



DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA

2025

# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA APLIKASI WARGAKU SURABAYA



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA**

Jl Jimerto 25 - 27 Lt V Surabaya

Telp (031) 5450082, 5460900, 5463770, 5463435

Fax (031) 5450154

---





# KATA PENGANTAR

---

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya laporan “Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2025” dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan pengaduan masyarakat berbasis digital, sekaligus sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses, Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya melakukan inovasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Aplikasi WargaKu merupakan salah satu wujud nyata komitmen tersebut sebagai sarana pengaduan, komunikasi, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini menjadi sangat penting sebagai dasar pengambilan keputusan yang berbasis data dan masukan langsung dari pengguna layanan.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menggunakan metode pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dipadukan dengan analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan Gap Analysis. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Aplikasi WargaKu, serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik digital.



Akhir kata, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada masyarakat Kota Surabaya yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam survei. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta menjadi referensi bagi pengembangan inovasi pelayanan publik di masa mendatang.

Surabaya, November 2025

Penyusun



## RINGKASAN EKSEKUTIF

---

Transformasi digital dalam layanan pemerintahan menjadi prioritas nasional dan daerah untuk meningkatkan kualitas, transparansi, serta partisipasi masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya sudah menerapkan Aplikasi WargaKu sebagai saluran resmi untuk menerima keluhan dan interaksi antara warga dengan pemerintah. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan warga terhadap aplikasi tersebut, memperoleh masukan untuk perbaikan layanan, serta memberikan rekomendasi kebijakan berdasarkan data untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintahan secara digital.

Penelitian ini menggunakan metode survei kepuasan masyarakat berbasis kuantitatif, didukung analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Importance Performance Analysis (IPA), dan Gap Analysis. Survei melibatkan 400 responden yang menggunakan Aplikasi WargaKu di 31 kecamatan di Kota Surabaya, dengan instrumen yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas (nilai Cronbach's Alpha 0,976, sangat reliabel). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu pada tahun 2025 berada dalam kategori Baik, dengan nilai Persepsi Unsur Terbobot (NPUT) sebesar 4,328 dan nilai IKM sebesar 86,56.

Capaian ini menunjukkan layanan melalui aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan warga dan menunjukkan peningkatan dibanding tahun sebelumnya. Beberapa aspek layanan seperti persyaratan, prosedur, serta sarana dan prasarana aplikasi dinilai baik dan relatif stabil. Namun, hasil IPA menemukan beberapa indikator strategis yang berada di Kuadran I, yaitu indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya belum optimal. Indikator tersebut mencakup kecepatan akses aplikasi, keandalan sistem, kejelasan prosedur layanan, serta kemudahan memahami hasil respon pengaduan. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki harapan tinggi terhadap kemudahan, stabilitas, dan responsivitas layanan



digital. Hasil Gap Analysis menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan masih memiliki nilai gap negatif antara kinerja dan harapan pengguna, dengan rentang nilai berkisar antara -0,02 hingga -0,05. Gap terbesar ditemukan pada aspek waktu pelayanan, prosedur pelayanan, dan hasil layanan, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan kualitas tindak lanjut pengaduan menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan layanan digital. Di samping analisis kuantitatif, penelitian ini juga mengumpulkan masukan serta saran warga. Hasilnya menunjukkan 21,47% responden mengharapkan pengembangan fitur layanan, diikuti oleh 13,50% yang menyoroti kinerja dan kecepatan sistem, serta saran terkait tampilan dan pengalaman pengguna (UX/UI). Masukan ini memperkuat temuan bahwa pengembangan Aplikasi WargaKu perlu memperhatikan bukan hanya aspek teknis, tetapi juga fungsi dan kenyamanan pengguna.

Berdasarkan hasil penggabungan dari IKM, IPA, analisis kebutuhan, dan masukan dari masyarakat, penelitian ini menyarankan agar Pemerintah Kota Surabaya fokus meningkatkan kualitas Aplikasi WargaKu di beberapa aspek, seperti kecepatan dan responsivitas layanan, stabilitas serta kinerja sistem, standarisasi waktu penyelesaian pengaduan dan kualitas tanggapan, serta pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan warga. Dengan pendekatan kebijakan yang didasarkan pada data dan melibatkan partisipasi masyarakat, Aplikasi WargaKu diharapkan bisa menjadi alat pelayanan publik digital yang lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan warga Kota Surabaya.



# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Tujuan Penelitian.....	3
1.3. Landasan Hukum .....	4
1.4. Pengertian Umum .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Ruang Lingkup .....	7
1.7. Sistematika Penyusunan Laporan .....	7
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>9</b>
2.1. Landasan Teori .....	10
2.1.1. Konsep Dasar Pelayanan.....	10
2.1.2. Paradigma Pelayanan Publik.....	11
2.1.3. Dimensi Pelayanan .....	11
2.1.4. Ukuran Keberhasilan Pelayanan.....	12
2.1.5. Aplikasi Berbasis Layanan Publik.....	13
2.1.6. Kepuasan Masyarakat .....	14
2.1.7. Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
2.1.8. Pengukuran Kepuasan Masyarakat.....	15
2.1.9. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
2.2. Gambaran Umum Aplikasi WargaKu.....	16
2.2.1. Profil Aplikasi WargaKu Kota Surabaya.....	17
2.2.2. Standar Layanan Aplikasi WargaKu.....	18
2.2.3. Layanan Aplikasi WargaKu .....	19
2.2.4. Pengguna Aplikasi WargaKu.....	21
2.3. Metodologi Penelitian .....	23
2.3.1. Alur Tahapan Penelitian .....	23
2.3.2. Instrumen Penelitian.....	25
2.3.3. Polulasi dan Sampel.....	26
2.3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	27
2.3.5. Pengolahan Data .....	28
2.3.6. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB III ANALISIS DAN EVALUASI.....</b>	<b>35</b>
3.1. Karakteristik Responden.....	36
3.1.1. Jenis Kelamin .....	36
3.1.2. Kelompok Usia .....	37



3.1.3. Jenis Pekerjaan .....	37
3.1.4. Sebaran Wilayah Responden.....	39
3.1.5. Sebaran Kecamatan Responden .....	39
3.1.6. Penghasilan Responden.....	41
3.1.7. Tingkat Pendidikan.....	41
3.2. Kebiasaan Penggunaan Aplikasi .....	42
3.2.1. Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	42
3.2.2. Tahun Terakhir Menggunakan Aplkasi .....	43
3.2.3. Jenis Layanan yang digunakan Pada Aplikasi WargaKu .....	44
3.2.4. Media Menyampaikan Pengaduan.....	45
3.2.5. Kategori Pengaduan .....	46
3.2.6. Topik Pengaduan .....	47
3.2.7. OPD Terkait Pengaduan.....	49
3.3. Uji Instrumen.....	50
3.3.1. Uji Validitas.....	50
3.3.2. Uji Reliabilitas.....	54
3.4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	55
3.4.1. Hasil Nilai per Unsur .....	55
3.4.2. Hasil Nilai Persepsi Unsur Terbobot (NPUT) .....	58
3.4.3. Hasil Konversi Skor ke dalam Skala IKM .....	59
3.4.4. Hasil Perbandingan Nilai IKM Aplikasi WargaKu Tahun Sebelumnya .....	60
3.5. Hasil Kuadran Importance Perfomance Analysis (IPA) .....	62
3.5.1. Hasil Kuadran I (Prioritas Utama).....	63
3.5.2. Hasil Kuadran II (Pertahankan Prestasi).....	64
3.5.3. Hasil Kuadran III (Prioritas Rendah) .....	65
3.5.4. Hasil Kuadran IV (Berlebihan).....	65
3.6. Hasil Analisis Kebutuhan (Gap Analysis) .....	66
3.7. Evaluasi Hasil Sintesis IKM-IPA-Gap Analysis .....	68
<b>BAB IV PERMASALAHAN DAN ISU STRATEGIS .....</b>	<b>70</b>
4.1 Perkembangan Teknologi Digital .....	71
4.2 Pelayanan Publik Di Era Digital.....	73
4.3 Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik.....	75
4.4 Peningkatan Kualitas Aplikasi Wargaku .....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>79</b>
4.5 Kesimpulan .....	80
4.6 Rekomendasi.....	81
<b>PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>
Lampiran 1 Kuesioner sebagai Instrumen Penelitian.....	85
Lampiran 2 Dokumentasi Pengumpulan Data .....	90
Lampiran 3 Proses Pengolahan dengan Bantuan Ms. Excel.....	91
Lampiran 4 Proses Uji Instrumen Menggunakan Bantuan SPSS .....	92
Lampiran 5 Proses Analisis Data Menggunakan Ms. Excel dan SPSS .....	94



# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Penelitian .....	23
Gambar 3.1 Jenis kelamin responden (%) .....	36
Gambar 3.2 Kelompok Usia Responden .....	37
Gambar 3.3 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	38
Gambar 3.4 Sebaran Responden Berdasarkan Wilayah Responden .....	39
Gambar 3.5 Sebaran Responden Berdasarkan Kecamatan.....	40
Gambar 3.6 Sebaran Responden Berdasarkan Penghasilan Responden.....	41
Gambar 3.7 Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	42
Gambar 3.8 Frekuensi Menggunakan Aplikasi WargaKu.....	43
Gambar 3.9 Tahun Terakhir Responden Menggunakan Aplikasi Wargaku .....	44
Gambar 3.10 Jenis Layanan yang Digunakan pada Aplikasi WargaKu.....	45
Gambar 3.11 Media yang Digunakan dalam Menyampaikan Pengaduan .....	46
Gambar 3.12 Kategori Pengaduan yang Digunakan Responden pada Aplikasi WargaKu .....	46
Gambar 3.13 Topik yang Dipilih Responden dalam Pengaduan .....	48
Gambar 3.14 OPD yang terakhir Responden Laporkan saat Mengakses Aplikasi WargaKu.....	49
Gambar 3.15 Nilai Uji Reliabilitas.....	54
Gambar 3.16 Grafik Perbandingan Nilai IKM per Kategori Tahun 2022, 2023, dan 2025 .....	61
Gambar 3.17 Hasil Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	62
Gambar 4.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia pada Awal 2025 .....	71
Gambar 4.2 Persentase Penetrasi Internet di Indonesia.....	72
Gambar 4.3 Persentase Penetrasi Internet di Indonesia.....	77



# DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Unsur dan Indikator Pelayanan beserta Bobot.....	30
Tabel 2.2 Kategori IKM berdasarkan PerMenPan RB No. 14/2017 .....	32
Tabel 3.1 Nilai r Tabel untuk df = 398 .....	51
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas untuk df = 398 .....	51
Tabel 3.3 Hasil Nilai per Unsur.....	55
Tabel 3.4 Hasil Nilai Persepsi Unsur Terbobot (NPUT) Aplikasi WargaKu .....	59
Tabel 3.5 Hasil Nilai Persepsi Unsur Terbobot (NPUT) Media Center .....	59
Tabel 3.6 Perbandingan Nilai Nilai IKM per Kategori .....	60
Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Nilai Gap Pada Masing Masing Unsur Layanan .....	67

The background features a stylized illustration of a smartphone. The screen displays a login interface with the text "Selamat Datang" (Welcome) and "Masuk untuk mengakses layanan digital Pemerintah Kota Surabaya" (Log in to access digital services of the Surabaya City Government). Below this, there are input fields for "Masuk ke Akun" (Log in to Account) with "NIK / Email / Username" and "Masukkan" (Enter) labels, and a "Masuk" (Log in) button. A "Password" field is also visible. At the bottom of the screen, there is a navigation bar with icons for home, help, user profile, and a medical/health icon. The entire scene is set against a white background with large, flowing red and pink abstract shapes.

# BAB I

# PENDAHULUAN



## 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk melakukan transformasi layanan publik secara digital melalui berbagai aplikasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya, sebagai salah satu kota dengan inovasi layanan publik terdepan di Indonesia, terus meningkatkan strategi digitalisasi lewat aplikasi WargaKu. Aplikasi ini dibuat sebagai saluran terintegrasi untuk menyampaikan informasi, melaporkan permasalahan lingkungan, mengajukan permohonan untuk layanan administrasi, memantau aktivitas pemerintah, dan berfungsi sebagai media komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah.

Sebagai aplikasi layanan publik yang banyak digunakan, Aplikasi WargaKu diharapkan dapat memberikan pengalaman yang efektif, mudah digunakan, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator krusial untuk menilai kualitas layanan digital tersebut. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah alat evaluasi yang sering diterapkan untuk mengukur pandangan, pengalaman, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Melalui IKM, pemerintah dapat mendapatkan pandangan objektif tentang kualitas layanan dari sudut pandang pengguna, sekaligus mendeteksi area yang masih memerlukan perbaikan.

Dalam konteks aplikasi WargaKu, pengukuran IKM menjadi sangat penting karena keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada kelengkapan fitur, tetapi juga pada kemudahan penggunaan, kecepatan tanggapan, kehandalan sistem, transparansi informasi, dan keamanan data. Selain aspek teknis, kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh kemampuan aplikasi dalam menampung dan menanggapi aspirasi masyarakat. Oleh karena itu, aplikasi ini berfungsi tidak hanya sebagai media layanan, tetapi juga sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan kota.

Unit Penyelenggara layanan publik diwajibkan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin setidaknya satu kali dalam setahun. Untuk menghasilkan IKM, dibutuhkan pendekatan survei yang seragam sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017



mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Surabaya memerlukan data yang berbasis empiris guna mengetahui aspek mana yang sudah memuaskan, aspek mana yang berada dalam kategori cukup atau belum memadai, serta bagian mana yang sangat membutuhkan perbaikan. Di samping itu, masyarakat juga memerlukan saluran yang lebih terorganisir untuk mengemukakan ide, kritik yang membangun, dan saran pengembangan yang dapat meningkatkan mutu layanan digital di masa depan.

Melalui kajian tersebut maka dilakukan pengukuran IKM pada Aplikasi WargaKu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini tidak hanya memfokuskan pada pengukuran tingkat kepuasan IKM, tetapi juga melakukan pemetaan prioritas perbaikan dengan analisis statistik dan juga memetakan aspek-aspek layanan yang belum memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi strategis yang berbasis data yang dapat bermanfaat bagi pemerintah Kota Surabaya. Diharapkan, penelitian ini menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, memperkuat inovasi digital, dan mengoptimalkan penggunaan Aplikasi WargaKu dalam mendukung pelayanan publik modern.

## 1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka kegiatan penelitian ini melakukan survey kepuasan masyarakat, dengan beberapa tujuan, diantaranya:

1. Mengukur tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan digital Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya sebagai indikator umum kualitas pelayanan publik berbasis aplikasi.
2. Mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan indikator layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun performanya masih rendah.
3. Menilai kesenjangan antara harapan dan mutu pengguna Aplikasi WargaKu melalui *Gap Analysis*.



4. Menggali aspirasi, ide, serta masukan masyarakat sebagai bagian dari partisipasi publik dalam pengembangan Aplikasi WargaKu agar layanan yang dihasilkan semakin relevan dengan kebutuhan warga.
5. Memberikan rekomendasi strategis yang berbasis data hasil pengukuran IKM, IPA, dan *Gap Analysis*, sehingga Pemerintah Kota Surabaya dapat meningkatkan kualitas layanan, memperkuat inovasi digital, dan mengoptimalkan penggunaan Aplikasi WargaKu dalam mendukung pelayanan publik modern.

### 1.3. Landasan Hukum

Landasan hukum yang digunakan dalam penelitian survey kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu terdiri atas:

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Indeks Kepuasan Masyarakat Aplikasi WargaKu Surabaya 2023.

