu Pemerintah Kota Surabaya mencapai tujuan pembangunan. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam Aplikasi Wargaku untuk mewujudkan Kota Surabaya dan meningkatkan pelayanan publik di masa depan. Dalam pelayanan publik, daya tanggap sangat penting karena menunjukkan kemampuan

organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan, serta mengalokasikan program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Fitriani et al., 2021). Hal ini menilai ketanggapan pemerintah dalam menangani pengaduan yang masuk ke Aplikasi Wargaku.

Beberapa penelitian terdahulu terkait penelitian Aplikasi Wargaku adalah pelaksanaan program pengabdian masyarakat melalui Aplikasi Wargaku (Bramasta & Pramono, 2023), analisis efektivitas Aplikasi Wargaku (May & Fanida, 2022), dan upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan penelitian terhadap Aplikasi Wargaku serta meningkatkan partisipasi masyarakat melalui media center (Hidayati & Suwanda, 2022). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu serta kebaruan penelitian ini adalah penelitian ini berfokus pada partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan pada program Aplikasi Wargaku. Selanjutnya rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana partisipasi masyarakat dalam menggunakan hak pengaduan pada Aplikasi Wargaku.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat esensial, naturalistik, dan tidak dapat dilakukan di laboratorium, tetapi harus dilakukan di lapangan (Abdussamad, 2021). Penggunaan metode kualitatif sering menekankan pada deskriptif dan analisisnya tidak bergantung pada data statistik. Penelitian kualitatif sebagai pendekatan penelitian berbasis filsafat yang digunakan dalam kajian ilmiah (Yusuf, 2014).

Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk mendapatkan data dokumen. Sedangkan untuk mendapatkan data dari masyarakat peneliti memilih masyarakat yang berada di Kecamatan Rungkut dan Kecamatan Tambaksari. Pemilihan kedua Kecamatan ini karena dipilih dari jumlah pengaduan yang terbanyak di Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data merupakan tujuan utama penelitian untuk mengumpulkan data, maka prosedur pengumpulan data merupakan langkah yang paling krusial dalam penelitian. Peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan jika tidak memahami strategi pengumpulan data yang benar (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pengguna Aplikasi Wargaku, dan data dokumen. Peneliti bertujuan untuk menginterpretasikan hasil data penelitian yang akurat dan disertai dengan bukti yang diperoleh dari partisipasi masyarakat melalui Media Lapor Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya.

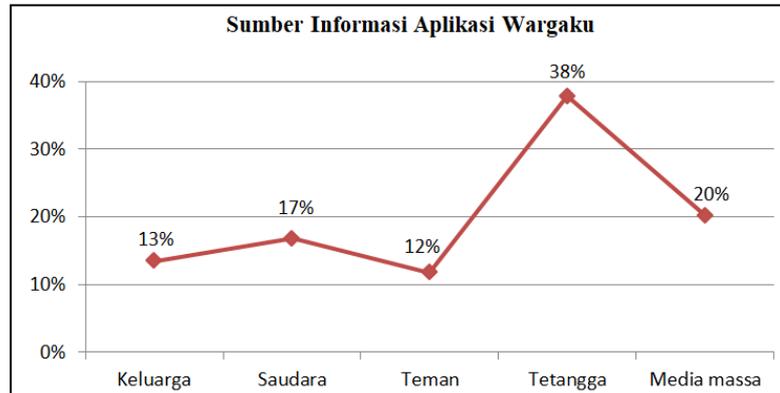
Teknik analisis data digunakan untuk menganalisis penelitian dengan menilai semua data seperti catatan, dokumen, dan rekaman (Ahyar et al., 2020). Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data dengan model interaktif untuk mengumpulkan dan mengambil data yang akurat dan realistis. Ada berbagai komponen data dalam model analisis interaktif, termasuk kondensasi data, tampilan data, kesimpulan dan validasi temuan (Miles et al., 2014). Langkah langkah analisis data secara rinci adalah: (i) *Data condensation* yaitu data yang telah disortir akan diproses, tetapi data yang belum dipilih akan disimpan dan dimasukkan kembali jika diperlukan. (ii) *Data display* yaitu data akan disusun sesuai dengan alur studi dan kesimpulan dapat dicapai. (iii) *Drawing and verifying conclusions* yaitu tahap akhir untuk memastikan bahwa hasil data Aplikasi Wargaku tetap relevan untuk tujuan analitis yang sesuai.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Partisipasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Wargaku

