

**LAPORAN
ANALISA KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI
APLIKASI WARGAKU
2021**

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Maksud dan Tujuan	4
1.3. Manfaat	4
1.4. Ruang Lingkup	4
BAB 2 GAMBARAN UMUM UNIT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI WARGAKU.....	5
2.1. Tentang Layanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi WargaKu	5
2.2. Standar Layanan Pengaduan Masyarakat	6
2.3. Fungsi Administrator Layanan Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika.....	6
BAB 3 METODOLOGI.....	8
3.1. Proses Umum.....	8
3.2. Pengumpulan Data.....	9
3.2.1. Teknik Sampling.....	9
3.2.2. Aspek yang Diukur	9
3.3. Metode Perhitungan IKM.....	11
3.4. Metode Analisis Data.....	13
BAB 4 HASIL DAN ANALISIS IKM.....	14
4.1. Deskripsi Responden	14
4.2. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	18
4.3. Saran Terhadap Aplikasi WargaKu	19
BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
5.1. Kesimpulan.....	21
5.2. Rekomendasi	21

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat tentu berimbas pada berbagai ranah kehidupan saat ini. Teknologi telah menjadi bagian dari kehidupan social, ekonomi, budaya, dan politik dalam masyarakat. Maka, pembangunan kapasitas (*capacity building*) dalam menggunakan teknologi menjadi urgensi dalam agenda pelayanan pemerintah.

Kemajuan teknologi, ditambah dengan meluasnya penggunaan internet membuat informasi apapun semakin mudah didapatkan oleh masyarakat dimanapun dan kapanpun. Sebagai penyelenggara layanan publik, pemerintah perlu membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat melalui komunikasi 2 arah. Program-program komunikasi hendaknya memfasilitasi *feedback* dari masyarakat selalu penerima layanan publik dari pemerintah. Untuk memfasilitasi hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya membuat aplikasi WargaKu. Aplikasi WargaKu merupakan portal layanan publik dimana masyarakat dapat mengakses aplikasi sesuai dengan kebutuhan layanannya masing-masing. 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.

Berdasarkan ulasan diatas, maka kajian analisa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya akan berfokus pada evaluasi program peningkatan kualitas layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi WargaKu di Tahun 2021.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari pelaksanaan kegiatan analisa kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi WargaKu adalah mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan masyarakat di tahun 2021 agar dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan tersebut.

1.3. Manfaat

Manfaat analisa kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi WargaKu adalah sebagai berikut.

- a. Mendorong peningkatan kualitas layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi WargaKu
- b. Sebagai bahan pertimbangan kebijakan untuk layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi WargaKu

1.4. Ruang Lingkup

- a. Lingkup Wilayah

Lingkup wilayah Analisa Kepuasan Publik terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat (Media Center) Pemerintah Kota Surabaya adalah wilayah Kota Surabaya beserta masyarakat yang berada di Kota Surabaya yang pernah mengakses layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu.

- b. Lingkup Perencanaan

Ruang lingkup Analisa Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi WargaKu adalah melakukan evaluasi terkait layanan pengaduan masyarakat tersebut di tahun 2021.

BAB 2 GAMBARAN UMUM UNIT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI WARGAKU

2.1. Tentang Layanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi WargaKu

WargaKu adalah kependekan dari Wadah Aspirasi Rukun Warga Rukun Tetangga dan Kampung Unggul. Aplikasi WargaKu diperuntukkan bagi masyarakat Surabaya yang ingin berinteraksi dengan Pemerintah Kota Surabaya. Pada aplikasi WargaKu masyarakat dapat mengakses aplikasi sesuai dengan kebutuhan layanannya masing-masing. Di dalam aplikasi WargaKu ini mempunyai banyak sub aplikasi, salah satunya layanan pengaduan masyarakat.

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang dibagi menjadi 5 kategori yaitu apresiasi, keluhan, kritik, permohonan informasi, dan saran. Pada saat membuat pengaduan, masyarakat dapat memilih topik yang langsung tertuju pada OPD terkait dan melampirkan isi pengaduan, lokasi, dan juga lampiran pengaduan untuk memudahkan proses tindak lanjut dari OPD. Dalam waktu 1 x 24 jam, OPD akan merespon pengaduan masyarakat tersebut, selanjutnya Masyarakat dan OPD dapat berinteraksi langsung dengan masyarakat melalui aplikasi WargaKu. Pengaduan ini dilengkapi dengan nomor tiket, detail pengaduan, dan status pengaduan. Status pengaduan dibagi menjadi 4 yaitu Belum Ditanggapi, Sedang Ditindaklanjuti, Sudah Ditindaklanjuti, dan Selesai. Dengan adanya layanan ini, Pemerintah Kota Surabaya memberikan fasilitas kepada publik untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan terhadap Kota Surabaya.