### 1.4. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:



1. **Survei Kepuasan Masyarakat**  
Sebuah survei yang terorganisir untuk menilai pandangan, harapan, dan tingkat kepuasan individu terhadap layanan publik tertentu, baik yang dilakukan secara langsung maupun secara daring.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**  
Sebuah nilai numerik yang dihasilkan dari penggabungan skor pandangan pengguna pada berbagai atribut layanan (contoh: kemudahan, kecepatan, kualitas informasi, dan keandalan teknis), yang kemudian diubah menjadi ukuran umum (contoh: skala 0-100) untuk mengkategorikan kualitas layanan.
3. **Unit Pelayanan Publik**  
Sebuah organisasi atau fungsi pemerintah (dalam konteks ini: modul atau fitur layanan dalam Aplikasi WargaKu yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat)
4. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**  
Komponen dalam survei mencakup: identitas responden (yang dirahasiakan), atribut penilaian (pertanyaan tentang pandangan), skala pengukuran (contoh: Likert 1-5), metode pengumpulan data (online/offline), dan prosedur untuk analisis (validitas, reliabilitas, skor IKM, Skor IPA, dan Analisis Gap).
5. **Survei Periodik**  
Kegiatan survei yang dilakukan pada waktu-waktu tertentu (contoh: setiap 6 atau 12 bulan) untuk mengawasi perubahan dalam tingkat kepuasan dalam jangka waktu tertentu dan menilai dampak dari upaya perbaikan layanan.
6. **Pemberi Pelayanan Publik**  
Entitas yang memberikan layanan kepada masyarakat, dalam hal ini termasuk Pemerintah Kota Surabaya secara resmi, terutama bagian teknis dan fungsional di Diskominfo serta unit-unit terkait yang menangani konten dan tanggapan pada aplikasi.
7. **Penerima Pelayanan Publik**  
Warga atau pengguna akhir dari Aplikasi WargaKu yang menggunakan aplikasi WargaKu untuk mendapatkan informasi, layanan, atau menyampaikan keluhan.



## 8. Kepuasan Masyarakat

Tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dan pandangan terhadap kinerja layanan. Kepuasan ini diukur secara subjektif oleh pengguna melalui skala yang telah distandarisasi dalam survei

## 1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya dengan harapan dapat memberikan dampak positif dan keuntungan bagi kelompok-kelompok berikut:

1. **Bagi Masyarakat (Pengguna Aplikasi WargaKu)**  
Menawarkan platform resmi untuk menyampaikan pengalaman, keluhan, dan gagasan sebagai landasan untuk perbaikan layanan.
2. **Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya**  
Memberikan data konkret mengenai kinerja aplikasi dan sektor yang memerlukan perhatian teknis atau kebijakan; menjadi acuan untuk menetapkan prioritas perbaikan, alokasi anggaran, dan perencanaan fitur.
3. **Bagi Pemerintah Kota Surabaya**  
Mendukung peningkatan akuntabilitas dan keterbukaan dalam pelaksanaan layanan digital; memperkuat tujuan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik yang berbasis teknologi.
4. **Bagi Literasi Digital Masyarakat**  
Melalui pelaksanaan penelitian ini, masyarakat akan semakin paham mengenai fungsi aplikasi, hak serta tanggung jawab sebagai pengguna layanan digital, serta prinsip-prinsip dasar keamanan dan privasi layanan pemerintah digital.
5. **Bagi Pengembangan Ilmu & Kebijakan**  
Menambahkan data empiris yang berguna untuk penelitian akademik, evaluasi kebijakan lokal, serta sebagai rujukan bagi daerah lain yang tengah mengembangkan aplikasi layanan serupa



## 1.6. Ruang Lingkup

Agar penelitian tetap terarah, berikut adalah batasan-batasan ruang lingkup yang ditentukan:

### 1. Ruang Lingkup Wilayah

Penelitian ini berfokus pada pengguna Aplikasi WargaKu yang tinggal di area Pemerintah Kota Surabaya. Pengumpulan data akan dilakukan di semua kecamatan yang ada di Kota Surabaya dengan upaya stratifikasi untuk mencerminkan distribusi demografinya.

### 2. Ruang Lingkup Sasaran

Penelitian ini melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap layanan Aplikasi WargaKu pemerintah Kota Surabaya dengan lingkup sasaran masyarakat yang melakukan pengaduan ke media center sejak Juli 2024 hingga Juli 2025 dengan perhitungan sampel. Berdasarkan acuan rumus Slovin, maka jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 400 responden.

### 3. Ruang Lingkup Substansial / Perencanaan

Objek dari penelitian ini adalah Aplikasi WargaKu yang berfungsi sebagai platform untuk layanan publik digital; evaluasi ditujukan pada atribut-atribut kemudahan, kinerja teknis, kelengkapan informasi, dan kualitas respons layanan. Penelitian ini akan mengukur pandangan pengguna yang aktif (persepsi) dan ekspektasi pengguna untuk melakukan analisis kesenjangan. Penelitian ini tidak mencakup audit teknis menyeluruh pada infrastruktur server dari pihak ketiga yang tidak dapat diakses oleh tim peneliti.

## 1.7. Sistematika Penyusunan Laporan

Sistematika penyusunan laporan penelitian survey kepuasan masyarakat ini terdiri atas beberapa bab, diantaranya:

### 1. BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, tujuan penelitian, ruang lingkup, landasan hukum, pengertian umum, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan



## 2. BAB II Gambaran Umum

Bab ini berisi landasan teori, gambaran umum aplikasi WargaKu, dan Metodologi Penelitian

## 3. BAB III Analisis

Bab ini menjelaskan hasil dan survey kepuasan masyarakat terhadap layanan WargaKu Pemerintah kota Surabaya. Bab ini menjelaskan tentang deskripsi responden, kebiasaan penggunaan aplikasi, hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil pengukuran IKM, hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), hasil analisis gap, dan pembahasan temuan penelitian.

## 4. BAB IV Permasalahan dan Isu Strategis

Bab ini berisi penjelasan permasalahan dan isu strategis yang terjadi pada saat ini dalam hal kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan aduan cepat masyarakat.

## 5. BAB V Kesimpulan dan Rekomendasi

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil survey kepuasan masyarakat, serta rekomendasi sebagai input dan optimalisasi layanan aplikasi WargaKu Pemerintah kota Surabaya.



The background features a stylized smartphone screen tilted diagonally. The screen displays a login interface with the text "Selamat Datang" (Welcome) and "Masuk untuk mengakses layanan digital Pemerintah Kota Surabaya" (Log in to access digital services of the Surabaya City Government). Below this, there are input fields for "Masuk ke Akun" (Log in to Account) with "NIK / Email / Username" and "Masukkan" (Enter) labels, and a "Masukkan" (Enter) label next to a "Password" field. At the bottom of the screen, there are several icons: a question mark, a person, a graduation cap, a clipboard, and a shield. The entire scene is set against a white background with large, flowing red and pink abstract shapes.

# BAB II

# GAMBARAN

# UMUM



Bab ini berisi landasan teori, gambaran umum pelayanan publik dan indeks kepuasan masyarakat, dan Metodologi Penelitian yang digunakan pada survei kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya

## 2.1. Landasan Teori

Pada sub Bab ini membahas dasar-dasar konseptual yang menjadi fondasi dalam penelitian terkait pelayanan publik, pelayanan berbasis aplikasi digital, serta konsep kepuasan masyarakat dan indeks kepuasan masyarakat. Pemaparan teori ini bertujuan memberikan kerangka pemahaman yang sistematis sehingga penelitian memiliki dasar ilmiah yang kuat.

### 2.1.1. Konsep Dasar Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dijelaskan bahwa pelayanan merupakan sebuah usaha untuk memberikan dukungan dalam mempersiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Oleh karena itu, ia berperan sebagai suatu sistem yang menyuplai kebutuhan masyarakat. Pelayanan, menurut Kotler, adalah segala aktivitas yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terbatas pada produk fisik tertentu. Pelayanan secara umum dipandang sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lainnya, baik itu individu atau organisasi, guna memenuhi kebutuhan tertentu. Dalam bidang administrasi publik, pelayanan adalah tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi hak masyarakat, terutama yang berkaitan dengan administrasi dasar, pengelolaan keluhan, informasi publik, dan layanan sosial. Pelayanan terdiri dari tiga unsur utama:

- a. Penyelenggara layanan
- b. Pengguna layanan
- c. Proses interaksi antara kedua belah pihak

Pelayanan publik berfokus pada kualitas interaksi agar dapat memberikan kemudahan, kepastian, kecepatan, dan kenyamanan kepada masyarakat. Konsep pelayanan menjadi sangat penting karena berfungsi sebagai indikator nyata dari keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.



### 2.1.2. Paradigma Pelayanan Publik

Paradigma dalam pelayanan publik mengalami perubahan seiring dengan perkembangan sosial dan kemajuan teknologi. Di masa lampau, pelayanan publik cenderung bersifat administratif, tertutup, dan lebih menekankan pada aturan yang ada. Namun, ketika memasuki zaman reformasi administrasi yang lebih kontemporer, paradigma dalam pelayanan mengalami transformasi menjadi:

- a. *Citizen-Centered Service*: masyarakat dijadikan sebagai fokus utama dalam pelayanan, bukan sebagai subjek yang pasif.
- b. *Good Governance*: pelayanan menekankan pada prinsip-prinsip akuntabilitas, keterbukaan, efisiensi, dan efektivitas.
- c. *E-Government*: layanan yang menggunakan teknologi digital untuk mempercepat proses dan meningkatkan akurasi.
- d. *Co-Creation & Co-Production*: masyarakat berperan aktif sebagai mitra dalam merancang, menggunakan, dan menilai layanan publik.

Paradigma yang baru ini menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil akhir, tetapi juga pada proses serta pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan.

### 2.1.3. Dimensi Pelayanan

Untuk menilai tingkat pelayanan, para ahli menerapkan model SERVQUAL yang dirancang oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang terdiri dari lima aspek utama:

- a. **Tangible (Aspek Fisik)**, mencakup infrastruktur, perangkat, penampilan fisik, termasuk tampilan antarmuka aplikasi dalam konteks layanan digital.
- b. **Reliability (Kepastian)**, kemampuan untuk menyajikan layanan dengan konsistensi, ketepatan waktu, dan sesuai dengan apa yang dijanjikan.
- c. **Responsiveness (Kecepatan Respon)**, kesiapan dan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat secara cepat dan efisien.
- d. **Assurance (Keyakinan)**, kemampuan, kesopanan, keamanan, dan kredibilitas yang dimiliki oleh penyedia layanan sehingga masyarakat merasa percaya diri dan nyaman.



e. Empathy (Perhatian), ketulusan, pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemudahan dalam mengakses layanan yang bersahabat.

Kelima aspek ini menjadi referensi penting dalam menilai kualitas layanan digital seperti aplikasi WargaKu karena merefleksikan faktor-faktor yang paling dirasakan oleh pengguna.

#### 2.1.4. Ukuran Keberhasilan Pelayanan

Ukuran keberhasilan pelayanan adalah ide sentral dalam pengelolaan publik yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu lembaga atau penyelenggara layanan dapat memenuhi tanggung jawab, standar, dan harapan yang dimiliki masyarakat. Di tengah tata kelola pemerintahan yang modern, penilaian terhadap keberhasilan layanan tidak semata-mata didasarkan pada hasil akhir atau produktivitas yang diterima oleh masyarakat, tetapi juga pada bagaimana proses layanan itu berjalan, kualitas hubungan antara penyedia dan penerima layanan, serta seberapa puas masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

Keberhasilan layanan publik mencerminkan secara langsung seberapa baik organisasi pemerintah dapat mewujudkan visi dan misi institusi ke dalam tindakan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karenanya, ukuran keberhasilan layanan bersifat beragam, yaitu multidimensional, yang mencakup elemen kuantitatif, kualitatif, administratif, dan psikologis. Keberhasilan dalam pelayanan publik dapat dinilai melalui beberapa kriteria:

- a. Efisiensi, pemanfaatan sumber daya secara maksimal untuk menyediakan layanan.
- b. Efektivitas, sejauh mana tujuan dari pemberian layanan telah tercapai.
- c. Kualitas Layanan, pandangan positif masyarakat terhadap proses dan hasil dari pelayanan.
- d. Aksesibilitas, kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan.
- e. Transparansi, kejelasan dalam prosedur dan informasi mengenai layanan.
- f. Akuntabilitas, tanggung jawab penyelenggara layanan terhadap hasil yang diperoleh.
- g. Kepuasan Masyarakat, penilaian subjektif warga mengenai apakah layanan tersebut memenuhi harapan mereka.



Pelayanan publik dianggap berhasil apabila masyarakat merasakan manfaat yang nyata dari layanan tersebut serta memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.”.

#### 2.1.5. Aplikasi Berbasis Layanan Publik

Aplikasi yang berfokus pada pelayanan publik adalah inovasi dalam administrasi pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi untuk memperbaiki mutu, efektivitas, dan akses layanan bagi masyarakat. Dalam zaman digital ini, pemerintah diharuskan beralih dari metode pelayanan tradisional yang manual dan birokratis ke pelayanan yang berbasis elektronik (e-government) dan digital (digital government). Aplikasi untuk pelayanan publik muncul sebagai solusi untuk kebutuhan ini, terutama dalam menyediakan layanan yang lebih cepat, tepat, responsif, dan terjangkau untuk seluruh masyarakat.

Secara prinsip, aplikasi pelayanan publik adalah platform digital yang bisa berupa aplikasi mobile, situs web interaktif, atau sistem online yang terintegrasi, yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, mengajukan layanan, menyampaikan keluhan, serta memantau status penyelesaian layanan. Dengan adanya aplikasi ini, interaksi antara pemerintah yang menyediakan layanan dan masyarakat yang menerima layanan dapat menjadi lebih efisien, sehingga keduanya dapat saling berkomunikasi tanpa terhalang oleh ruang dan waktu. Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah untuk memanfaatkan aplikasi yang berbasis mobile sebagai cara untuk meningkatkan mutu layanan publik. Aplikasi mengenai layanan publik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Akses yang memungkinkan kapan saja dan di mana saja (24/7)
- b. Transparansi informasi dengan pelacakan status layanan
- c. Respons yang cepat melalui fitur pengaduan secara digital
- d. Integrasi antar lembaga
- e. Partisipasi masyarakat melalui saluran aspirasi

Aplikasi seperti WargaKu muncul sebagai ekosistem layanan terpadu yang memudahkan masyarakat dalam melapor, mendapatkan informasi, menjalankan administrasi, serta berpartisipasi dalam peningkatan layanan pemerintah.



#### 2.1.6. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan warga adalah elemen penting dalam studi administrasi publik dan manajemen layanan. Secara umum, kepuasan warga menggambarkan reaksi emosional atau penilaian yang dilakukan oleh individu setelah mereka membandingkan harapan dan kinerja layanan yang mereka terima. Dua aspek kunci utama (harapan dan persepsi) yang berinteraksi satu sama lain untuk menciptakan tingkat kepuasan yang spesifik.

Warga memiliki ekspektasi tentang bagaimana seharusnya layanan diberikan: dengan cepat, sederhana, aman, jelas, dan menyenangkan. Jika layanan yang diterima sesuai dengan atau melebihi ekspektasi tersebut, maka tingkat kepuasan warga akan tinggi. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka masyarakat akan merasakan kekecewaan dan menilai layanan tersebut sebagai kurang baik. Jika layanan tersebut tidak memuaskan, akan muncul faktor-faktor yang memengaruhinya, meliputi:

- a. Kualitas layanan
- b. Pengalaman pengguna
- c. Kecepatan dan kejelasan informasi
- d. Kemampuan penyedia layanan
- e. Keadilan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan
- f. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi digital

Selain itu, dalam layanan berbasis aplikasi seperti WargaKu, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas antarmuka (UI), pengalaman pengguna (UX), kecepatan akses, tingkat responsivitas, dan transparansi status layanan. Kepuasan publik berfungsi sebagai indikator utama dalam menilai efektivitas pemerintahan yang modern.

#### 2.1.7. Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan instrumen resmi pemerintah Indonesia untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. IKM digunakan sebagai alat evaluasi, pemantauan, dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. IKM diatur melalui kebijakan nasional seperti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB)



Nomor 14 Tahun 2017 berisi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap berbagai unsur pelayanan. IKM diatur melalui pedoman PermenPAN-RB dan berfungsi sebagai instrumen penilaian resmi bagi lembaga-lembaga pemerintah.

a. IKM:

- Menggunakan skala Likert
- Menghitung nilai rata-rata untuk setiap indikator
- Mengubah skor menjadi indeks 0 hingga 100
- Memberikan kategori terhadap mutu layanan (A, B, C, D)

b. IKM berperan sebagai landasan untuk:

- Mengevaluasi kinerja instansi
- Memperbaiki layanan
- Mengambil keputusan kebijakan
- Meningkatkan transparansi dalam layanan publik.