Kemajuan era digital kontemporer saat ini memudahkan masyarakat menyalurkan keluhan dan aspirasinya (Syah, 2021). Penyedia layanan publik sekarang semakin mengandalkan dan memanfaatkan aplikasi. Otoritas pemerintah harus dapat menyampaikan informasi dan cara penggunaan yang dapat dipahami oleh pengguna aplikasi. Bahwa peran Aplikasi Wargaku adalah untuk meningkatkan pelayanan publik. Hal ini terlihat dari peningkatan kualitas dan

kuantitas pelayanan sebelumnya. Hasil penelitian terhadap berpartisipasi dalam Aplikasi Wargaku dapat disajikan sebagaimana pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Grafik Sumber Informasi Aplikasi Wargaku  
Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil penelitian pada Gambar 1, menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Wargaku melalui berbagai jalur. Mayoritas masyarakat mengetahui Aplikasi Wargaku dari tetangga (38%), media massa (20%), saudara (17%), keluarga (13%), dan teman (12%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas sumber informasi Aplikasi Wargaku diperoleh dari tetangga. Hal tersebut juga diukur dari tiga indikator dalam proses partisipasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Wargaku. Data penelitian terkait dengan partisipasi masyarakat seperti Tabel 1 berikut:

Tabel 1  
Partisipasi Masyarakat Penggunaan Aplikasi Wargaku

Partisipasi Masyarakat	Penggunaan Aplikasi Wargaku
Media Partisipasi Masyarakat	Aplikasi Wargaku telah aktif dan beroperasi namun sebagian masyarakat masih belum memahami cara menggunakannya.
Partisipasi masyarakat dalam proses	Tidak semua warga memanfaatkan program Aplikasi Wargaku walaupun pemerintah telah memberikan ruang pada masyarakat.
Akses partisipasi dalam pengambilan keputusan	Warga menyalurkan aspirasi pada akses pengaduan publik tidak terpaku pada Aplikasi Wargaku saja. Adanya fitur pada Aplikasi yang terhubung pada OPD dan Walikota untuk pemantauan.

Sumber : Hasil Olah peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Wargaku dapat dijelaskan sebagaimana berikut:

### 1. Media Partisipasi Masyarakat

Penyelenggara pemerintahan harus mampu menyediakan fasilitas atau media yang memungkinkan tercapainya aspirasi dari partisipasi publik. Aplikasi Wargaku merupakan sarana atau media yang membantu masyarakat menyampaikan keikutsertaannya pada OPD terkait. Ketersediaan Aplikasi Wargaku akan sangat membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam mengenali masalah dan kebutuhan masyarakat. Aplikasi Wargaku sudah digunakan selama tiga tahun. Hal ini

menunjukkan adanya media untuk memfasilitasi keterlibatan masyarakat di kota Surabaya dan Aplikasi Wargaku dinyatakan berjalan dengan ideal.

Pernyataan tentang keberadaan media sebagai wadah partisipasi masyarakat sangat relevan karena warga akan kesulitan menyalurkan keluhan, saran dan masukan kepada pemerintah jika Pemerintah Kota Surabaya tidak meluncurkan Aplikasi Wargaku. Namun, beberapa warga melihat ini masih ada terjadinya pro kontra dari cara penggunaan Aplikasi Wargaku dan hasil dari masalah yang ditangani oleh Pemerintah Kota Surabaya

## **2. Partisipasi Masyarakat dalam Proses**

Aplikasi Wargaku memiliki peran penting untuk menanggapi keresahan yang dihadapi warga Kota Surabaya, sehingga Aplikasi Wargaku berfungsi sebagai layanan pengaduan masyarakat. Adanya asumsi jika warga terkadang tidak mengerti keinginannya selalu ingin dilayani dan selalu ingin diperlakukan dengan baik. Padahal, sebenarnya warga termasuk pihak yang memahami kondisi di sekitarnya. Pemerintah tidak akan berfungsi dengan baik tanpa warga berpartisipasi dalam proses pelayanan. Penyedia layanan juga harus menetapkan standar layanan yang memadai. Oleh karena itu, warga dapat memberikan kesempatan untuk mengaspirasikan keterlibatan pada pelayanan publik.