2.2. Standar Layanan Pengaduan Masyarakat

Semua pengaduan yang disampaikan oleh warga Kota Surabaya akan direspon maksimal 1 x 24 jam. Setiap OPD memiliki personil sebagai Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM). Pengaduan yang masuk dalam aplikasi dan tertuju pada OPD terkait masing-masing akan direspon langsung oleh TPKPM. Pada saat OPD menjawab pengaduan, status pengaduan berubah menjadi Sedang Ditindaklanjuti. OPD harus menjawab pengaduan pelapor sesuai tenggat waktu dalam SOP.

Sejak pertama kali dirilis pada 22 Maret 2021, aplikasi WargaKu khususnya pada layanan pengaduan masyarakat telah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya, pengaduan yang masuk pada awal rilis hingga akhir bulan April 2021 tercatat sebanyak 2521 pengaduan. Pada bulan Mei, tercatat 1021 pengaduan. Pada bulan Juni, tercatat 1089 pengaduan. Pada bulan Juli, tercatat 1230 pengaduan. Pada bulan Agustus, 2132 pengaduan. Semua pengaduan yang masuk telah direspon OPD dengan baik.

2.3. Fungsi Administrator Layanan Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika

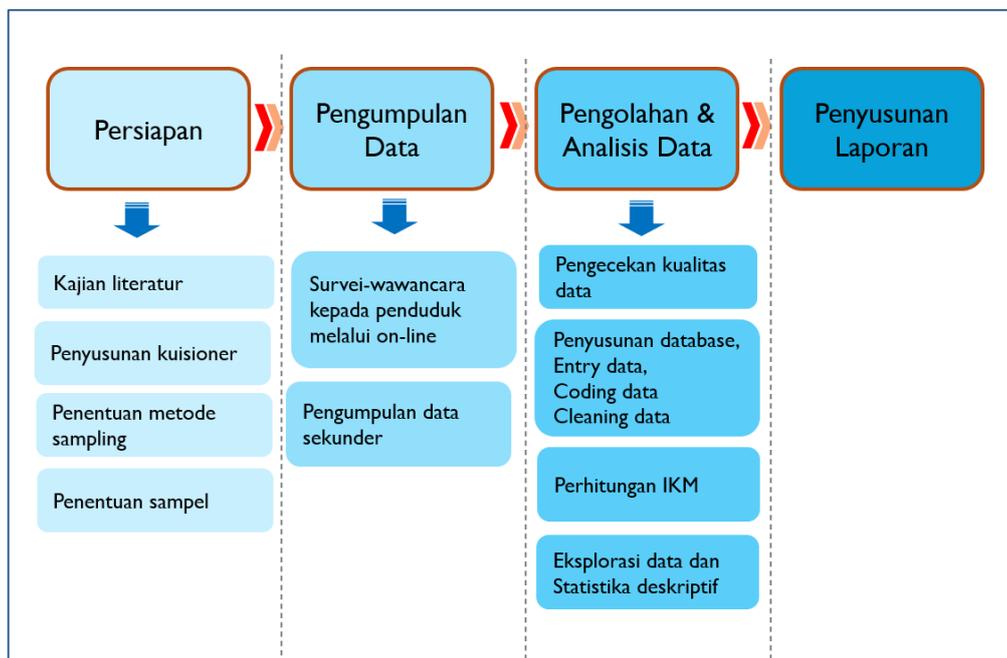
Peran Dinas Komunikasi dan Informatika dalam aplikasi Wargaku khususnya pada layanan pengaduan masyarakat adalah sebagai moderator pengaduan. Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki admin yang disebut admin Media Center yang berfungsi sebagai pengingat OPD, pengalih pengaduan apabila pengaduan tidak sesuai dengan kewenangan OPD, pengecekan kesesuaian antara tanggapan dengan substansi pengaduan. Admin Media Center mengingatkan OPD untuk segera merespon pengaduan jika sudah lebih dari tenggat waktu yang ditentukan yaitu 1 x 24 jam dan mengalihkan pengaduan apabila tidak sesuai dengan kewenangan OPD terkait. Admin Media Center juga memastikan bahwa tindak

lanjut OPD adalah telah sesuai dengan substansi sebelum merubah status pengaduan dari Sedang Ditindaklanjuti menjadi menjadi Sudah Ditindaklanjuti.

BAB 3 METODOLOGI

3.1. Proses Umum

Secara umum, ada 4 (empat) tahapan kegiatan ini meliputi: (1) persiapan, yaitu: penyusunan instrumen, penentuan metode sampling dan perhitungan sampel minimal; (2) pengumpulan data, melalui survei yang dipandu dengan kuisisioner; (3) pengolahan data dan analisis data; dan (4) penyusunan laporan. Tahapan kegiatan penyusunan IKM WargaKu selengkapnya disajikan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Proses Umum Kegiatan Penyusunan IKM Pelayanan WargaKu

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara online kepada pengguna aplikasi WargaKu. Pada bagian pertama kuesioner berisi identitas responden, meliputi nama, jenis kelamin, alamat, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Kemudian pada bagian kedua berisi penilaian terhadap pelayanan aplikasi WargaKu.