#### 2.1.8. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan proses sistematis untuk memperoleh data yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan. Pengukuran ini dilakukan menggunakan berbagai pendekatan, baik kuantitatif maupun kualitatif, agar hasilnya komprehensif dan valid secara ilmiah.

- a. Skala Likert, untuk mengukur persepsi masyarakat pada setiap indikator. Skala ini mengubah persepsi yang sifatnya kualitatif menjadi data kuantitatif yang mudah dianalisis secara statistik.
- b. Uji Validitas dan Reliabilitas, untuk memastikan instrumen benar-benar mengukur apa yang dimaksud dan konsisten antar butir pertanyaan.
- c. Perhitungan IKM, melakukan penilaian rata-rata indikator → konversi ke indeks → kategorisasi mutu pelayanan.
- d. Importance Performance Analysis (IPA), menentukan prioritas perbaikan berdasarkan peta kepentingan dan kinerja.
- e. Gap Analysis (Ekspektasi vs Persepsi), mengidentifikasi aspek layanan yang tidak memenuhi harapan masyarakat.



Pengukuran yang komprehensif ini memberikan gambaran yang lebih akurat tentang kondisi pelayanan dan arah perbaikannya.

### 2.1.9. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM memiliki fungsi strategis dalam administrasi publik, terutama dalam era digital dan transformasi layanan berbasis aplikasi. Manfaatnya meliputi:

a. Alat untuk menilai kinerja layanan publik

IKM memberikan ukuran objektif terhadap kualitas layanan yang disampaikan pemerintah. Hasil IKM menjadi dasar evaluasi kinerja unit layanan secara berkala.

b. Dasar untuk merumuskan kebijakan peningkatan layanan

Pemerintah mampu menentukan prioritas perbaikan.

c. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas

IKM dipublikasikan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat. Publik dapat menilai apakah pemerintah memberikan layanan yang baik atau perlu peningkatan.

d. Mengukur keberhasilan pelaksanaan e-government

IKM menjadi barometer sejauh mana aplikasi digital pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini penting dalam implementasi smart city dan e-government.

e. Mendorong partisipasi masyarakat

Melalui survei IKM juga menampung harapan dan kritik dari warga, serta ide perbaikan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa IKM adalah media komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

f. Meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan

Dengan bantuan analisis IPA dan Gap Analysis, pemerintah dapat mengetahui indikator mana yang paling membutuhkan perbaikan segera.

Dengan demikian, IKM tidak hanya mengukur penilaian, tetapi juga berfungsi sebagai alat strategis untuk reformasi dalam pelayanan publik.

## 2.2. Gambaran Umum Aplikasi WargaKu

Bab ini membahas secara komprehensif mengenai Aplikasi WargaKu milik Pemerintah Kota Surabaya sebagai salah satu platform layanan publik digital yang



dikembangkan untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan kualitas pelayanan aduan dan informasi bagi warga kota. Aplikasi ini menjadi representasi transformasi digital Pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan pelayanan publik modern yang responsif, transparan, dan partisipatif.

### 2.2.1. Profil Aplikasi WargaKu Kota Surabaya

WargaKu adalah akronim dari Wadah Aspirasi Rukun Warga Rukun Tetangga dan Kampung Unggul. Aplikasi WargaKu adalah sebuah platform layanan publik yang berbasis teknologi digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai inisiatif untuk membangun ekosistem Smart City yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aplikasi WargaKu bertindak sebagai saluran utama komunikasi antara pemerintah setempat dan masyarakat dalam menyampaikan informasi, keluhan, aspirasi, serta akses ke layanan administrasi kependudukan dan berbagai layanan kota lainnya.

Dalam konsepnya, Aplikasi WargaKu direncanakan sebagai platform layanan terpadu yang menghubungkan masyarakat dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Surabaya. Aplikasi ini berperan sebagai pusat layanan satu atap untuk pengaduan, permintaan layanan, dan laporan mengenai kondisi lingkungan. Dengan fitur ini, masyarakat tidak perlu mengunjungi kantor dinas tertentu, namun dapat cukup melapor via ponsel dengan cepat dan praktis.

Beberapa fitur utama dari Aplikasi WargaKu meliputi:

- a. *Mobile-based service*, yang dapat diakses melalui smartphone kapan saja dan dimana saja.
- b. Pelaporan secara *real-time*, memungkinkan warga untuk mengirimkan keluhan dan memantau status tindak lanjut secara langsung.
- c. Integrasi antar OPD, sehingga keluhan dapat segera diteruskan ke dinas terkait secara otomatis.
- d. Transparansi layanan, dengan memberikan notifikasi tentang perkembangan laporan dan estimasi waktu penyelesaiannya.
- e. Partisipatif, karena masyarakat dapat memberikan penilaian dan masukan terkait layanan yang mereka terima.



Sebagai sebuah inovasi dalam layanan digital, Aplikasi WargaKu menjadi salah satu pilar strategis bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta mempercepat penyelesaian masalah di lingkungan kota.

### 2.2.2. Standar Layanan Aplikasi WargaKu

Standar layanan pada Aplikasi WargaKu disusun untuk memastikan bahwa proses pemberian layanan digital berlangsung cepat, efektif, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip good governance. Standar layanan ini merujuk pada prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam:

- a. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- b. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012,
- c. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Dalam konteks aplikasi digital, standar layanan WargaKu mencakup beberapa aspek berikut:

#### a. Aksesibilitas

Aplikasi harus mudah untuk diakses oleh semua warga, memiliki desain antarmuka yang intuitif, kompatibel dengan berbagai jenis perangkat, serta dapat diakses selama 24 jam sehari. Warga tidak boleh menemui kendala saat menggunakan layanan pengaduan.

#### b. Kecepatan Respons

Setiap pengaduan yang diterima hendaknya langsung dikirim ke OPD yang relevan dan ditangani sesuai dengan waktu respon yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Kecepatan dalam merespons menjadi tolok ukur kualitas pelayanan berbasis digital.

#### c. Transparansi Progres Layanan

Aplikasi ini menawarkan fungsi pelacakan (sistem pelacak), di mana pelapor dapat memantau progres laporan yang mencakup: laporan diterima, dikonfirmasi, diproses oleh OPD yang sesuai, hingga laporan diselesaikan. Transparansi ini membentuk kepercayaan publik dan meningkatkan efisiensi dalam menangani pengaduan.



d. Keamanan Data

Informasi pribadi pengguna, termasuk lokasi, foto, dan detail laporan, harus dijaga aman sesuai dengan standar keamanan informasi yang ditetapkan oleh pemerintah. Aspek keamanan menjadi krusial karena aplikasi ini melibatkan informasi sensitif.

e. Integrasi Lintas Instansi

Setiap laporan pengaduan secara langsung terhubung dengan OPD yang berkewajiban, sehingga tidak akan ada tumpang tindih dalam kewenangan. Integrasi sistem ini mempercepat proses penyelesaian masalah dan meningkatkan efektivitas kerjasama.

f. Kualitas Interaksi

Aplikasi ini menghadirkan notifikasi otomatis, respon pesan, dan fitur umpan balik agar interaksi antara warga dan pemerintah berlangsung dengan baik. Ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang bersifat partisipatif dan modern.

### 2.2.3. Layanan Aplikasi WargaKu

Layanan pengaduan (aduan cepat) adalah fitur utama dalam Aplikasi WargaKu yang memungkinkan warga melaporkan permasalahan di lingkungan sekitar. Fitur ini dirancang agar proses pelaporan dapat dilakukan hanya dalam beberapa langkah sederhana. Aplikasi WargaKu dirancang untuk penduduk Surabaya yang ingin berkomunikasi dengan Pemerintah Kota Surabaya. Saat menggunakan Aplikasi WargaKu, pengguna dapat memilih isu yang relevan dengan OPD yang tepat, serta menyertakan rincian pengaduan, lokasi, dan berkas tambahan untuk mempermudah tindak lanjut oleh OPD. Dalam waktu satu hari, OPD akan memberikan respon terhadap pengaduan dari masyarakat tersebut, setelah itu masyarakat dan OPD bisa berinteraksi secara langsung melalui aplikasi WargaKu. Setiap pengaduan dilengkapi dengan nomor tiket, informasinya, dan posisi terkini dari pengaduan. Status pengaduan dibagi menjadi empat kategori, yaitu Belum Ditanggapi, Sedang ditindaklanjuti, Sudah Ditindaklanjuti, dan Selesai. Dengan layanan ini, Pemerintah Kota Surabaya memberikan kemudahan bagi publik untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka mengenai Kota Surabaya.



Pada tahapan awal penggunaan Aplikasi WargaKu, masyarakat dapat mengajukan pengaduan sesuai dengan kebutuhan individu. Dalam aplikasi WargaKu, pengaduan masyarakat dikelompokkan menjadi lima kategori yaitu apresiasi, keluhan, kritik, permohonan informasi, dan saran. Saat ini, Aplikasi WargaKu telah terhubung dengan berbagai layanan di Pemerintah Kota Surabaya. Berikut ini merupakan beberapa menu (fungsional) yang terdapat pada aplikasi WargaKu Kota Surabaya.

a. Pengaduan Masyarakat

Sebuah fitur utama yang memungkinkan individu untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran, permintaan informasi, serta penghargaan mengenai layanan dan keadaan kota. Setiap aduan dapat diklasifikasikan dan dilengkapi dengan foto atau penjelasan tambahan. Kemajuan pengaduan dapat dipantau secara langsung melalui notifikasi.

b. Layanan Kependudukan (Klampid)

Sebuah fitur yang memudahkan pengelolaan berbagai urusan administrasi kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, keterbukaan data, hingga pengajuan pindah datang atau keluar. Memberikan referensi pada sistem resmi administrasi kependudukan.

c. Layanan Kesehatan (e-Health)

Menyediakan kemudahan dalam mendaftar layanan kesehatan secara daring dan memberikan informasi mengenai fasilitas kesehatan yang ada di Kota Surabaya. Memberikan informasi mengenai lokasi klinik, rumah sakit, dan layanan lainnya yang relevan.

d. Layanan Perizinan (SSW)

Satu kesatuan dengan layanan perizinan Surabaya Single Window (SSW). Warga dapat mendaftarkan permohonan izin dan melacak perkembangan berkas dalam satu platform terpadu.

e. Layanan Sosial Masyarakat

Menyediakan cara untuk memeriksa status sosial, seperti apakah warga terdaftar dalam kategori Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) atau sebagai penerima bantuan sosial.



f. Pemberdayaan Ekonomi

Menyampaikan informasi tentang pelaku usaha lokal (UMKM, toko kelontong, pusat kuliner). Mendukung akses ke pasar dan informasi usaha yang berbasis komunitas.

g. Layanan PPID (Informasi Publik)

Membantu pemohon dalam mendapatkan informasi publik dari PPID Kota Surabaya dan menangani proses keberatan jika permohonan tidak diterima. Menghubungkan pengguna ke portal PPID saat mengajukan permohonan.

h. Layanan Wasit Vaksin / Wadul Sertifikat Vaksin

Fitur khusus bagi warga yang ingin melaporkan masalah dalam data atau sertifikat vaksin. Pengajuan keluhan terkait vaksin ditangani melalui formulir di aplikasi.

i. Usul Bansos (Bantuan Sosial)

Warga dapat memberikan usulan atau memeriksa status bantuan sosial yang diusulkan. Pemantauan dilakukan dengan menggunakan NIK yang dimasukkan langsung dalam aplikasi.

j. Fitur Lain

Aplikasi WargaKu juga menampilkan Notifikasi status aduan secara real-time, Integrasi lintas layanan pemerintahan kota (misalnya: kesehatan, kependudukan, perizinan), dan Akses informasi kegiatan dan pemberitahuan resmi dari pemerintah kota, hingga Integrasi Live by Phone seperti akses Command Center 112 untuk emergensi.

#### 2.2.4. Pengguna Aplikasi WargaKu

Pengguna Aplikasi WargaKu adalah elemen kunci dalam sistem layanan publik digital di Pemerintah Kota Surabaya. Mereka tidak hanya bertindak sebagai pihak yang menerima layanan, tetapi juga berperan sebagai mitra penting bagi pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan dan pembangunan kota. Sebagai sebuah platform yang menyatukan layanan publik, WargaKu dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat Surabaya, sehingga profil penggunanya menggambarkan beragam latar belakang sosial, ekonomi, dan demografi dari penduduk kota besar ini.



Terdapat 3 pengguna yang saling berinteraksi di Aplikasi WargaKu, yaitu Masyarakat Kota Surabaya, Administrator dan OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Setiap pengguna mempunyai fungsi dalam Aplikasi WargaKu, diantaranya:

a. Masyarakat

Masyarakat di Surabaya sebagai pengguna dari Aplikasi Wargaku. Setiap individu di Surabaya diperbolehkan dan memiliki hak untuk memakai Aplikasi Wargaku guna memperoleh Layanan Publik dari Pemerintah Kota Surabaya. Untuk memastikan Aplikasi Wargaku tidak disalahgunakan, pendaftaran di Aplikasi ini memerlukan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Setelah terdaftar dalam Aplikasi Wargaku, pengguna dapat melakukan pengaduan atau menjelajahi fitur lain dengan mengisi formulir secara daring di dalam Aplikasi. Beberapa formulir mungkin memerlukan foto atau informasi lokasi untuk membantu OPD dalam menanggapi pengaduan warga, sehingga pelayanan yang dibutuhkan dapat diselesaikan dengan lebih cepat.

b. Administrator

Tugas Administrator dalam Aplikasi Wargaku adalah berada di bawah tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Di sini, peran Administrator bertugas sebagai moderator untuk pengaduan atau laporan dari warga. Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki petugas yang disebut Admin media Center yang berperan sebagai pengingat untuk OPD, mengalihkan pengaduan jika tidak sesuai dengan kewenangan OPD, atau memeriksa kesesuaian tanggapan dengan materi pengaduan. Admin Media Center akan memperingatkan OPD untuk segera menanggapi pengaduan jika sudah melewati batas waktu yang ditentukan, yaitu 1 x 24 jam, dan mengalihkan pengaduan jika tidak berada dalam wewenang OPD yang bersangkutan. Admin Media Center juga memastikan bahwa tindak lanjut yang dilakukan OPD sesuai dengan materi pengaduan sebelum mengubah status pengaduan dari "Sedang Ditindaklanjuti" menjadi "Sudah Ditindaklanjuti".

c. Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Unsur pendukung kepala daerah dan legislatif daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berada dalam yurisdiksi daerah. Organisasi Perangkat Daerah



atau OPD terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, inspektorat, berbagai dinas, badan, serta kecamatan dan kelurahan. Dalam Aplikasi Wargaku, fungsi OPD adalah sebagai penyedia atau pelaksana layanan publik. Setiap OPD di daerah Kota Surabaya memiliki Tim TPKPM (Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat), yang bertugas untuk menindaklanjuti keluhan atau laporan dari masyarakat melalui Aplikasi Wargaku.

## 2.3. Metodologi Penelitian

Pada Bab ini menjelaskan bagaimana langkah langkah yang digunakan pada survei kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya. Metodologi penelitian disusun secara sistematis untuk memastikan bahwa proses persiapan, pengumpulan data, pengolahan, dan analisis serta penyusunan laporan akhir dapat dilakukan secara terstruktur, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### 2.3.1. Alur Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang bertujuan menghasilkan data yang akurat dan dapat diinterpretasikan secara komprehensif. Berikut pada gambar 2.1 menunjukkan tahapan dalam penelitian ini.