Upaya Pemerintah Kota Surabaya melalui Aplikasi Wargaku telah memberikan dampak positif. Dengan aplikasi ini berbagai pembaharuan dan peningkatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah dilaksanakan. Menurut pengamatan, keterlibatan warga Kota Surabaya merupakan faktor terpenting dalam menentukan kesulitan-kesulitan yang ada di tempat-tempat munculnya masalah, seperti lambannya pelayanan publik saat pengurusan dokumen, jalan berlubang, masalah perizinan, dan lain-lain. Kemampuan partisipasi dari warga Kota Surabaya menjadi komponen sebuah proses keberhasilan dari adanya inovasi Aplikasi Wargaku.

Pemerintah menyadari bahwa meski tidak menjadi masalah bagi layanan yang disiapkan pemerintah, akan tetapi pemerintah yakin bahwa warganya dapat memanfaatkan Aplikasi Wargaku dengan sebaik-baiknya. Kenyataannya tidak semua masyarakat Surabaya ikut menyalurkan partisipasinya karena berbagai alasan. Masih diperlukan upaya dari ketua RT atau RW setempat untuk melakukan sosialisasi dengan warga lainnya tentang pentingnya warga yang terlibat dalam proses berpartisipasi dalam pemanfaatan Aplikasi Wargaku.

## **3. Akses Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan**

Setiap masyarakat tentunya diberi peluang untuk menyampaikan aspirasinya kepada Pemerintah Kota Surabaya. Akses ini menciptakan tempat bagi masyarakat untuk terlibat dan berpartisipasi. Pemerintah Kota Surabaya juga telah mengembangkan berbagai program layanan pengaduan dengan menggunakan berbagai akses pengaduan seperti: Instagram, e-Wadul, WhatsApp, Aplikasi Wargaku. Beberapa akses Pemerintah Kota Surabaya memudahkan warga untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keinginannya pada akses tersebut. Hasilnya, keterlibatan masyarakat menjadi hal penting bagi Pemerintah Kota Surabaya.

Akses Aplikasi Wargaku menjadi solusi pilihan masyarakat untuk mengadukan pelayanan yang kurang lancar. Setelah Instagram, e-wadul, dan layanan lainnya, Aplikasi Wargaku menyediakan akses layanan pengaduan. Karena Aplikasi Wargaku memiliki beberapa peningkatan fitur, menjadikan sarana akses yang paling praktis karena memuat beberapa fitur pengaduan yang terhubung langsung dengan OPD terkait

## **Responsivitas Pemerintah Terhadap Pengaduan**

### **Aplikasi Wargaku**

Responsivitas merupakan pengukuran kinerja pemerintah yang digunakan untuk menilai daya tanggap pemerintah terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat (Rasdiana & Ramadani, 2021). Jika responsivitas tetap buruk terdapat ketidaksesuaian antara layanan dan kebutuhan Masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi gagal mencapai tujuan dan

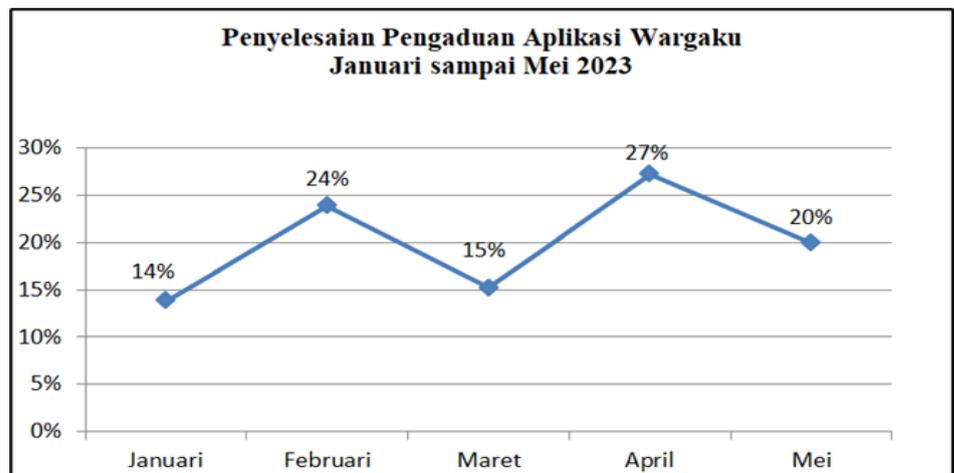
sasarannya. Enam indikator digunakan dalam penelitian ini untuk menilai ketanggapan pemerintah terhadap Aplikasi Wargaku. Berdasarkan penelitian didapatkan data seperti Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Pengaduan Aplikasi Wargaku.