3.2. Pengumpulan Data

3.2.1. Teknik Sampling

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan *sample random sampling* atau sampel acak sederhana. Sedangkan untuk besaran sampel dihitung menggunakan metode Krejcie dan Morgan dengan rumus sebagai berikut (Krejcie & Morgan, 1970).

$$n = \frac{\{\lambda^2 \times N \times P \times Q\}}{\{d^2 \times (N - 1) + \lambda^2 \times N \times P \times Q\}}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

λ^2 = lambda (*khai-kuadrat*) dengan derajat bebas=1

N = jumlah populasi

P (populasi menyebar normal) = $Q = 0,5$ dan $Q=1-P$

d = batas toleransi kesalahan = 5%

Total pengguna aplikasi WargaKu pada tahun 2021 sebanyak 7.502 orang, sehingga didapatkan perhitungan sampel minimum adalah sebanyak 365 orang.

3.2.2. Aspek yang Diukur

Terdapat 5 (lima) aspek layanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu. Aspek layanan yang digunakan meliputi: (1) persyaratan pelayanan; (2) prosedur/mechanisme pelayanan; (3) waktu pelayanan; (4) pengaduan; (5) sarana dan prasarana. Selanjutnya lima aspek layanan dikembangkan menjadi 11 indikator layanan. Berikut merupakan 11 indikator layanan dan 5 aspek layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu, seperti disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Aspek Layanan dan Indikator Layanan

No	Aspek Layanan	Indikator Layanan
1	Persyaratan Pelayanan	Saya merasa persyaratan untuk membuat pengaduan mudah
2		Persyaratan untuk layanan WargaKu diumumkan dengan jelas
3	Prosedur/mekanisme Pelayanan	Saya merasa mudah dalam menyampaikan pengaduan
4		Ada prosedur pengaduan di WargaKu yang baku dan diumumkan dengan jelas
5	Waktu Pelayanan	Pengaduan saya mendapatkan respon yang cepat
6	Pengaduan	Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami
7		Saya merasa hasil respon pengaduan sesuai dengan substansi
8	Sarana dan Prasarana	Saya merasa tampilan menu aplikasi WargaKu menarik
9		Saya merasa mudah menggunakan aplikasi WargaKu
10		Saya dapat mengakses aplikasi WargaKu dengan cepat
11		Saya merasa akses aplikasi WargaKu jarang mengalami gangguan

Penilaian terhadap 11 indikator layanan tersebut dilakukan dengan skala likert. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu

pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia. Penilaian tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat tidak setuju/sangat tidak puas sampai dengan sangat setuju/sangat puas. Penilaian dibagi dalam 5 kategori, yaitu :

1. Sangat tidak setuju, diberi nilai persepsi 1;
2. Tidak setuju, diberi nilai persepsi 2;
3. Kurang setuju, diberi nilai persepsi 3;
4. Setuju, diberi nilai persepsi 4;
5. Sangat setuju; diberi nilai persepsi 5.

Proses penilaian respon melalui *online* dengan kuisioner selengkapnya disajikan pada Lampiran 1.

3.3. Metode Perhitungan IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing aspek pelayanan. Bobot masing-masing aspek layanan adalah 0,2. Sementara bobot masing-indikator pelayanan disesuaikan dengan jumlah indikator pada tiap aspek layanan, seperti disajikan pada Tabel 3.2.

Sebelum melakukan perhitungan, terlebih dahulu dilakukan transformasi terhadap hasil penilaian, agar sesuai dengan kriteria PerMen PAN No. 14 Tahun 2017. Penilaian tingkat kualitas pelayanan dari 5 kategori ditransformasi menjadi 4 kategori baru.

Tabel 3.2 Bobot Menurut Aspek dan Indikator Layanan.

Aspek Layanan	Indikator Layanan	Bobot Aspek	Bobot Indikator
Persyaratan layanan	Saya merasa persyaratan untuk membuat pengaduan mudah	0,20	0,10
	Persyaratan untuk layanan WargaKu diumumkan dengan jelas		0,10
Prosedur/mekanisme layanan	Saya merasa mudah dalam menyampaikan pengaduan	0,20	0,10

Aspek Layanan	Indikator Layanan	Bobot Aspek	Bobot Indikator
	Ada prosedur pengaduan di WargaKu yang baku dan diumumkan dengan jelas		0,10
Waktu Pelayanan	Pengaduan saya mendapatkan respon yang cepat	0,20	0,20
Pengaduan	Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami	0,20	0,10
	Saya merasa hasil respon pengaduan sesuai dengan substansi		0,10
Sarana dan Prasarana	Saya merasa tampilan menu aplikasi WargaKu menarik	0,20	0,05
	Saya merasa mudah menggunakan aplikasi WargaKu		0,05
	Saya dapat mengakses aplikasi WargaKu dengan cepat		0,05
	Saya merasa akses aplikasi WargaKu jarang mengalami gangguan		0,05

Setelah diperoleh nilai bobot rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan, dengan rumus sebagai berikut.