Gambar 2.1 Tahapan Penelitian

#### 1. Tahap Persiapan

Pada tahapan persiapan dilakukan beberapa kegiatan, diantaranya:

- Penentuan objek yang disurvei dan tujuan penelitian,



- b. Penentuan indikator evaluasi yang merujuk pada PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 dan dimensi kualitas layanan digital.
- c. Penentuan rencana kerja pelaksanaan, termasuk jumlah responden, studi literatur, penyusunan kuesioner, perancangan metode penelitian, pengumpulan data awal, hingga pengurusan administrasi.
- d. Kuesioner diuji melalui pilot test kepada sejumlah kecil responden untuk memastikan kejelasan pertanyaan, kelengkapan komponen, serta kesesuaian bahasa. Instrumen kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa item-itemnya mampu mengukur variabel yang dituju secara tepat dan konsisten
- e. Kolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang berperan sebagai pengelola Aplikasi WargaKu.

## 2. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui survei online menggunakan kuesioner elektronik yang dibagikan kepada pengguna Aplikasi WargaKu secara tatap muka dan telepon. Pada tahapan ini dilakukan penentuan jumlah populasi dan sample. Responden yang dipilih sebagai sampel memberikan penilaian terhadap aspek persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk/hasil pelayanan, sarana dan prasarana, dan harapan mereka terkait fitur aplikasi tersebut. Responden yang dipilih diminta untuk mengisi data primer yang berisi identitas responden dan penilaian kualitas layanan.

## 3. Pengolahan Data

Data mentah yang telah didapatkan melalui proses pengumpulan kuesioner selanjutnya diperiksa, dibersihkan, dikodekan, dan ditabulasi. Tahapan ini memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar valid, rapi, dan siap dianalisis.

## 4. Analisis Data

Analisis data ini dilakukan mulai dari uji instrumen dan analisis deskriptif menghitung rata-rata setiap indikator. Pada tahapan ini juga dilakukan pengukuran tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan melalui analisis *Importance Performance Analysis*



(IPA), dan melakukan penilaian kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna Aplikasi WargaKu melalui *Gap Analysis*.

#### 5. Penyusunan Laporan Akhir

Data yang diolah dan di analisis selanjutnya disajikan dalam laporan yang dapat dibaca dan dipahami oleh penggunanya. Penyajian dilakukan dengan menggambarkan sebuah grafik, dokumen, dan gambar agar mudah dipahami oleh penggunanya. Hasil dari analisis tersebut akan dirangkum menjadi sebuah laporan penelitian yang mencakup penjelasan tentang data, hasil pengukuran IKM, prioritas perbaikan, kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi, serta rekomendasi strategis untuk pengembangan Aplikasi WargaKu di masa yang akan datang. Pada tahap ini berisi juga kesimpulan, evaluasi, dan rekomendasi sebagai input dan optimalisasi layanan aplikasi WargaKu Pemerintah kota Surabaya.

#### 2.3.2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam survey kepuasan masyarakat pada aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya berupa kuesioner terstruktur yang disusun oleh Tim Peneliti dan telah melalui proses validasi substansi oleh Pemerintah Kota Surabaya. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan IKM, pemetaan prioritas perbaikan dengan analisis statistik, dan juga memetakan aspek-aspek layanan yang belum memenuhi harapan masyarakat. Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dan semi-terbuka, dengan jumlah item antara 12 hingga 45 pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dikelompokkan ke dalam beberapa dimensi pengukuran, diantaranya:

- a. Profil Responden
- b. Pengalaman pengguna menggunakan aplikasi Wargaku/Website Mediacenter Surabaya oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Pada bagian awal, kuesioner dilengkapi dengan data demografi responden yang meliputi usia, jenis kelamin, kecamatan domisili, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan. Data demografi ini digunakan untuk membantu analisis karakteristik responden dan pemetaan persepsi antar kelompok masyarakat. Setiap item pertanyaan menggunakan skala penilaian yang mudah dipahami oleh responden, seperti skala Likert 1-5 pilihan ganda. Penyusunan skala ini dimaksudkan untuk



mempermudah proses analisis dan meningkatkan reliabilitas hasil survei. Skala 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

### 2.3.3. Polulasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini terdiri atas seluruh masyarakat yang melakukan pengaduan melalui kanal Media Center selama periode Juli 2024–Juli 2025, dengan jumlah total 4.745 pengguna. Angka ini merepresentasikan warga yang tidak hanya menggunakan aplikasi secara pasif, tetapi benar-benar terlibat dalam proses pelaporan, sehingga dianggap paling relevan dalam menilai kualitas layanan digital Pemerintah Kota Surabaya melalui Aplikasi WargaKu.

Mengingat jumlah populasi 4.745 cukup besar dan tidak seluruh anggota populasi dapat diwawancarai, penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, yaitu metode yang umum digunakan dalam penelitian sosial untuk menentukan ukuran sampel dengan margin kesalahan tertentu. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 400 responden, yang dipilih untuk mewakili populasi secara proporsional. Responden tersebut memberikan penilaian terhadap beberapa aspek layanan digital. Rumus Slovin dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = populasi penduduk surabaya yang melakukan pengaduan

Sebelumnya, sampel aktual yang ditentukan adalah 400 responden. Untuk mengetahui seberapa representatif sampel tersebut, margin of error dihitung dengan membalik rumus. *Margin of error* menunjukkan tingkat kesalahan atau deviasi maksimum yang mungkin terjadi antara data sampel dengan kondisi populasi sebenarnya,



$$e = \sqrt{\frac{N - n}{n \times N}}$$

dengan nilai  $N = 4.745$  dan  $n$  adalah 400, maka diperoleh nilai  $e = 0,0023 (\pm 4,80\%)$

Dengan memasukkan nilai tersebut padamembalik rumus slovin, diperoleh *margin of error* sebesar sekitar 4,80%. Angka tersebut menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh dari sampel penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi dengan tingkat ketelitian tinggi, karena margin of error di bawah 5% umumnya dianggap sangat baik dalam penelitian survei layanan publik. Sampel yang proporsional dan representatif memastikan bahwa hasil penelitian memiliki validitas eksternal yang kuat, sehingga rekomendasi yang diberikan dapat dijadikan dasar perbaikan layanan digital Pemerintah Kota Surabaya.

#### 2.3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui survei online menggunakan kuesioner elektronik yang diberikan kepada pengguna Aplikasi WargaKu. Proses pengumpulan data dilaksanakan dengan dua pendekatan, yaitu tatap muka dan wawancara telepon, untuk memastikan keterjangkauan responden yang lebih luas serta meminimalkan non-response error. Pada metode tatap muka, enumerator membantu responden mengisi kuesioner elektronik secara langsung menggunakan perangkat digital sehingga memungkinkan verifikasi jawaban secara real time. Sedangkan pada metode wawancara telepon, enumerator membacakan setiap pertanyaan kepada responden dan mencatat jawabannya langsung ke dalam sistem survei digital, sehingga memastikan konsistensi proses pengisian instrumen.

Pengumpulan informasi dilakukan secara merata di 31 kecamatan yang ada di Kota Surabaya, dengan tujuan agar hasil penelitian dapat mencerminkan ragam kondisi dan pengalaman warga dari berbagai area. Kuesioner yang digunakan terdiri dari serangkaian pertanyaan terstruktur mengenai kualitas layanan digital, kemudahan dalam menggunakan aplikasi, kestabilan sistem, kejelasan informasi yang tertera, kecepatan penanganan keluhan, serta harapan masyarakat terhadap fitur-fitur yang diinginkan untuk dikembangkan dalam Aplikasi WargaKu. Semua data



yang didapat melalui metode dikumpulkan secara elektronik untuk mengurangi kemungkinan kesalahan pencatatan, memastikan integritas data, serta mempercepat proses tabulasi menuju tahap pengolahan dan analisis. Dengan teknik pengumpulan data yang terstruktur dan multi-metode ini, penelitian menghasilkan data yang valid, konsisten, dan siap digunakan untuk analisis kuantitatif lanjutan seperti uji instrumen, perhitungan IKM, analisis IPA, dan gap analysis.

#### 2.3.5. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan agar data hasil survei yang terkumpul bisa dianalisis dengan tepat dan teratur. Proses ini dimulai dengan mengecek data (editing) untuk menilai apakah jawaban responden lengkap dan konsisten. Pada tahap ini, data yang kurang lengkap, jawaban yang tidak masuk akal, atau jawaban yang mungkin memengaruhi hasil secara tidak seimbang akan dikenali dan dipisahkan. Selanjutnya dilakukan pembersihan data (cleaning) untuk menghilangkan data yang berulang, memperbaiki kesalahan teknis, serta memastikan semua nilai sesuai dengan format yang dibutuhkan dalam analisis.

Setelah data dianggap sudah bersih, masuklah tahap pengkodean (coding), yakni mengubah jawaban responden menjadi bentuk angka, terutama untuk pertanyaan dalam kuesioner yang menggunakan skala Likert. Pengkodean ini penting agar data bisa diproses dengan perangkat lunak statistik dan mendukung analisis kuantitatif yang lebih mendalam. Tahap berikutnya adalah tabulasi, di mana data yang sudah dikodekan disusun dalam bentuk tabel, seperti tabel frekuensi, rata-rata skor, dan tabel per indikator layanan. Proses ini menghasilkan data yang terstruktur dan mudah dibaca, sehingga bisa langsung digunakan untuk analisis lanjutan berupa perhitungan IKM, IPA, serta analisis gap untuk kebutuhan penelitian.

#### 2.3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data ini dilakukan mulai dari uji instrumen, analisis deskriptif menghitung rata-rata setiap indikator, pengukuran IKM, mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan melalui analisis IPA, dan melakukan penilaian kesenjangan melalui Gap Analysis.



## 1. Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan agar kuesioner yang digunakan dalam penelitian bisa mengukur variabel secara tepat dan konsisten. Ada dua jenis uji yang dilakukan, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan memastikan setiap pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur hal yang seharusnya. Uji ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor setiap pertanyaan dengan skor total konstruk. Jika nilai korelasinya melebihi nilai kritis ( $r$ -tabel) pada tingkat signifikansi tertentu, pertanyaan tersebut dianggap valid. Jika tidak, pertanyaan tersebut bisa direvisi atau dihilangkan agar kuesioner tetap mampu menggambarkan variabel dengan tepat. Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu *Statistical Product and Service Solutions (SPSS 23)*.

Uji reliabilitas menilai konsistensi jawaban para responden terhadap instrumen. Uji ini menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan batas penerimaan sebesar 0.70. Nilai alpha yang tinggi menunjukkan instrumen memiliki konsistensi internal yang baik, sehingga bisa digunakan berulang kali tanpa menghasilkan perbedaan jawaban yang signifikan. Dengan kedua uji ini, instrumen penelitian dipastikan memiliki kualitas yang cukup untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Reliabilitas sendiri mengandung 3 (tiga) makna, yaitu tidak berubah-ubah (stabil), konsisten dan dapat diandalkan. Uji Reliabilitas pada penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS 23.

## 2. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital berbasis aplikasi. Perhitungan IKM mengikuti pedoman resmi Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang menetapkan setiap unsur layanan diukur menggunakan skala tertimbang dan dikonversi ke dalam skala 25–100. PerMenPAN RB No. 14/2017 menetapkan bahwa terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan dan memiliki bobot yang sama. Dalam penelitian ini, terdapat 5 (lima) unsur layanan yang digunakan sebagai alat ukur untuk menerima tanggapan dari responden terhadap berbagai pertanyaan (persyaratan pelayanan, prosedur/mechanisme pelayanan, waktu pelayanan,



produk/hasil pelayanan, dan sarana prasarana). Tanggapan tersebut nantinya akan menjadi dasar dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tahapan perhitungan IKM meliputi:

- a. Menentukan bobot pada setiap unsur dan indikator

Rumus dalam menentukan bobot adalah sebagai berikut:

$$\text{Bobot Unsur} = \frac{1}{\text{Jumlah unsur pelayanan}}$$

Artinya, bobot tidak ditentukan secara subjektif, melainkan secara matematis mengikuti jumlah unsur yang dinilai. Pada penelitian ini menggunakan 5 unsur pelayanan, maka bobot tiap unsur adalah 0,20. Setiap unsur pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang setara dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat. Artinya tidak ada unsur yang dianggap lebih penting dari yang lain dan semua unsur memiliki kontribusi yang seimbang pada nilai IKM. Begitu juga dengan indikator. Bobot tiap indikator pada masing masing unsur adalah sama. Bobot indikator dibagi merata dari setiap unsur yang ditentukan. Pada penelitian ini, lima unsur tersebut dikembangkan menjadi 22 indikator pelayanan. Berikut pada tabel 2.1 menjelaskan daftar unsur dan indikator pelayanan yang digunakan dalam perhitungan IKM beserta bobot masing-masing.

Tabel 2.1 Unsur dan Indikator Pelayanan beserta Bobot

No	Unsur Pelayanan	Bobot Unsur	Indikator
1	Persyaratan Pelayanan	0,20	Kemudahan pendaftaran di Aplikasi WargaKu
			Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan di Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter
			Informasi Persyaratan untuk layanan pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas
			Informasi yang disajikan dalam Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter mencakup semua aspek yang dibutuhkan oleh pengguna.



No	Unsur Pelayanan	Bobot Unsur	Indikator
			Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter mampu menghasilkan data atau laporan yang dapat langsung digunakan untuk mendukung aktivitas pengguna
2	Prosedur / Mekanisme Pelayanan	0,20	<p>Prosedur pelayanan di Aplikasi Wargaku mudah dipahami</p> <p>Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan di aplikasi/website</p> <p>Informasi Prosedur pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas</p> <p>Informasi yang disediakan pada aplikasi Wargaku/Website Mediacenter telah sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna.</p> <p>Fitur dan fungsi website sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna</p>
3	Waktu pelayanan	0,20	<p>Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website</p> <p>Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter menyediakan layanan bantuan langsung saat pengguna mengalami kendala.</p> <p>Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter dapat diakses dengan cepat tanpa perlu menunggu lama.</p>
4	Produk/Hasil Layanan	0,20	<p>Layanan-layanan yang ada di Aplikasi wargaku memenuhi kebutuhan anda</p> <p>Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami</p> <p>Hasil respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan</p>
5	Sarana dan Prasarana	0,20	<p>Tampilan aplikasi / web media center menarik dan memberikan kenyamanan</p> <p>Kemudahan penggunaan aplikasi wargaku / media center</p> <p>Aplikasi Wargaku / media center jarang terjadi gangguan</p> <p>Pemilihan warna memberikan kenyamanan saat berinteraksi dengan aplikasi wargaKu / media center</p> <p>Panduan penggunaan membantu pengguna dalam menggunakan aplikasi wargaKu / media center</p>



No	Unsur Pelayanan	Bobot Unsur	Indikator
			Aplikasi wargaKu / media center mudah dipahami dan dapat digunakan dengan cepat dalam menjalankan fungsi tertentu.

b. Menghitung Nilai per Unsur (NRU)

Pada tahap ini menghitung nilai persepsi per unsur dari respons responden pada skala Likert. Nilai persepsi per unsur diperoleh dari rata-rata dari indikator pada satu unsur

c. Menghitung Nilai persepsi Unsur Terbobot (NPUT)

Pada tahap ini menghitung nilai persepsi unsur terbobot dengan melakukan perhitungan nilai pada satu unsur dikalikan dengan bobot, dengan rumus sebagai berikut:

$$NPUT = \text{Rata Rata Unsur (NRU)} \times \text{Bobot (W)}$$

d. Mengonversi skor ke dalam skala IKM

Hasil yang diperoleh dari NPUT setiap unsur, dijumlahkan dari seluruh unsur layanan dan dikonversikan pada rumus yang telah ditetapkan dalam pedoman nasional PerMenPAN RB No. 14/2017. Peraturan tersebut menetapkan rumus standar konversi:

$$IKM = \text{Hasil penjumlahan seluruh unsur} \times 20$$

Hasil dari IKM selanjutnya diklasifikasikan ke dalam kategori A (sangat baik), B (baik), C (cukup baik), dan D (tidak baik). Berdasarkan PerMenPAN kategori IKM dapat dilihat pada tabel 2.2

Tabel 2.2 Kategori IKM berdasarkan PerMenPan RB No. 14/2017

Interval IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
2,6000 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik



### 3. *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa penting dan seberapa baik suatu indikator layanan dinilai oleh pengguna. Dengan IPA, kita bisa mengetahui mana aspek layanan yang paling penting dan perlu diperbaiki terlebih dahulu. Langkah-langkah dalam menganalisis IPA meliputi:

- a. Menghitung rata-rata tingkat penting dan kinerja untuk setiap indikator layanan berdasarkan jawaban responden.
- b. Menentukan nilai rata-rata keseluruhan untuk penting dan kinerja, yang nantinya digunakan sebagai patokan pada diagram berbentuk kartesius.
- c. Mengelompokkan indikator layanan ke dalam empat bagian, yaitu:
  - Kuadran I – Prioritas Utama: indikator yang dinilai sangat penting namun kinerjanya rendah; harus ditingkatkan secepat mungkin.
  - Kuadran II – Pertahankan Prestasi: indikator yang dinilai penting dan kinerjanya baik; harus dipertahankan.
  - Kuadran III – Prioritas Rendah: indikator yang dinilai tidak terlalu penting dan kinerjanya juga buruk; tidak begitu penting untuk diperbaiki.
  - Kuadran IV – Tidak Perlu Ditambahkan: indikator yang dinilai tidak penting namun kinerjanya baik; pengalokasian sumber daya bisa dipertimbangkan ulang.