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan data pada Gambar 2, menunjukkan bahwa pengaduan keluhan dari masyarakat yang masuk pada Aplikasi Wargaku. Berdasarkan titik grafik di atas terdapat 11.316 pengaduan pada tahun 2021, 10.504 pengaduan pada tahun 2022, dan 6.223 pengaduan masuk pada pertengahan tahun 2023 yang telah diterima oleh Pemerintah Kota Surabaya di Aplikasi Wargaku. Hal ini menunjukkan bahwa keluhan yang disampaikan oleh warga Surabaya masih tergolong cukup tinggi.



Gambar 3. Grafik Penyelesaian Pengaduan Aplikasi Wargaku

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan Gambar 3 menunjukkan bahwa jumlah pengaduan yang diselesaikan dari bulan Januari hingga bulan Juni 2023 mencapai sebanyak 578 penyelesaian. Pada Gambar 3 penyelesaian pengaduan di bulan Januari mencapai (14%), Februari mencapai (24%), Maret mencapai (15%), April mencapai (27%), dan Mei mencapai (20%). Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian pengaduan diselesaikan secara cepat yaitu pada bulan April (27%). Pada tahun 2023 ini, penyelesaian pengaduan dalam waktu 6 bulan masih belum mencapai setengah dari jumlah pengaduan yang masuk.

## Kemampuan Pemerintah dalam Merespon Keluhan

Pada indikator ini menunjukkan kemampuan Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan prima dengan menanggapi ribuan pengaduan pelayanan yang masuk lewat penggunaan Aplikasi Wargaku. Jika diamati di lapangan, respon Pemerintah Kota Surabaya menurut masyarakat masih terdapat adanya respon positif dan negatif. Sejauh ini, respon Pemerintah Kota Surabaya terhadap pelayanan publik semakin membaik dari tahun ke tahun. Aplikasi Wargaku telah menjawab pengaduan masyarakat rata-rata dalam satu hari atau 1x24 jam. Masyarakat terkadang masih menuntut OPD menyelesaikan lebih cepat lagi dari waktu yang telah ditentukan. Perilaku aparatur pemerintah juga terkait dengan tahap indikator kemampuan pemerintah dalam merespon masyarakat. Saat ini Walikota Surabaya mewajibkan OPD yang berwenang untuk lebih cepat menanggapi pengaduan yang masuk di Aplikasi Wargaku.

## Kecepatan saat Melakukan Pelayanan

Kualitas pelayanan publik saat ini dinilai dari kecepatan pada saat petugas melayani administrasi untuk warga. Kecepatan pelayanan ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing instansi. Faktor lain yang mempengaruhi kecepatan petugas melayani masyarakat adalah kesadaran dan kejujuran petugas. Selain itu terdapat komponen pada kecepatan melayani masyarakat yaitu kesigapan dan ketulusan saat melayani. Aplikasi Wargaku memiliki standar operasional prosedur penanganan pengaduan minimal tiga hari dan maksimal tujuh hari kerja, berlaku untuk seluruh OPD yang terkait. Apabila Aplikasi Wargaku menerima pengaduan mengenai insiden yang terjadi mendadak, maka petugas OPD tujuan akan melayani dan menyelesaikannya secepatnya. Apabila OPD atau instansi terkait tidak menanggapi pengaduan warga dalam waktu 1x24 jam, maka secara otomatis keluhan masyarakat pada Aplikasi Wargaku langsung terhubung pada sistem aplikasi monitor yang dimiliki Walikota Surabaya. Indeks kepuasan masyarakat mengklasifikasikan kecepatan pelayanan warga B (baik).