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Dalam mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, menggunakan rumus sebagai berikut.

$$IKM \text{ unsur pelayanan} \times 25$$

3.4. Metode Analisis Data

Sebelum dilakukan pengolahan data dan analisis data, dilakukan pra pemrosesan data, yaitu: *cleaning data*. *Cleaning data* yang dilakukan adalah (1) menghapus responden ganda, (2) menghapus responden dengan jawaban yang seragam untuk semua pertanyaan pada penilaian kiri (nilai 1 atau nilai 2) atau penilaian sisi kanan (nilai 4 atau nilai 5) tanpa alasan yang jelas.

Metode analisis yang digunakan dalam kajian IKM adalah statistika deskriptif. Informasi yang dideskripsikan adalah karakteristik responden meliputi: jenis kelamin, kelompok usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan sebaran responden menurut wilayah kecamatan.

Selain itu, dilakukan perhitungan IKM melalui rata-rata terboboti, seperti dijelaskan pada Subbab 3.3 diatas. Setelah dilakukan perhitungan IKM, selanjutnya tingkat kepuasan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu dapat dikategorikan berdasarkan Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Ukuran Skala Konversi

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5320 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: PerMenPan Nomor 14 Tahun 2017.

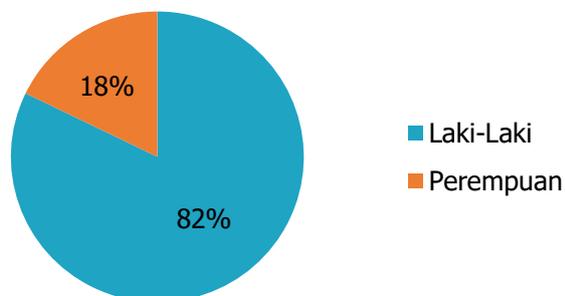
BAB 4 HASIL DAN ANALISIS IKM

4.1. Deskripsi Responden

Responden pada survei ini merupakan pengguna layanan WargaKu. Berikut disajikan deskripsi latar belakang responden, meliputi jenis kelamin, wilayah tempat tinggal, usia, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan.

4.1.1 Jenis Kelamin

Gambar 4.1 menunjukkan bahwa pengguna layanan WargaKu lebih didominasi oleh penduduk dengan jenis kelamin laki-laki. Dari 382 responden yang berpartisipasi dalam survei ini, 82 persen responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sisanya 18 persen responden berjenis kelamin perempuan, seperti disajikan pada Gambar 4.1.

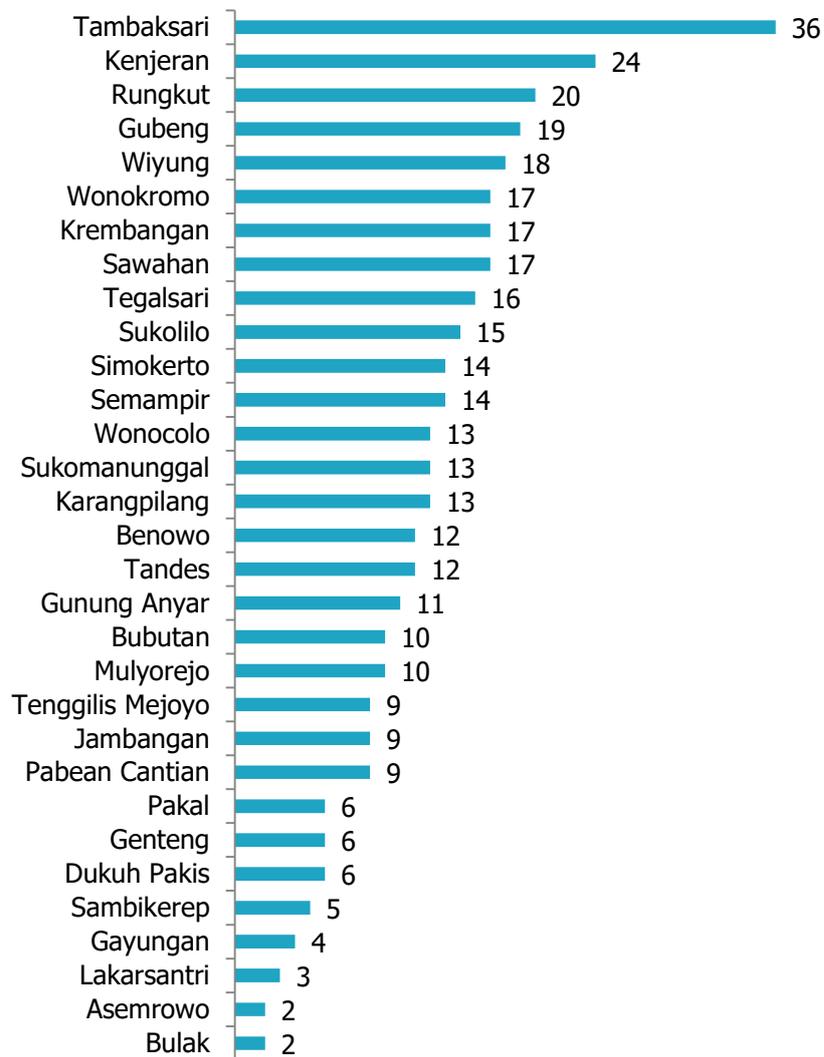


Gambar 4.1 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.1.2 Sebaran Responden Menurut Kecamatan

Penduduk yang mengadakan berbagai permasalahan berasal dari 31 kecamatan di Kota Surabaya. Diantara penduduk yang memberikan pengaduan juga memberi responden kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap aplikasi pengaduan WargaKu.