Dengan menggunakan IPA, kita tidak hanya mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi WargaKu, tetapi juga tahu mana aspek layanan yang paling berpengaruh dalam pandangan masyarakat serta bagaimana kinerjanya saat ini. Teknik ini sangat berguna untuk menyusun rekomendasi berdasarkan prioritas dan meningkatkan kemampuan dalam merencanakan pengembangan aplikasi WargaKu secara lebih akurat.

### 4. Gap Analysis

Gap Analysis digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur perbedaan antara harapan pengguna dan persepsi mereka terhadap layanan digital yang tersedia di Aplikasi WargaKu. Dalam konteks layanan digital Pemerintah Kota Surabaya, masyarakat memiliki ekspektasi yang cukup tinggi terhadap kecepatan layanan,



kejelasan informasi, stabilitas sistem, serta efektivitas penanganan pengaduan. Oleh karena itu, analisis kesenjangan penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengalaman pengguna sesuai dengan standar yang mereka harapkan. Metode ini dilakukan dengan meminta responden memberikan dua penilaian, yaitu seberapa penting layanan itu bagi mereka, dan seberapa baik aplikasi dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Perbedaan antara kedua nilai ini dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\text{Gap} = \text{Persepsi (Mutu)} - \text{Ekspektasi (Harapan)}$$

Jika hasilnya negatif, berarti kinerja aplikasi belum memenuhi harapan pengguna. Pada Aplikasi WargaKu, gap negatif sering muncul di indikator seperti kecepatan respons dari instansi pemerintah, pembaruan status pengaduan, dan stabilitas aplikasi, yang menunjukkan bahwa beberapa area membutuhkan perbaikan segera. Sebaliknya, jika gap positif atau mendekati nol, berarti layanan sudah sesuai atau hampir memenuhi ekspektasi, seperti pada indikator kemudahan penggunaan aplikasi atau kelarasan menu navigasi. Dengan demikian, Gap Analysis membantu pemerintah mengidentifikasi indikator layanan yang perlu ditingkatkan sekaligus menunjukkan aspek layanan digital yang sudah berjalan baik. Hasil analisis ini menjadi dasar penting dalam memberikan rekomendasi pengembangan Aplikasi WargaKu agar lebih responsif, stabil, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Surabaya.

The background features a stylized smartphone screen with a login interface. The screen displays the text "Selamat Datang" (Welcome) and "Masuk untuk mengakses layanan digital Pemerintah Kota Surabaya" (Log in to access digital services of the Surabaya City Government). Below this, there are input fields for "Masuk ke Akun" (Log in to Account) with a sub-label "NIK / Email / Username" and a "Masuk" (Log in) button. A "Password" field is also visible. At the bottom of the screen, there are several icons: a graduation cap, a question mark, a person, a medical cross, and a shield. The entire scene is set against a white background with large, flowing red and pink abstract shapes.

# **BAB III**

# **ANALISIS DAN**

# **EVALUASI**

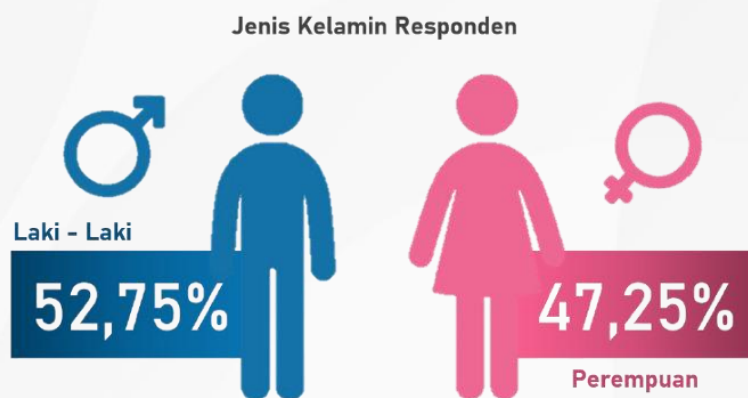


Pada Bab ini membahas hasil penelitian secara komprehensif berdasarkan data yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya. Pembahasan difokuskan pada hasil karakteristik responden, pola penggunaan aplikasi, hasil uji instrumen, perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), analisis Importance Performance Analysis (IPA), analisis kesenjangan (Gap Analysis), serta evaluasi menyeluruh terhadap temuan penelitian sebagai dasar perumusan rekomendasi peningkatan layanan.

### 3.1. Karakteristik Responden

#### 3.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei tentang kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu di Pemerintah Kota Surabaya, komposisi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden laki-laki mendominasi dengan persentase 52,75%, sementara responden perempuan sebesar 47,25%. Distribusi ini menunjukkan bahwa partisipasi responden relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan, sehingga hasil survei dapat dianggap cukup mewakili dalam menggambarkan persepsi kepuasan masyarakat dari sudut pandang gender. Tingginya partisipasi responden perempuan juga menunjukkan bahwa Aplikasi WargaKu telah mencapai berbagai kelompok masyarakat tanpa memperlihatkan perbedaan gender yang signifikan, sehingga hasil pengukuran kepuasan yang diperoleh tidak memihak gender dan dapat dijadikan dasar yang kuat dalam mengevaluasi serta meningkatkan kualitas layanan digital Pemerintah Kota Surabaya.

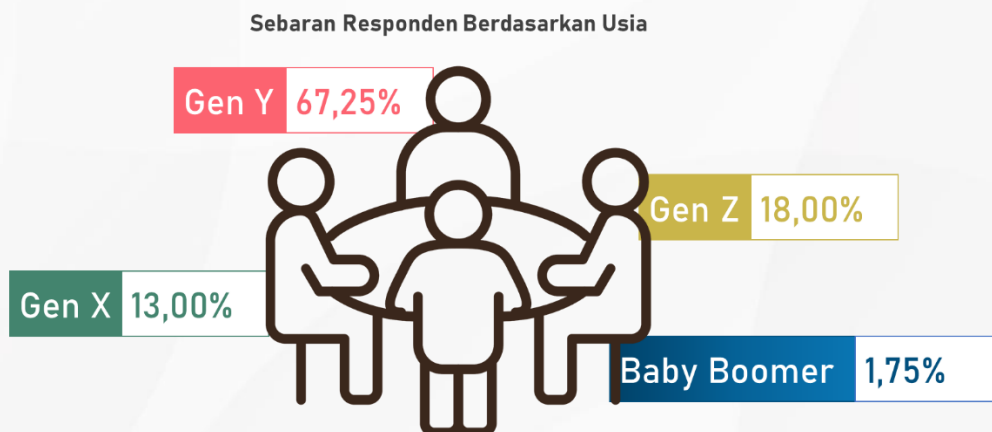


Gambar 3.1 Jenis kelamin responden (%)



### 3.1.2. Kelompok Usia

Dalam penelitian ini, distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi wargaKu berada dalam rentang usia 27 sampai 42 tahun, yaitu Generasi Y, dengan persentase mencapai 67,25%. Diikuti oleh kelompok usia di bawah 25 tahun, yaitu Generasi Z, sebesar 18,00%, lalu Generasi X dengan usia 43 sampai 58 tahun sebesar 13,00%, dan kelompok usia di atas 58 tahun, yaitu Baby Boomer, hanya sebesar 1,75%. Dominasi Generasi Y menunjukkan bahwa kelompok usia ini paling aktif menggunakan layanan pengaduan digital, yang mungkin karena mereka memiliki kemampuan digital yang baik, membutuhkan layanan publik yang cepat, serta terlibat langsung dalam kegiatan sosial dan ekonomi kota. Keterlibatan Generasi Z yang cukup tinggi menunjukkan bahwa aplikasi ini juga disukai oleh kelompok muda. Namun, partisipasi Generasi X masih tergolong sedang. Persentase responden dari kelompok usia tua yang rendah menunjukkan tantangan dalam memperkenalkan layanan digital kepada kelompok usia tersebut, mungkin disebabkan oleh akses yang terbatas, preferensi untuk layanan tradisional, atau kesulitan dalam memahami teknologi. Hasil survei ini menunjukkan bahwa aplikasi WargaKu sudah mampu menjangkau kelompok usia produktif, tetapi perlu strategi khusus untuk meningkatkan akses dan keterlibatan bagi kelompok usia yang lebih tua.



Gambar 3.2 Kelompok Usia Responden

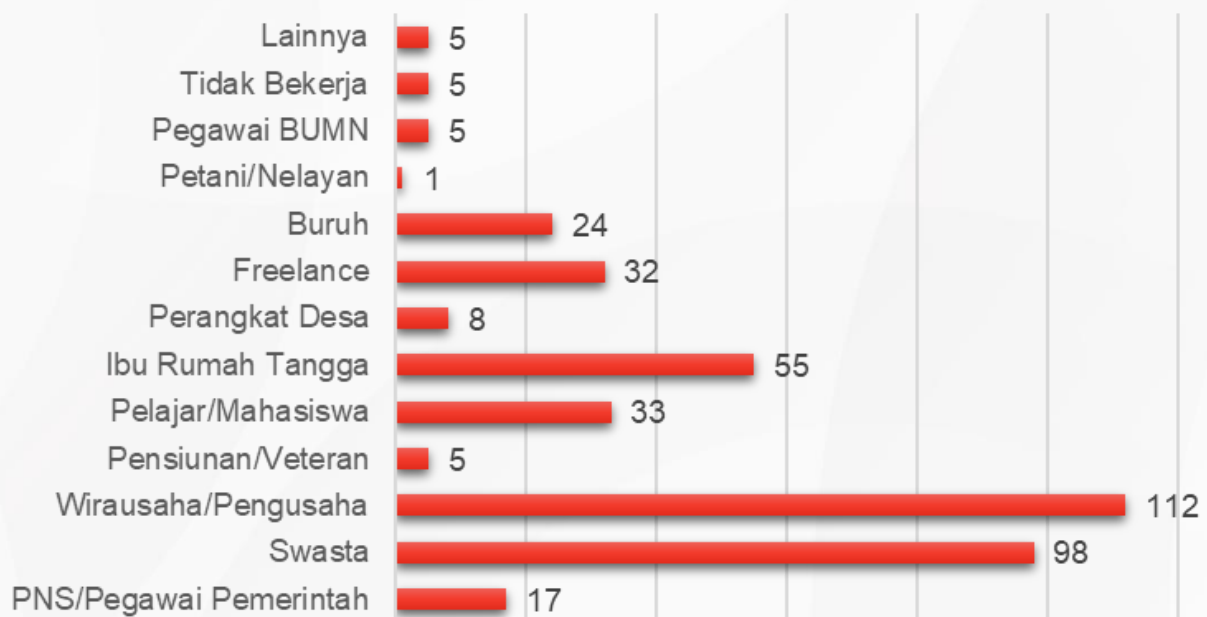
### 3.1.3. Jenis Pekerjaan

Data menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa kelompok wiraswasta atau pengusaha menjadi responden



terbanyak dengan total 112 orang. Diikuti oleh pekerja sektor swasta sebanyak 98 orang, ibu rumah tangga sebanyak 55 orang, serta pelajar dan mahasiswa sebanyak 38 orang. Kelompok pekerjaan lain seperti freelance sebanyak 32 orang, buruh 24 orang, dan PNS/pegawai pemerintah 17 orang memiliki tingkat partisipasi yang lebih rendah. Kelompok seperti perangkat desa, pegawai BUMN, pensiunan, veteran, tidak bekerja, dan kategori lainnya memiliki jumlah responden yang lebih sedikit. Dominasi responden dari kalangan wiraswasta dan pekerja swasta menunjukkan bahwa kelompok masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi dan kebutuhan langsung terhadap layanan publik lebih aktif menggunakan Aplikasi WargaKu untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi. Tingginya partisipasi ibu rumah tangga dan pelajar/mahasiswa menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak hanya digunakan oleh kalangan pekerja formal, tetapi juga bisa diakses oleh masyarakat dengan peran sosial beragam. Temuan ini menunjukkan bahwa Aplikasi WargaKu berfungsi sebagai platform layanan publik yang inklusif, namun juga menunjukkan perlunya strategi untuk meningkatkan partisipasi dari kelompok pekerjaan tertentu agar layanan digital pemerintah bisa dirasakan secara merata oleh semua lapisan masyarakat.

### Jenis Pekerjaan Responden

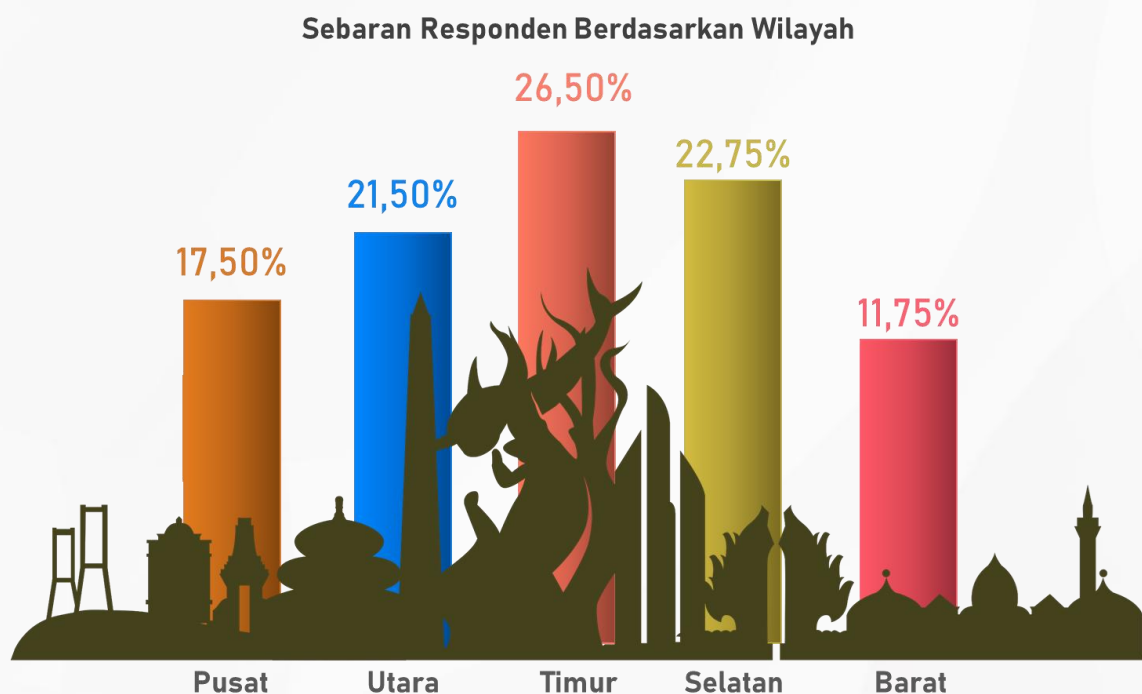


Gambar 3.3 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



### 3.1.4. Sebaran Wilayah Responden

Sebaran responden berdasarkan wilayah menunjukkan bahwa responden terbanyak berasal dari Surabaya Timur dengan persentase 26,50%, diikuti oleh Surabaya Selatan sebesar 22,75%, Surabaya Utara sebesar 21,50%, Surabaya Pusat sebesar 17,50%, dan Surabaya Barat dengan persentase paling kecil yaitu 11,75%. Secara keseluruhan, sebaran wilayah responden ini mencerminkan bahwa Aplikasi WargaKu telah menjangkau seluruh kawasan kota, sehingga hasil pengukuran kepuasan masyarakat dapat dianggap representatif secara geografis dan relevan sebagai dasar evaluasi pelayanan publik digital Pemerintah Kota Surabaya.