## Ketepatan saat Melayani Masyarakat

Kecepatan merupakan kegiatan pelayanan yang harus dilakukan dan mencapai hasil target yang diinginkan sesuai dengan prosedur instansi. Hal ini merupakan faktor keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah. Ketersediaan pelayanan tepat waktu dapat menjamin prosedur kinerja petugas pada masyarakat. Ketepatan waktu pelayanan di Kota Surabaya termasuk dalam kategori cukup baik. Kurang lebih 30 pengaduan dalam satu hari dengan berbagai jenis topik masalah yang diterima di Aplikasi Wargaku. Satu masalah terkadang membutuhkan waktu hingga paling lama 7 hari kerja untuk diselesaikan. Apabila terdapat permasalahan cukup rumit maka status penyelesaiannya menjadi sedang ditindaklanjuti. Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan akurasi pelayanan yang memadai, serta memaksimalkan indeks kepuasan masyarakat agar tidak turun di tahun mendatang.

## Kecermatan Melayani Masyarakat

Ketelitian dalam pelayanan menjadi *skill* utama yang harus diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang merugikan masyarakat. Petugas harus berhati-hati dalam melaksanakan tugas pekerjaan, khususnya di bidang pelayanan. Petugas OPD juga harus hati-hati saat menyaring data pengaduan yang masuk dengan melihat NIK KTP dan data pendukung permasalahan warga. Ketika salah satu petugas OPD mendapat laporan diketahui bahwa ada beberapa warga yang menggunakan identitas orang lain sehingga saat petugas melakukan olah lapangan, tidak ditemukan bukti adanya masalah yang dilaporkan. Bahkan sering terjadi pelaporan karena salah alamat hingga warga salah menyampaikan keluhan mengenai STNK. Maka petugas pelayanan wajib memahami teknis layanan agar data pengaduan jelas dan ditangani sesuai dengan protokol layanan.

## Ketepatan waktu Pelayanan

Staf Pemerintah Kota Surabaya diharapkan menyelesaikan pengaduan masuk dalam

jangka waktu yang ditentukan. Hal ini diterapkan pada Aplikasi Wargaku, petugas OPD mulai memantau pengaduan yang masuk pada jam kerja yaitu mulai pukul 08.00-17.00 WIB serta pengaduan ditanggapi maksimal 1x24 jam. Petugas dari OPD akan merespon sesuai antrian yang masuk. Aplikasi Wargaku juga memiliki fitur review proses pelayanan yang memungkinkan warga dapat melakukan pengecekan status proses pengaduan secara berkala hingga pengaduan tersebut terselesaikan. Namun karena jumlah petugas tenaga pelayanan yang sedikit dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Surabaya yang sangat besar maka ketepatan waktu pelayanan masih belum optimal.

## **Kemampuan untuk Menanggapi Pengaduan**

Penanganan pengaduan masyarakat merupakan sikap yang baik karena pemerintah ingin aparaturnya siap mengantisipasi kejadian yang di luar dugaan. Apapun masalah yang dihadapi masyarakat sebagai petugas pelayanan harus mampu menanganinya (Wahyuti & Wahyutama, 2021). Walikota Surabaya selaku pimpinan dan khususnya OPD yang ditunjuk untuk membantu Walikota dalam penyelenggaraan publik harus mampu menyelesaikan setiap keluhan masyarakat. Masyarakat akan sangat puas dan dihargai jika Walikota ikut berpartisipasi, melakukan *controlling* pelayanan publik, dan menerima masukan dari masyarakat. Kemampuan menanggapi keluhan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya mendapat tanggapan positif dari masyarakat Surabaya. Penilaian mekanisme pengaduan melalui Aplikasi Wargaku telah diterapkan dan berjalan selama dua periode hingga pertengahan tahun 2023.

## **KESIMPULAN**

Aplikasi Wargaku merupakan aplikasi diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk menampung berbagai pengaduan masyarakat dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, Aplikasi Wargaku telah dimanfaatkan oleh masyarakat dengan baik. Hal ini terbukti bahwa sebagian besar masyarakat telah menggunakan hak pengaduan terhadap pelayanan publik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat partisipasi masyarakat untuk menggunakan haknya dalam rangka untuk memberikan masukan terhadap perbaikan pelayanan publik sangat tinggi. Kedua, respons pemerintah terhadap pengaduan masyarakat juga dinilai baik. Respon pemerintah yang baik ini, akhirnya membuahkan hasil yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan data pengaduan menjadi menurun. Pemerintah cukup memperhatikan aspirasi pengaduan warganya, dengan harapan warga masyarakat menjadi senang dan diperhatikan dalam setiap pengurusan berbagai macam layanan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Publikasi artikel ini bersumber dari dana DIPA Lembaga Penelitian Universitas Dr. Soetomo Jawa Timur, yang merupakan dana kegiatan penelitian setiap tahun bagi dosen di Unitomo untuk menghasilkan luaran artikel ilmiah untuk menunjang kegiatan Indeks Kinerja Utama.