Gambar 4.2 menyajikan responden menurut tempat tinggal yang tersebar di 31 kecamatan di Kota Surabaya.

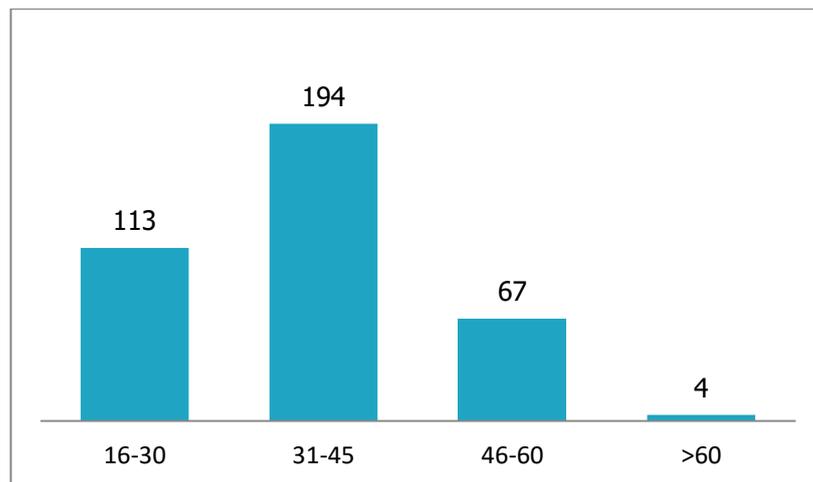


Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal

Responden yang berpartisipasi dalam survei ini tersebar pada 31 kecamatan di Kota Surabaya. Responden paling banyak bertempat tinggal di Kecamatan Tambaksari dan Kenjeran dengan jumlah responden masing-masing secara berurutan adalah sebanyak 36 orang dan 24 orang. Sedangkan jumlah responden terkecil berasal dari Kecamatan Bulak, Asemrowo, Lakarsantri, dan Gayungan dengan jumlah responden masing-masing kurang dari 5 orang.

4.1.3 Kelompok Usia

Usia responden dapat dibagi menjadi 4 kelompok, yaitu responden yang berusia 16-30 tahun, usia 31-45 tahun, usia 46-60 tahun, dan lebih dari 60 tahun, seperti disajikan pada Gambar 4.3.

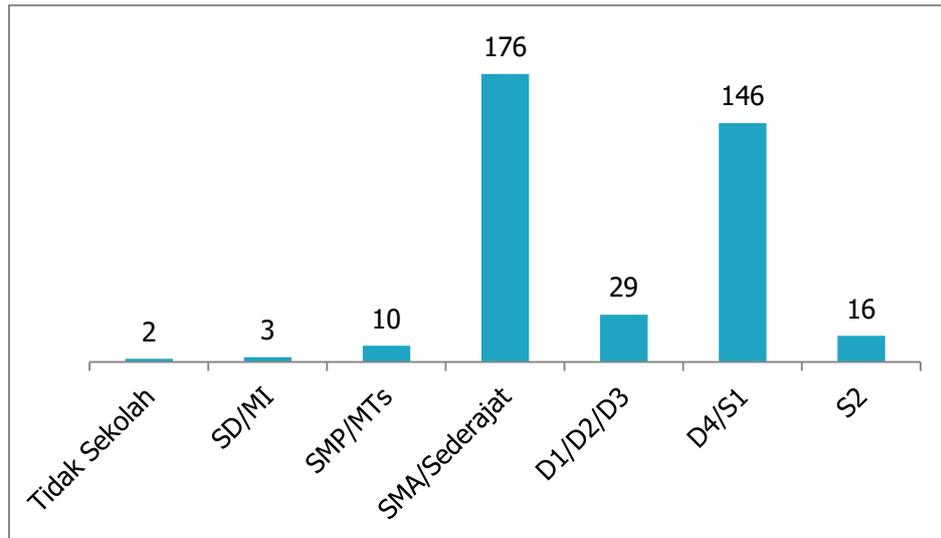


Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kelompok usia menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia antara 31 hingga 45 tahun, yaitu sebanyak 194 orang. Pada kelompok usia 16 hingga 30 tahun terdapat sebanyak 113 responden. Kemudian pada kelompok usia 46 hingga 60 tahun terdapat sebanyak 67 responden. Sedangkan untuk usia lebih dari 60 tahun hanya terdapat 4 responden.