Gambar 3.4 Sebaran Responden Berdasarkan Wilayah Responden

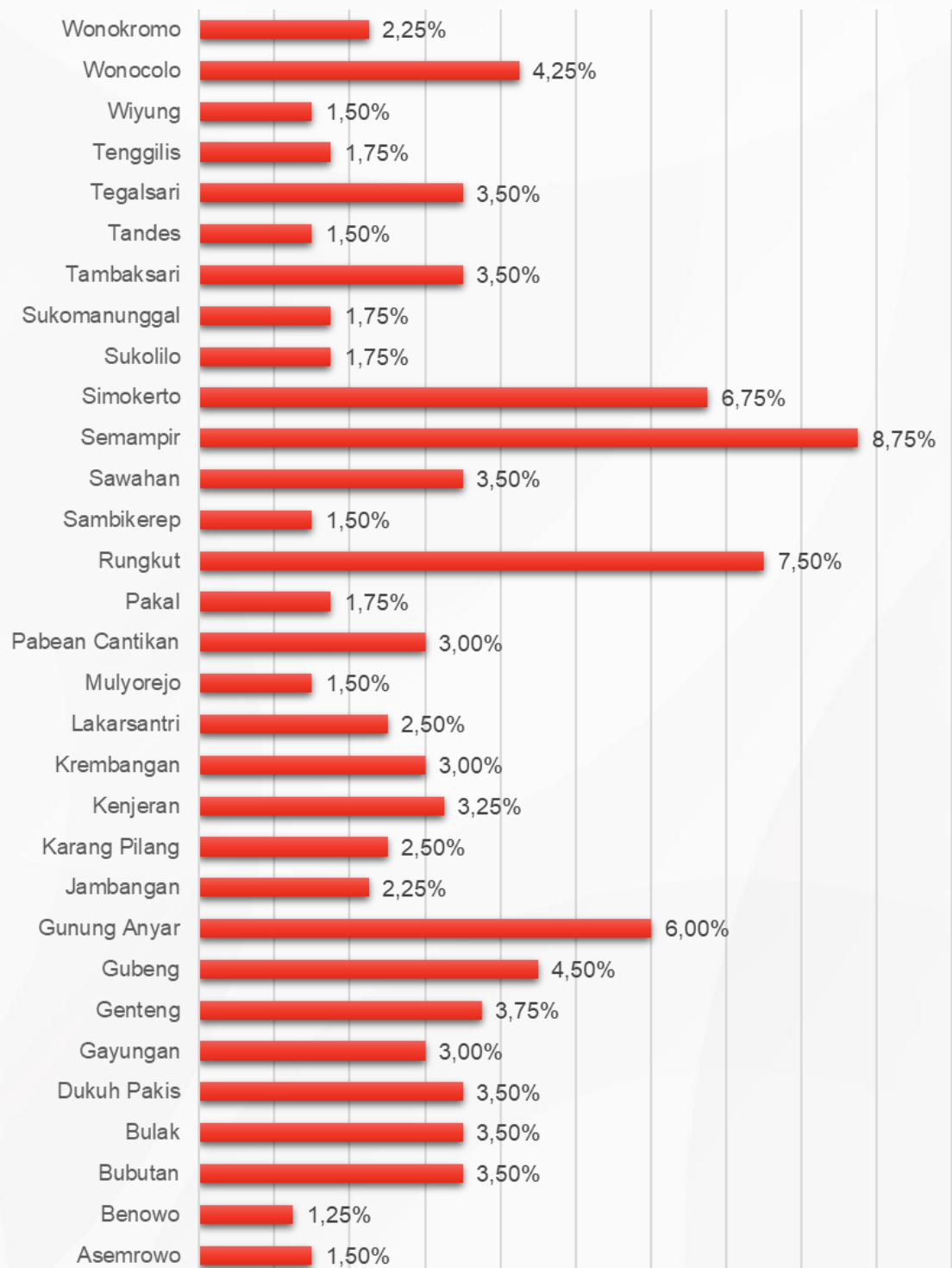
### 3.1.5. Sebaran Kecamatan Responden

Sebaran responden pada 31 kecamatan menunjukkan distribusi yang relatif merata, meskipun terdapat beberapa kecamatan dengan tingkat partisipasi yang lebih dominan. Kecamatan Semampir mencatat persentase responden tertinggi sebesar 8,75%, diikuti oleh Rungkut sebesar 7,50%, Simokerto sebesar 6,75%, dan Gunung Anyar sebesar 6,00%. Pola ini mencerminkan bahwa penggunaan Aplikasi WargaKu tidak terpusat pada satu wilayah tertentu, melainkan tersebar di seluruh



kecamatan di Kota Surabaya, sehingga hasil survei dapat dianggap representatif secara geografis.

### Sebaran Responden Berdasarkan Kecamatan



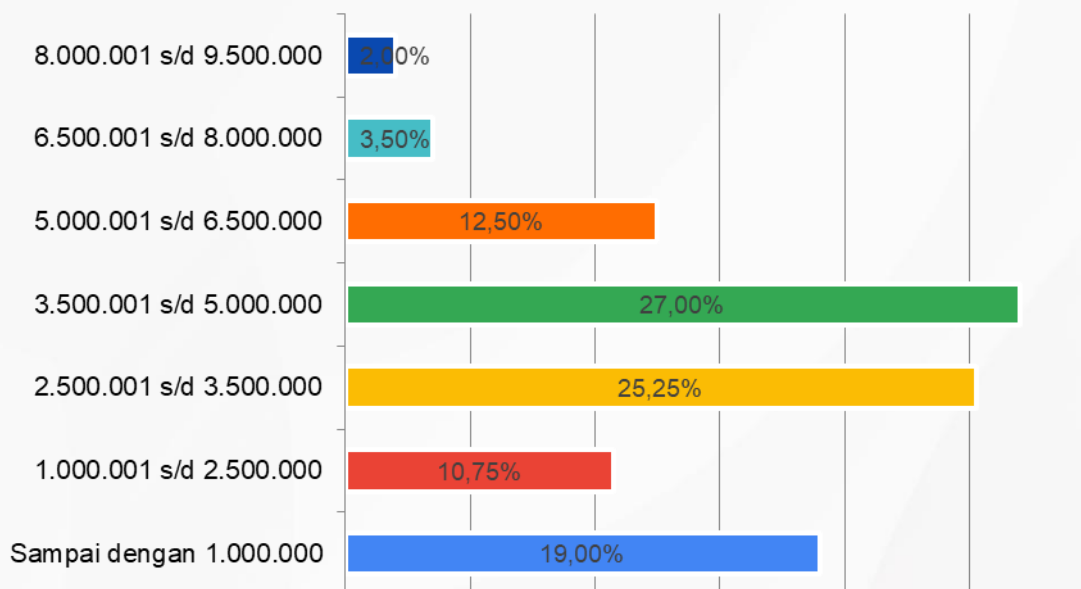
Gambar 3.5 Sebaran Responden Berdasarkan Kecamatan



### 3.1.6. Penghasilan Responden

Sebaran responden berdasarkan tingkat penghasilan menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok menengah, dengan persentase terbesar pada rentang penghasilan Rp3.000.000–Rp5.000.000 sebesar 27,00%, diikuti oleh kelompok Rp2.000.000–Rp3.000.000 sebesar 25,25%, dan Rp1.000.000–Rp2.000.000 sebesar 19,00%. Sementara itu, responden dengan penghasilan di atas Rp5.000.000 tercatat sebesar 12,50%, dan kelompok berpenghasilan di bawah Rp1.000.000 relatif lebih kecil, masing-masing berada pada kisaran 10,75%, 3,50%, dan 2,00% untuk kategori penghasilan terendah.

**Sebaran Responden Berdasarkan Penghasilan**



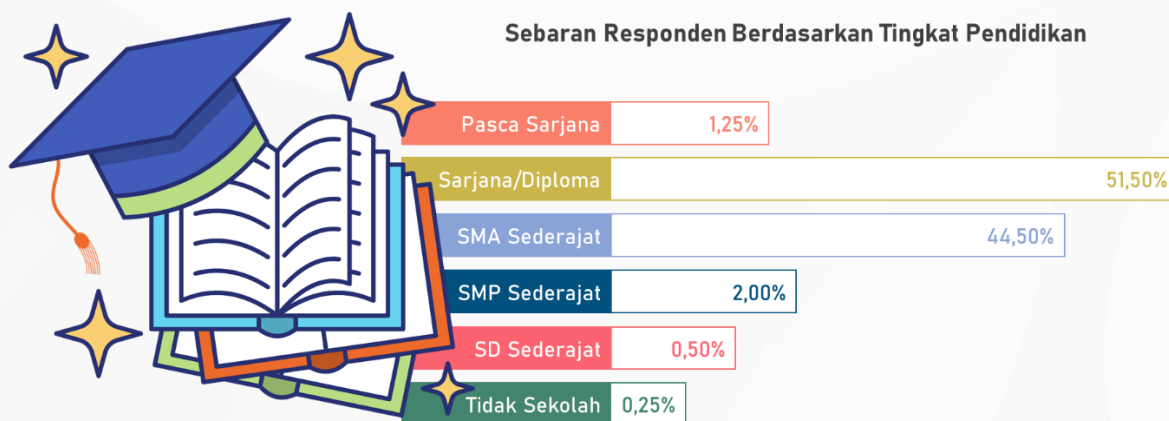
**Gambar 3.6 Sebaran Responden Berdasarkan Penghasilan Responden**

### 3.1.7. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya, distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah hingga tinggi, dengan lulusan S1/D3 sebagai kelompok terbesar sebesar 51,50%, diikuti oleh lulusan SMA/SMK/ sederajat sebesar 44,50%. Sementara itu, responden dengan tingkat pendidikan SLTP/ sederajat tercatat sebesar 2,00%, SD sebesar 0,50%, dan tidak sekolah sebesar 0,25%, sedangkan responden dengan



pendidikan S2 sebesar 1,25%. Komposisi ini mengindikasikan bahwa pengguna Aplikasi WargaKu didominasi oleh masyarakat dengan tingkat literasi pendidikan yang relatif baik, yang cenderung lebih adaptif terhadap penggunaan teknologi digital dan lebih aktif dalam menyampaikan pengaduan maupun aspirasi melalui platform daring.



Gambar 3.7 Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

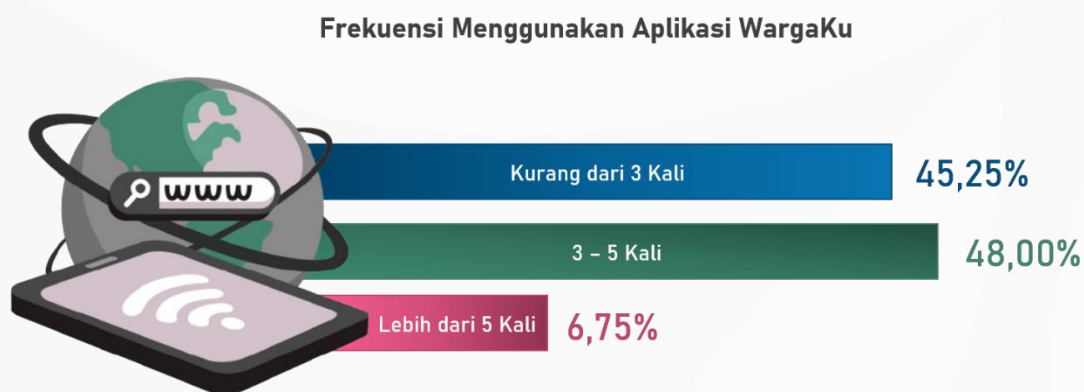
## 3.2. Kebiasaan Penggunaan Aplikasi

### 3.2.1. Frekuensi Penggunaan Aplikasi

Berdasarkan hasil survei tentang kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu yang dikelola Pemerintah Kota Surabaya, kebiasaan pengguna aplikasi berdasarkan seberapa sering mereka mengaksesnya menunjukkan bahwa mayoritas responden masuk ke dalam kategori pengguna menengah, yaitu 3–5 kali penggunaan per minggu, dengan persentase 48,00%. Diikuti oleh responden yang hanya menggunakan aplikasi kurang dari 3 kali, yaitu sebesar 45,25%, sedangkan responden yang mengakses lebih dari 5 kali hanya mencapai 6,75%. Pola ini menunjukkan bahwa Aplikasi WargaKu umumnya digunakan secara situasional, yaitu ketika masyarakat menghadapi masalah tertentu yang perlu dilaporkan, bukan sebagai aplikasi yang digunakan setiap hari. Tingginya persentase penggunaan pada rentang 3–5 kali mengindikasikan bahwa sebagian responden memiliki pengalaman berulang dalam menggunakan aplikasi, sehingga penilaian kepuasan yang mereka berikan didasarkan pada pengalaman nyata dan berkelanjutan. Sementara itu, rendahnya persentase pengguna dengan frekuensi penggunaan tinggi menunjukkan



bahwa layanan pengaduan publik bersifat dipakai saat ada kebutuhan spesifik. Hal ini juga membawa arti bahwa pemerintah memiliki peluang untuk meningkatkan keterlibatan pengguna melalui pengembangan fitur informatif, notifikasi yang lebih aktif, serta fitur tambahan yang mendorong masyarakat untuk lebih sering berinteraksi dengan Aplikasi WargaKu.



Gambar 3.8 Frekuensi Menggunakan Aplikasi WargaKu

### 3.2.2. Tahun Terakhir Menggunakan Aplikasi

Berdasarkan data tahun terakhir penggunaan aplikasi, mayoritas responden terakhir mengakses Aplikasi WargaKu pada tahun 2025 dengan persentase mencapai 63,25%, sementara 36,75% lainnya menggunakan aplikasi pada tahun 2024. Fakta bahwa penggunaan aplikasi terbanyak terjadi pada tahun 2025 menunjukkan bahwa Aplikasi WargaKu masih relevan dan digunakan secara aktif oleh masyarakat dalam masa terkini. Hal ini juga mencerminkan adanya keberlanjutan penggunaan layanan pengaduan digital oleh warga Kota Surabaya. Tingginya persentase responden yang menggunakan aplikasi pada tahun ini menunjukkan adanya kebutuhan nyata terhadap layanan pengaduan publik yang cepat dan mudah diakses, serta menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang cukup baik terhadap fungsi aplikasi tersebut. Sementara itu, adanya responden yang menggunakan aplikasi pada tahun 2024 menunjukkan bahwa sebagian pengguna hanya menggunakan aplikasi secara insidental sesuai kebutuhan tertentu. Temuan ini menegaskan bahwa Aplikasi WargaKu masih memiliki basis pengguna yang aktif, namun diperlukan strategi peningkatan keterlibatan berkelanjutan agar pengguna tidak hanya memanfaatkan



aplikasi dalam kondisi tertentu, melainkan menjadikannya sebagai media utama untuk berinteraksi secara digital dengan Pemerintah Kota Surabaya.