## REFERENCES

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In R. Patta (Ed.), *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (1st ed., Vol. 6, Issue August). Syakir Media Press.
- Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D. J., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (H. Abadi (ed.); Pertama, Issue March). Penerbit pustaka ilmu.
- Amirul, M., Sri, R., & Damajanti, S. L. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*.
- Bramasta, R., & Pramono, S. (2023). Implementasi Program Layanan Masyarakat Melalui Aplikasi “ WargaKu ” di Kota Surabaya. 1(1), 47–60.
- Cahya, K., & Wibawa, S. (2019). Pengawasan Partisipatif untuk Mewujudkan Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum Serentak di Indonesia. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 615–628. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.615-628>
- Fitriani, A. M., & Rasdiana. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas Ii B Enrekang. 2.
- Herman. (2019). Tingkat partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan desa ulidang kecamatan tammerodo kabupaten majene. 1(1), 75–98.
- Hidayati, R., & Suwanda, I. M. (2022). Upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat melalui Media Center Surabaya sebagai Wujud Good Governance. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 10(4), 824–841. <https://doi.org/10.26740/kmkn.v10n4.p824-841>
- Hutagalung, S. S. (2022). Partisipasi Dan Pemberdayaan Di Sektor Publik (H. A. M. Cetakan (ed.); Pertama). Literasi Nusantara Abadi.
- Kaeh, D., Ruru, J. M., & Rompas, W. Y. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan di Kampung Pintareng Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara. 14–24.
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2022). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 11(1), 1553–1568.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis*. In Sage (3rd ed.). Sage publication.
- Naila, I., Illahi, G. R., & Saleh, F. R. (2023). *Jurnal abadimas adi buana*. 6(02), 240–247.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat* (M. Afandi (ed.); pertama). Duta Media Publishing.
- Nugraha, S., & Nuraeni, D. (2021). Peran Teknologi Internet Dalam E-Commerce. *Journal Civics & Social Studies*, 5(2), 181–191. <https://doi.org/10.31980/civicos.v5i2.1474>
- Nurita, T. (2018). Pengembangan media pembelajaran untuk meningkatkan hasil belajar siswa. 03, 171–187.
- Parasuraman, A., Zeithamil, A. V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality A. 64. <https://doi.org/10.1049/el:19850169>
- Perwiranegara, T. A. (2021). Inovasi Transaksi Ekonomi Berbasis Digital Di Pasar Tradisional Probolinggo. *Jurnal Sosial Politik Integratif*, 1(3), 1–9.
- Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance. 14, 192–201.
- Putri Gunawan, S. E. R., & Hertati, D. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1360. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2462>
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Ridha, M., & Riswanda, A. (2020). Literasi media, literasi politik, dan partisipasi kewarganegaraan pemilih pemula di era digital Media. *Jurnal: Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, Volume 5(Nomor 1), hlm: 131-138.
- Setyarini, W. A. (2021). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Henti Tahun 2021. 16(2), 90–96.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (19th Ed.). ALFABETA.
- Suprihardianto, F., Alaydrus, A., Hasanah, N., Paser, G. K., Dalam, M., Desa, P., Batang, T., & Kecamatan, D. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan. 7(1), 129–140.
- Surat, T. L. (2020). Partisipasi masyarakat pada pelaksanaan dana desa di desa tuabatu kecamatan tampanamma kabupaten kepulauan talaud theodorus I. surat. 31–41.
- Syah, A. F. (2021). Literasi Digital Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik Pemerintah. *Civil Service*, 15(2), 25–34.
- Wahyuti, T., & Wahyutama. (2021). *Pengelolaan Komunikasi Layanan Publik di Organisasi Pemerintah* (B. A. Pratama (ed.); Pertama). Asy Medai.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode penelitian: kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan* (Suwito (ed.); pertama, Issue 1). Kencana.
- Yusuf, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh).

**Conflict of Interest Statement:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

*Copyright ©2023 Rifda Alifa, Amirul Mustofa, Ika Devy Pramudiana. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.*