4.1.4 Tingkat Pendidikan

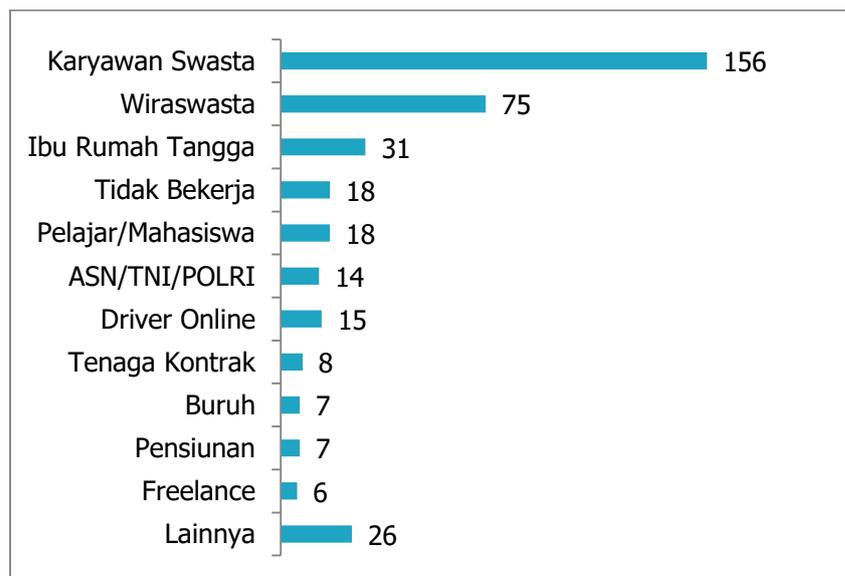
Gambar 4.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA/Sederajat, yaitu sebanyak 176 orang. Jumlah ini tidak berbeda jauh dengan responden yang berpendidikan D4/S1, yaitu 146 orang. Sementara itu untuk responden berpendidikan D1/D2/D3 dan S2, masing-masing sebanyak 29 dan 16 orang.



Gambar 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

4.1.5 Jenis Pekerjaan

Gambar 4.5 menunjukkan bahwa responden cukup beragam, mulai dari karyawan swasta, wiraswasta, ibu rumah tangga, ASN/TNI/POLRI, driver online, pensiunan, *freelance*, hingga pelajar/mahasiswa. Mayoritas pekerjaan responden adalah karyawan swasta, yaitu sebanyak 156 orang. Selanjutnya terdapat 75 responden yang bekerja sebagai wiraswasta.



Gambar 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

4.2. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan sebagai tolok ukur apakah kualitas layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu telah sesuai. Hasil perhitungan IKM berdasarkan hasil survei online kepada pengguna aplikasi WargaKu seperti disajikan pada Tabel 4.1.

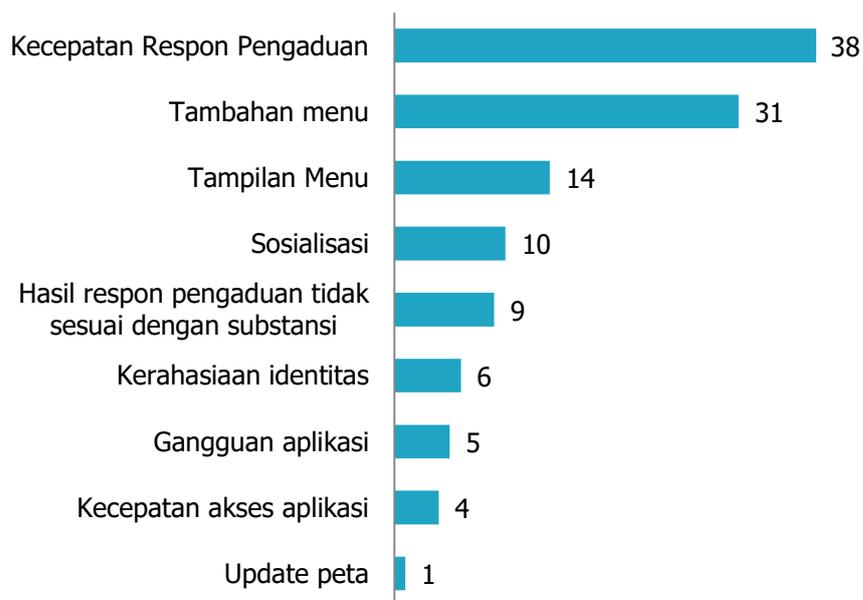
Tabel 4.1 Nilai IKM Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu

Indikator Layanan	Nilai IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan	3,230	80,759	B	BAIK
Persyaratan untuk layanan WargaKu diumumkan dengan jelas	3,191	79,777	B	BAIK
Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan	3,191	79,777	B	BAIK
Prosedur pengaduan di WargaKu diumumkan dengan jelas	3,138	78,468	B	BAIK
Kecepatan respon terhadap pengaduan	2,895	72,382	C	KURANG BAIK
Hasil pengaduan mudah dipahami	2,968	74,214	C	KURANG BAIK
Hasil pengaduan sesuai dengan substansi	2,950	73,756	C	KURANG BAIK
Tampilan menu aplikasi WargaKu menarik	3,000	75,000	C	KURANG BAIK
Aplikasi WargaKu mudah digunakan	3,198	79,973	C	KURANG BAIK
Aplikasi WargaKu dapat diakses dengan cepat	3,285	82,133	B	BAIK
Akses aplikasi WargaKu jarang mengalami gangguan	2,900	72,513	C	KURANG BAIK
Nilai Akhir	3,065	76,633	B	BAIK

Berdasarkan hasil survei, secara keseluruhan nilai IKM layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu adalah sebesar 76,633. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu dapat dikatakan dalam kondisi baik. Aspek layanan yang memiliki nilai paling tinggi adalah mengenai kecepatan dalam mengakses aplikasi WargaKu. Sedangkan aspek layanan yang memiliki nilai paling rendah adalah kecepatan respon terhadap pengaduan.

4.3. Saran Terhadap Aplikasi WargaKu

Dalam survei ini, masyarakat juga dapat menyampaikan saran perbaikan terhadap aplikasi WargaKu. Gambar 4.6 menyajikan saran perbaikan terhadap aplikasi WargaKu.



Gambar 4.6 Saran Terhadap Aplikasi WargaKu

Responden paling banyak memberikan saran mengenai perbaikan kecepatan respon pengaduan, dengan jumlah responden sebanyak 38 orang. Kemudian responden juga menginginkan tambahan menu dan perbaikan terhadap tampilan menu yang sudah ada dengan jumlah responden masing-masing secara berurutan

adalah sebanyak 31 orang dan 14 orang. Responden juga memberikan saran untuk memperbanyak sosialisasi mengenai aplikasi WargaKu. Selain itu responden juga memberikan saran perbaikan terhadap hasil respon pengaduan, gangguan aplikasi, kecepatan akses aplikasi, mengupdate peta, dan menjaga kerahasiaan identitas responden ketika menggunakan layanan pengaduan WargaKu.

BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

- Indeks Kepuasan Masyarakat IKM layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu adalah sebesar 76,633 termasuk kategori baik.
- Aspek pelayanan yang mendapatkan skor kategori baik adalah persyaratan pelayanan pengaduan, prosedur/mekanisme pengaduan. Aspek pelayanan ini perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lagi.
- Aspek pelayanan yang mendapatkan skor dengan kategori kurang baik adalah kecepatan respon pengaduan, pengaduan layanan dan sarana dan prasarana pengaduan.
- Beberapa indikator layanan yang perlu ditingkatkan diantaranya: (1) kecepatan responsif dari pengaduan warga; (2) hasil dari pengaduan harus dipahami dan sesuai dengan substansinya; (3) tampilan aplikasi WargaKu; (4) penggunaan aplikasi; dan (5) meminimumkan gangguan

5.2. Rekomendasi

- Perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi aspek layanan yang telah mencapai kategori layanan baik, sedangkan aspek layanan yang mendapatkan skor kurang baik menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas layanan.
- Upaya lebih responsive terhadap penanganan pengaduan warga perlu dilakukan. Koordinasi dengan OPD terkait perlu ditingkatkan lagi dalam rangka merespon keluhan masyarakat.
- Perlu redesain kembali terkait tampilan aplikasi pengaduan WargaKu, agar lebih menarik bagi pembaca.

REFERENSI

Krejcie, R., & Morgan, D. (1970). *Determining Sample Size For Research Activities, Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Proses penilaian respon melalui *online* dengan kuisisioner

KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PENGADUAN MELALUI WargaKu

Warga Surabaya yang Budiman,

Survei ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai koordinator layanan pengaduan masyarakat. Informasi yang Saudara berikan sangat kami butuhkan dalam meningkatkan kualitas layanan dan perbaikan layanan melalui inovasi sesuai kebutuhan. Informasi yang Saudara berikan dijaga kerahasiaannya dan dijamin Undang-Undang. Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Nama *

David

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Alamat *

RT/RW *

Lampiran 1. Proses penilaian respon melalui *online* dengan kuisisioner
(Lanjutan)

Kelurahan *

Keputih

Kecamatan *

Sukolilo

Nomor Telepon/HP *

0817

Usia

25

Pekerjaan *

- ASN/TNI/POLRI
- Karyawan Swasta
- Wiraswasta
- Pensiunan
- Pelajar/Mahasiswa
- Ibu Rumah Tangga
- Yang lain: _____

Lampiran 1. Proses penilaian respon melalui *online* dengan kuisisioner (Lanjutan)

Pendidikan Terakhir *

- Tidak Sekolah
- SD/MI
- SMP/MTs
- SMA/Sederajat
- D1/D2/D3
- D4/S1
- S2
- S3

Penilaian Terhadap Pelayanan WargaKu

Berikan penilaian Saudara dengan memilih jawaban yang sesuai

Saya merasa persyaratan untuk membuat pengaduan mudah *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju

Persyaratan untuk layanan WargaKu diumumkan dengan jelas *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Lampiran 1. Proses penilaian respon melalui *online* dengan kuisioner (Lanjutan)

Saya merasa mudah dalam menyampaikan pengaduan *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Ada prosedur pengaduan di WargaKu yang baku dan diumumkan dengan jelas *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pengaduan saya mendapatkan respon yang cepat *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju

Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa hasil respon pengaduan sesuai dengan substansi *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Lampiran 1. Proses penilaian respon melalui *online* dengan kuisisioner (Lanjutan)

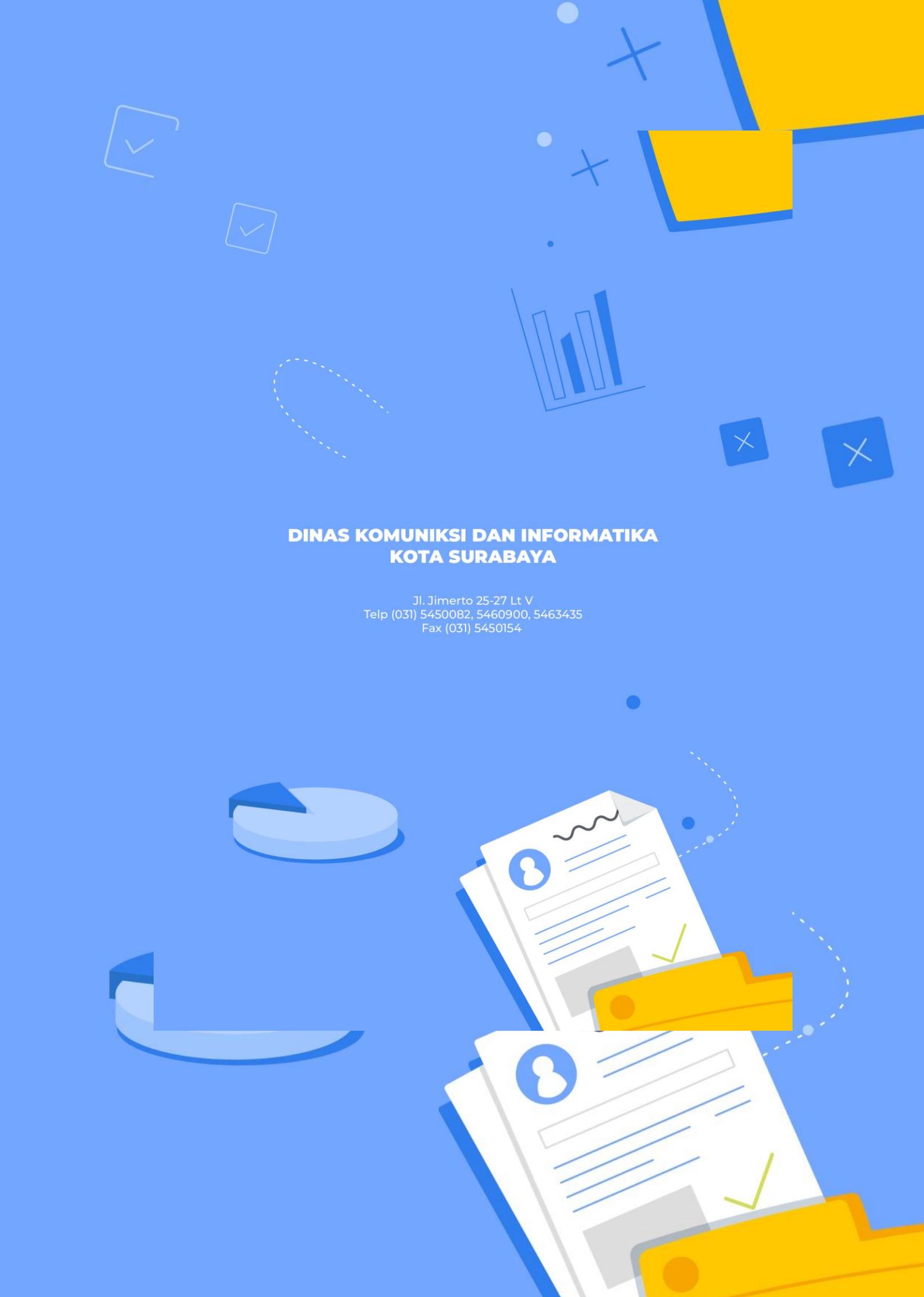
Saya merasa tampilan menu aplikasi WargaKu menarik *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa mudah menggunakan aplikasi WargaKu *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya dapat mengakses aplikasi WargaKu dengan cepat *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa akses aplikasi WargaKu jarang mengalami gangguan *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saran perbaikan terhadap aplikasi WargaKu						
<u>dibuat lebih menarik lagi tampilannya. lebih user friendly</u>						



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA SURABAYA**

Jl. Jimerto 25-27 Lt V
Telp (031) 5450082, 5460900, 5463435
Fax (031) 5450154