### Tahun Terakhir Menggunakan Aplikasi WargaKu



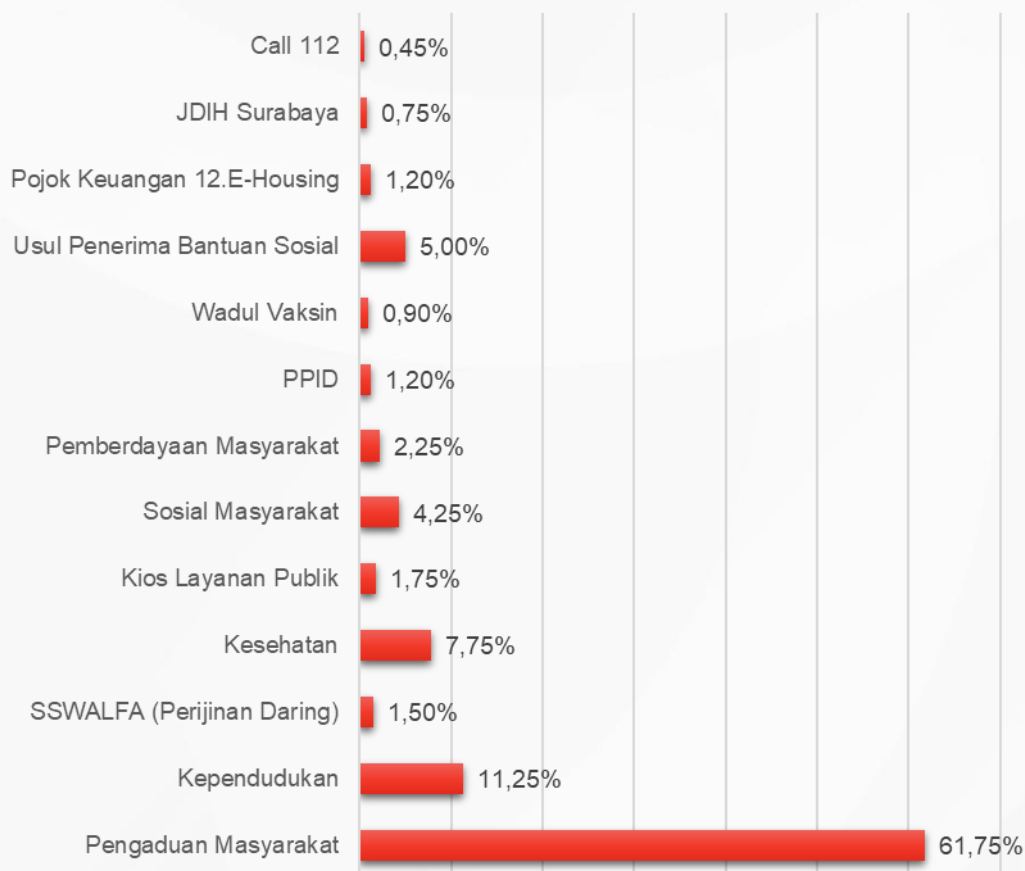
Gambar 3.9 Tahun Terakhir Responden Menggunakan Aplikasi WargaKu

#### 3.2.3. Jenis Layanan yang digunakan Pada Aplikasi WargaKu

Kebiasaan pengguna aplikasi berdasarkan jenis layanan menunjukkan bahwa fitur Pengaduan Masyarakat merupakan layanan yang paling banyak diakses dengan persentase 61,75%, jauh lebih tinggi dibandingkan layanan lainnya. Setelah itu adalah layanan Kependudukan sebesar 11,25% dan Kesehatan sebesar 7,75%. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan utama masyarakat menggunakan Aplikasi WargaKu terkait dengan pengaduan publik dan akses layanan administratif serta kesehatan. Layanan lain seperti Sosial Masyarakat (4,25%), Usul Penerima Bantuan Sosial (5,00%), dan Pemberdayaan Masyarakat (2,25%) memiliki tingkat penggunaan yang lebih rendah. Layanan seperti PPID, SSWALFA (Perizinan Daring), Kios Layanan Publik, Wadul Vaksin, Pojok Keuangan, JDIH Surabaya, dan Call 112 menunjukkan persentase penggunaan yang lebih kecil. Pola ini menunjukkan bahwa Aplikasi WargaKu saat ini lebih dikenali masyarakat sebagai platform utama untuk pengaduan publik dibandingkan sebagai aplikasi yang menyediakan berbagai layanan secara terpadu. Temuan ini penting bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk mengevaluasi efektivitas, sosialisasi, dan integrasi layanan lain agar penggunaan aplikasi menjadi lebih seimbang dan optimal, serta memperkuat peran WargaKu sebagai ekosistem layanan publik digital yang menyeluruh.



### Jenis Layanan Aplikasi WargaKu yang Sering Diakses



Gambar 3.10 Jenis Layanan yang Digunakan pada Aplikasi WargaKu

#### 3.2.4. Media Menyampaikan Pengaduan

Aplikasi WargaKu menjadi saluran utama yang digunakan oleh sebagian besar masyarakat, yaitu sebesar 93,50%, sedangkan Media Center Surabaya hanya digunakan oleh 675% dari responden. Hasil ini menunjukkan bahwa warga lebih memilih Aplikasi WargaKu karena dinilai lebih praktis, mudah diakses, dan terintegrasi dengan berbagai layanan publik dalam satu platform digital. Kebanyakan penggunaan aplikasi ini juga mencerminkan keberhasilan perpindahan layanan pengaduan dari sistem konvensional ke bentuk digital yang lebih cepat dan efisien. Penggunaan Media Center yang rendah menunjukkan bahwa masyarakat kini lebih memilih layanan yang bisa diakses melalui mobile, real-time, dan memiliki fitur pelacakan yang jelas. Secara analisis, hasil ini menegaskan bahwa Aplikasi WargaKu telah menjadi media pengaduan yang paling dipercaya dan digunakan oleh



masyarakat. Namun, diperlukan strategi untuk meningkatkan integrasi dan fungsi Media Center sebagai saluran pendukung agar seluruh sistem pengaduan publik di Kota Surabaya dapat bekerja secara terpadu dan berkelanjutan.



Gambar 3.11 Media yang Digunakan dalam Menyampaikan Pengaduan

### 3.2.5. Kategori Pengaduan

Kebiasaan pengguna aplikasi menunjukkan bahwa keluhan adalah kategori yang paling banyak digunakan dengan persentase 61,50%, diikuti oleh penyampaian informasi sebesar 22,50%. Kategori saran mencapai 6,25%, kritik 5,75%, dan apresiasi memiliki persentase terendah yaitu 4,00%.



Gambar 3.12 Kategori Pengaduan yang Digunakan Responden pada Aplikasi WargaKu



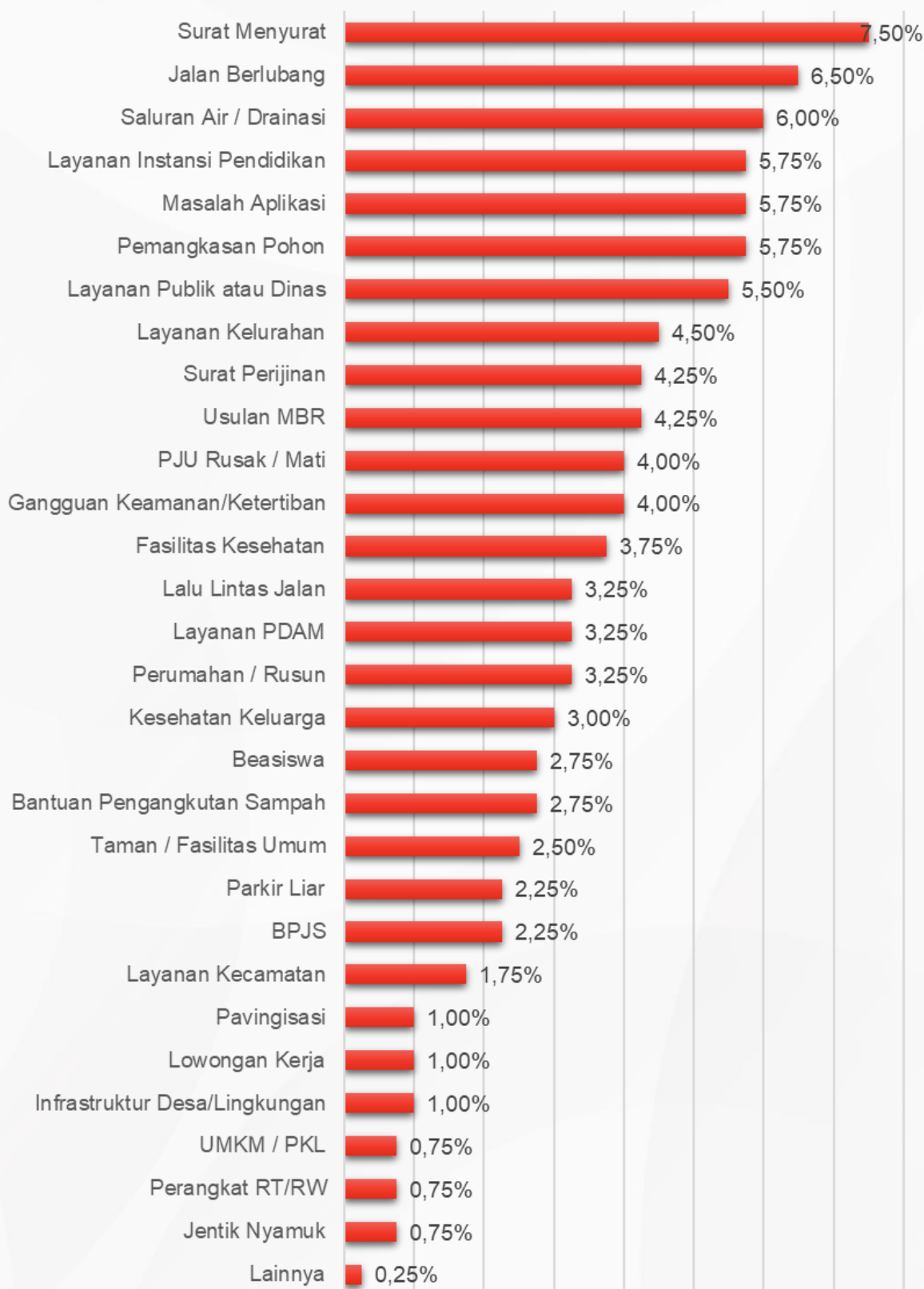
Kebiasaan pengguna untuk mengeluh menunjukkan bahwa Aplikasi WargaKu digunakan utama untuk menyampaikan masalah yang butuh penanganan langsung dari pemerintah daerah, terutama terkait layanan publik dan kondisi lingkungan. Tingginya penggunaan untuk menyampaikan informasi menunjukkan bahwa masyarakat juga menggunakannya untuk mencari jawaban atau klarifikasi mengenai layanan tertentu. Sementara itu, persentase saran, kritik, dan apresiasi yang rendah menunjukkan bahwa masyarakat masih lebih banyak fokus pada penyelesaian masalah daripada memberikan saran atau apresiasi terhadap kinerja layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa Aplikasi WargaKu perlu diperkuat fitur partisipatif agar tidak hanya sebagai tempat mengeluh, tetapi juga sebagai media dialog dua arah yang mendorong budaya apresiasi dan pengembangan layanan publik secara berkelanjutan.

#### 3.2.6. Topik Pengaduan

Kebiasaan pengguna aplikasi berdasarkan topik pengaduan menunjukkan bahwa isu surat menyurat menjadi topik yang paling sering dipilih dengan persentase 7,50%, diikuti oleh jalan berlubang (6,50%), saluran air atau drainase (6,00%), serta layanan instansi pendidikan, masalah aplikasi, dan pemangkasan pohon yang masing-masing berada dalam rentang 5,75%. Topik lain seperti layanan publik atau dinas, layanan kelurahan, dan surat perizinan juga menunjukkan persentase yang cukup tinggi, sementara topik dengan persentase lebih rendah mencakup isu infrastruktur lingkungan kecil, UMKM/PKL, perangkat RT/RW, hingga kategori lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih sering menggunakan Aplikasi WargaKu untuk melaporkan permasalahan yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi publik dan infrastruktur dasar perkotaan yang memengaruhi aktivitas sehari-hari. Keberagaman topik pengaduan mengindikasikan bahwa aplikasi ini berfungsi sebagai saluran pengaduan yang cukup lengkap dan mampu menampung berbagai kebutuhan masyarakat dari berbagai sektor. Secara analitis, hasil ini menegaskan pentingnya perbaikan respons dan koordinasi antar OPD pada isu-isu utama seperti administrasi, jalan, dan drainase, karena topik-topik ini memiliki frekuensi pengaduan tertinggi dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan publik Pemerintah Kota Surabaya.



### Topik yang dipilih Responden dalam Pengaduan

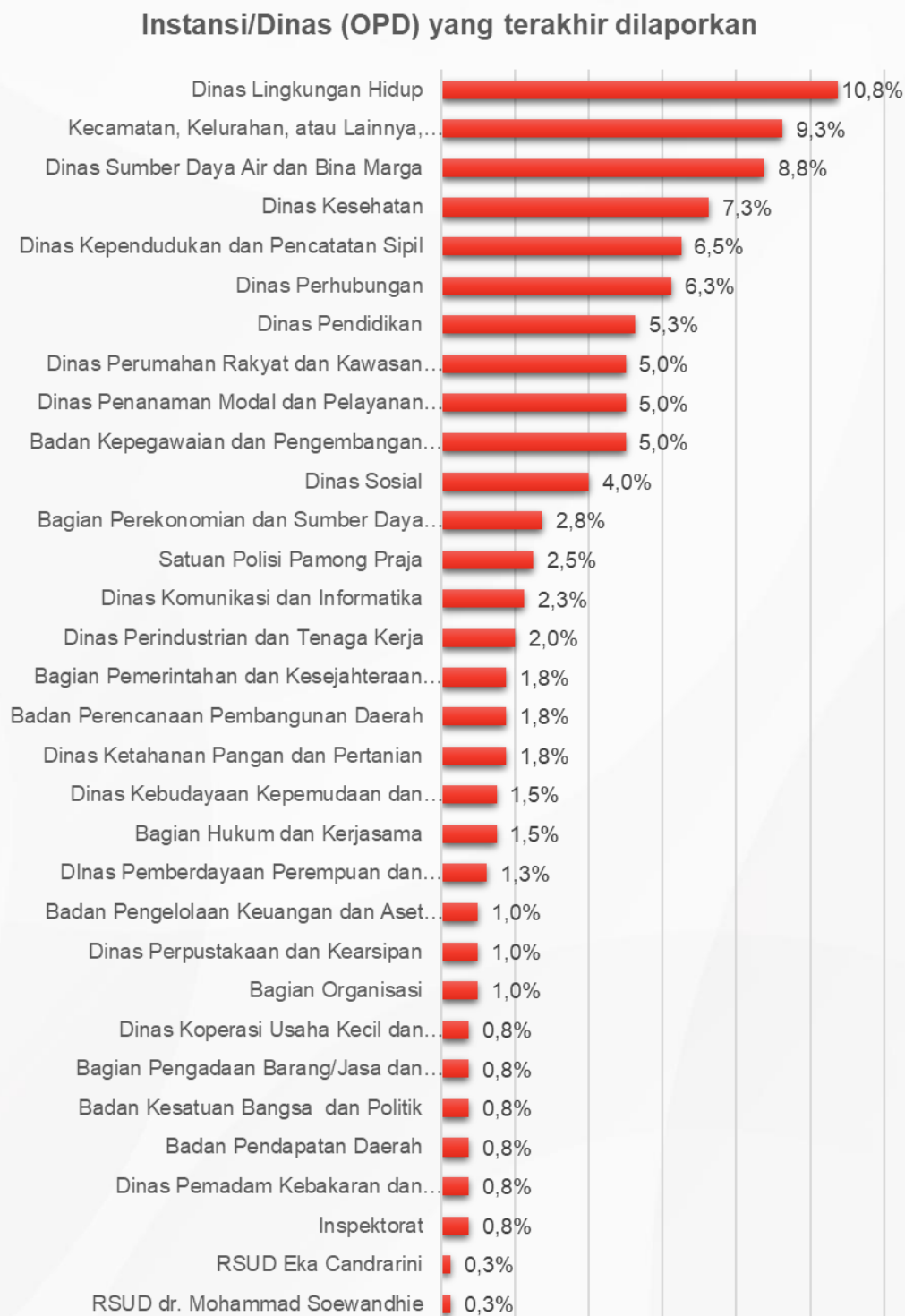


Gambar 3.13 Topik yang Dipilih Responden dalam Pengaduan



### 3.2.7. OPD Terkait Pengaduan

Penelitian ini juga menyajikan hasil survey Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dipilih oleh pengguna Aplikasi WargaKu saat melakukan pengaduan.



Gambar 3.14 OPD yang terakhir Responden Laporkan saat Mengakses Aplikasi WargaKu



Berdasarkan hasil survei, kebiasaan responden dalam menggunakan aplikasi berdasarkan OPD yang terakhir dilaporkan menunjukkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup menjadi OPD yang paling sering dipilih dengan persentase 10,8%, diikuti oleh kecamatan, kelurahan, atau unit kewilayahan lainnya sebesar 9,3%, serta Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga sebesar 8,8%. OPD lain yang juga cukup sering dilaporkan antara lain Dinas Kesehatan (7,3%), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (6,5%), dan Dinas Perhubungan (6,3%), yang mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan dasar, infrastruktur, dan administrasi kependudukan. Sementara itu, OPD dengan persentase pelaporan lebih rendah seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, Satuan Polisi Pamong Praja, hingga beberapa badan dan bagian teknis lainnya menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat terhadap unit-unit tersebut relatif lebih jarang atau bersifat situasional. Secara analitis, pola ini mengindikasikan bahwa Aplikasi WargaKu paling banyak dimanfaatkan untuk melaporkan permasalahan yang berkaitan langsung dengan lingkungan, infrastruktur, dan pelayanan dasar, yang memiliki dampak nyata terhadap kehidupan sehari-hari masyarakat. Temuan ini menjadi dasar penting bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk memprioritaskan peningkatan responsivitas dan koordinasi lintas OPD pada sektor-sektor dengan frekuensi pengaduan tertinggi guna meningkatkan efektivitas layanan pengaduan publik berbasis digital.

### 3.3. Uji Instrumen

Sebelum menghitung nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap layanan Aplikasi Wargaku Surabaya, perlu dilakukan uji terhadap instrumen (kuesioner) yang digunakan untuk mengukur nilai IKM. Uji instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian memiliki kualitas pengukuran yang baik, baik dari aspek ketepatan pengukuran (validitas) maupun konsistensi internal (reliabilitas). Uji ini dilakukan dengan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 26.

#### 3.3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap variabel atau pertanyaan dalam penelitian memiliki tingkat validitas yang baik. Jika hasil perhitungan menunjukkan



nilai  $r$  ( $r$  hitung) lebih besar daripada nilai  $r$  tabel, maka data tersebut dianggap valid. Namun, jika  $r$  hitung lebih kecil daripada  $r$  tabel, maka data tersebut tidak valid.

- Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel = data dianggap valid
- Jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel = data dianggap tidak valid

Untuk mengetahui nilai  $r$  tabel, dibutuhkan jumlah sampel dan tingkat kepercayaan yang dipilih. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan adalah 400, sehingga derajat kebebasan ( $df$ ) adalah  $400 - 2 = 398$ . Nilai  $r$  tabel untuk  $df = 398$  adalah 0,098 pada tingkat kepercayaan 0,05, seperti yang terlihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Nilai  $r$  Tabel untuk  $df = 398$

$df$ ( $N-2$ )	$\alpha = 0,10$	$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,02$	$\alpha = 0,01$	$\alpha = 0,001$
393	0,082	0,098	0,117	0,129	0,165
394	0,082	0,098	0,116	0,129	0,164
395	0,082	0,098	0,116	0,129	0,164
396	0,082	0,098	0,116	0,129	0,164
397	0,082	0,098	0,116	0,128	0,164
<b>398</b>	<b>0,082</b>	<b>0,098</b>	<b>0,116</b>	<b>0,128</b>	<b>0,163</b>
399	0,082	0,097	0,116	0,128	0,163
400	0,082	0,097	0,116	0,128	0,163

Uji validitas ini menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan jumlah responden sebanyak 400 orang. Hasil uji validitas atas penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.2

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas untuk  $df = 398$

No	Pertanyaan	Pearson Correlation	$r$ tabel (significance 5%)	Keterangan
1	II.2.1.1A	0.590	0.082	Valid
2	II.2.1.1B	0.618	0.082	Valid
3	II.2.1.2A	0.601	0.082	Valid
4	II.2.1.2B	0.650	0.082	Valid
5	II.2.1.3A	0.661	0.082	Valid
6	II.2.1.3B	0.659	0.082	Valid



No	Pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel (significance 5%)	Keterangan
7	II.2.1.4A	0.652	0.082	Valid
8	II.2.1.4B	0.658	0.082	Valid
9	II.2.1.5A	0.659	0.082	Valid
10	II.2.1.5B	0.676	0.082	Valid
11	II.2.2.1A	0.666	0.082	Valid
12	II.2.2.1B	0.627	0.082	Valid
13	II.2.2.2A	0.642	0.082	Valid
14	II.2.2.2B	0.653	0.082	Valid
15	II.2.2.3A	0.659	0.082	Valid
16	II.2.2.3B	0.658	0.082	Valid
17	II.2.2.4A	0.641	0.082	Valid
18	II.2.2.4B	0.641	0.082	Valid
19	II.2.2.5A	0.667	0.082	Valid
20	II.2.2.5B	0.708	0.082	Valid
21	II.2.3.1A	0.672	0.082	Valid
22	II.2.3.1B	0.581	0.082	Valid
23	II.2.3.2A	0.629	0.082	Valid
24	II.2.3.2B	0.647	0.082	Valid
25	II.2.3.3A	0.666	0.082	Valid
26	II.2.3.3B	0.650	0.082	Valid
27	II.2.4.1A	0.658	0.082	Valid
28	II.2.4.1B	0.659	0.082	Valid
29	II.2.4.2A	0.670	0.082	Valid
30	II.2.4.2B	0.665	0.082	Valid
31	II.2.4.3A	0.627	0.082	Valid
32	II.2.4.3B	0.668	0.082	Valid
33	II.2.5.1A	0.668	0.082	Valid
34	II.2.5.1B	0.577	0.082	Valid
35	II.2.5.2A	0.597	0.082	Valid
36	II.2.5.2B	0.674	0.082	Valid
37	II.2.5.3A	0.674	0.082	Valid



No	Pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel (significance 5%)	Keterangan
38	II.2.5.3B	0.608	0.082	Valid
39	II.2.5.4A	0.653	0.082	Valid
40	II.2.5.4B	0.623	0.082	Valid
41	II.2.5.5A	0.647	0.082	Valid
42	II.2.5.5B	0.650	0.082	Valid
43	II.2.5.6A	0.635	0.082	Valid
44	II.2.5.6B	0.690	0.082	Valid
45	II.2.6.1A	0.611	0.082	Valid
46	II.2.6.1B	0.590	0.082	Valid
47	II.2.6.2A	0.668	0.082	Valid
48	II.2.6.2B	0.645	0.082	Valid
49	II.2.6.3A	0.639	0.082	Valid
50	II.2.6.3B	0.613	0.082	Valid
51	II.2.6.4A	0.659	0.082	Valid
52	II.2.6.4B	0.650	0.082	Valid
53	II.2.6.5A	0.665	0.082	Valid
54	II.2.6.5B	0.680	0.082	Valid
55	II.2.6.6A	0.678	0.082	Valid
56	II.2.6.6B	0.664	0.082	Valid
57	II.2.7.1A	0.640	0.082	Valid
58	II.2.7.1B	0.640	0.082	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen menggunakan SPSS 26 yang ditampilkan pada tabel 3.2, seluruh 58 butir pertanyaan yang diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment dinyatakan valid secara statistik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Pearson Correlation (r-hitung) pada setiap item yang berada pada rentang 0,577 hingga 0,708, di mana seluruh nilai tersebut lebih besar daripada nilai r-tabel sebesar 0,082 pada taraf signifikansi 5%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa setiap butir pertanyaan memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan skor total variabel yang diukur, sehingga mampu merepresentasikan konstruk kepuasan layanan digital secara akurat. Tingginya nilai korelasi pada sebagian besar



item juga mencerminkan bahwa responden memberikan jawaban yang konsisten dan memahami substansi pertanyaan yang diajukan. Secara analitis, hasil uji validitas ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria kelayakan sebagai alat ukur persepsi kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan Aplikasi WargaKu, sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya dan layak digunakan untuk analisis lanjutan.

### 3.3.2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen yang ditunjukkan pada gambar 3.15, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,976 dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 58 buah. Nilai koefisien reliabilitas ini jauh lebih tinggi dari batas minimum yang biasanya direkomendasikan dalam penelitian sosial, yaitu 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Artinya, semua pertanyaan dalam kuesioner saling berkaitan erat dan secara konsisten mengukur hal yang sama, yaitu kepuasan masyarakat terhadap layanan digital Aplikasi WargaKu. Nilai reliabilitas yang tinggi juga menunjukkan bahwa jawaban responden stabil dan kesalahan pengukuran sangat sedikit, sehingga data yang diperoleh dapat dipercayai dan digunakan dengan baik. Secara analitis.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.976	58

Gambar 3.15 Nilai Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian sangat layak digunakan sebagai dasar untuk analisis selanjutnya, seperti perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Importance Performance Analysis (IPA), dan Gap Analysis, serta memperkuat kebenaran kesimpulan dalam evaluasi pelayanan publik digital Pemerintah Kota Surabaya.



### 3.4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas dengan kualitas layanan digital yang diberikan melalui Aplikasi WargaKu oleh Pemerintah Kota Surabaya. Perhitungan IKM mengikuti pedoman dari Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, dengan memperhatikan penilaian masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan yang sesuai dengan ciri khas layanan berbasis aplikasi. Hasil IKM mencerminkan pandangan masyarakat secara keseluruhan terhadap kinerja layanan, sehingga bisa dijadikan tolak ukur objektif dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik digital yang diberikan oleh daerah.

Perhitungan nilai IKM pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan, diantaranya: menentukan nilai bobot setiap unsur dan indikator, menghitung nilai per unsur (NRU), menghitung nilai persepsi unsur terbobot (NPUT), dan mengkonversi skor ke dalam skala IKM. Untuk bobot pada unsur dan indikator, dapat dilihat pada tabel 2.1.

#### 3.4.1. Hasil Nilai per Unsur

Tahapan awal dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah menghitung nilai per unsur pelayanan berdasarkan jawaban responden pada setiap indikator yang telah ditetapkan. Setiap unsur pelayanan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu skor 1 (sangat tidak puas) hingga skor 5 (sangat puas). Nilai per unsur diperoleh dengan menghitung rata-rata skor persepsi responden terhadap seluruh indikator yang berada dalam satu unsur pelayanan. Hasil nilai per unsur ini mencerminkan tingkat persepsi masyarakat terhadap kinerja masing-masing aspek layanan Aplikasi WargaKu, seperti kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, kecepatan layanan, dan keandalan sistem. Nilai rata-rata yang semakin mendekati angka 4 menunjukkan tingkat kepuasan yang semakin tinggi, sedangkan nilai yang mendekati angka 1 menunjukkan rendahnya tingkat kepuasan pada unsur tersebut. Berikut pada tabel 3.3 menunjukkan nilai per unsur

Tabel 3.3 Hasil Nilai per Unsur

No	Unsur Layanan	Indikator	Total Penilaian	Rata-Rata Indikator	Nilai per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	Kemudahan pendaftaran di Aplikasi WargaKu	1741	4,35	4,36



No	Unsur Layanan	Indikator	Total Penilaian	Rata-Rata Indikator	Nilai per Unsur
		Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan di Aplikasi Wargaku/Website Mediacycenter	1746	4,37	
		Informasi Persyaratan untuk layanan pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas	1742	4,36	
		Informasi yang disajikan dalam Aplikasi Wargaku/Website Mediacycenter mencakup semua aspek yang dibutuhkan oleh pengguna.	1741	4,35	
		Aplikasi Wargaku/Website Mediacycenter mampu menghasilkan data atau laporan yang dapat langsung digunakan untuk mendukung aktivitas pengguna	1757	4,39	
2	Prosedur Pelayanan	Prosedur pelayanan di Aplikasi Wargaku mudah dipahami	1725	4,31	4,35
		Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan di aplikasi/website	1757	4,39	
		Informasi Prosedur pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas	1736	4,34	
		Informasi yang disediakan pada aplikasi Wargaku/Website Mediacycenter telah sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna.	1733	4,33	



No	Unsur Layanan	Indikator	Total Penilaian	Rata-Rata Indikator	Nilai per Unsur
		Fitur dan fungsi website sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna	1751	4,38	
3	Waktu Pelayanan	Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website	1697	4,24	4,29
		Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter menyediakan layanan bantuan langsung saat pengguna mengalami kendala.	1721	4,30	
		Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter dapat diakses dengan cepat tanpa perlu menunggu lama.	1724	4,31	
4	Produk/Hasil Layanan	Layanan-layanan yang ada di Aplikasi wargaku memenuhi kebutuhan anda	1729	4,32	4,32
		Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami	1735	4,34	
		Hasil respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan	1719	4,30	
5	Sarana dan Prasarana Aplikasi Wargaku	Tampilan Aplikasi WargaKu menarik dan memberikan kenyamanan	1589	4,25	4,32
		Kemudahan penggunaan Aplikasi WargaKu	1652	4,42	
		Aplikasi Wargaku jarang terjadi gangguan	1592	4,26	
		Pemilihan warna memberikan kenyamanan saat berinteraksi dengan Aplikasi WargaKu	1595	4,26	



No	Unsur Layanan	Indikator	Total Penilaian	Rata-Rata Indikator	Nilai per Unsur
		Panduan penggunaan membantu pengguna dalam menggunakan Aplikasi WargaKu	1621	4,33	
		Aplikasi WargaKu mudah dipahami dan dapat digunakan dengan cepat dalam menjalankan fungsi tertentu.	1636	4,37	
6	Sarana dan Prasarana Media Center	Tampilan website mediacenter menarik dan memberikan kenyamanan	113	4,35	4,33
		Kemudahan dalam menggunakan website mediacenter	114	4,38	
		Website media center jarang terjadi gangguan	111	4,27	
		Pemilihan warna memberikan kenyamanan saat berinteraksi dengan website mediacenter	112	4,31	
		Panduan penggunaan membantu pengguna dalam menggunakan website mediacenter	112	4,31	
		Website mediacenter mudah dipahami dan dapat digunakan dengan cepat dalam menjalankan fungsi tertentu.	113	4,35	

#### 3.4.2. Hasil Nilai Persepsi Unsur Terbobot (NPUT)

Setelah diperoleh nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, langkah selanjutnya adalah menghitung Nilai Persepsi Unsur Terbobot (NPUT). Dalam metode IKM sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, setiap unsur pelayanan diberikan bobot yang sama, yaitu 1 dibagi jumlah unsur yang dinilai. Apabila jumlah unsur pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah n unsur, maka bobot masing-masing unsur



adalah  $1/n$ . Nilai NPUT diperoleh dengan cara mengalikan nilai rata-rata unsur dengan bobot unsur tersebut. Proses pembobotan ini bertujuan untuk memberikan proporsi yang seimbang pada setiap unsur pelayanan dalam pembentukan nilai IKM secara keseluruhan, sehingga tidak ada unsur yang memiliki pengaruh dominan secara tidak proporsional. Berikut pada tabel 3.4 merupakan hasil nilai persepsi unsur terbobot (NPUT) dari aplikasi wargaku.

Tabel 3.4 Hasil Nilai Persepsi Unsur Terbobot (NPUT) Aplikasi WargaKu

No	Unsur Layanan	Nilai Per Unsur	Bobot per Unsur	Nilai NPUT
1	Persyaratan Pelayanan	4,36	0,2	<b>0,872</b>
2	Prosedur Pelayanan	4,35	0,2	<b>0,870</b>
3	Waktu Pelayanan	4,29	0,2	<b>0,858</b>
4	Produk/Hasil Layanan	4,32	0,2	<b>0,864</b>
5	Sarana dan Prasarana Aplikasi Wargaku	4,32	0,2	<b>0,864</b>
<b>Total</b>				<b>4,328</b>

Sementara itu, berikut pada tabel 3.5 merupakan hasil nilai persepsi unsur terbobot (NPUT) dari media center.

Tabel 3.5 Hasil Nilai Persepsi Unsur Terbobot (NPUT) Media Center

No	Unsur Layanan	Nilai Per Unsur	Bobot per Unsur	Nilai NPUT
1	Persyaratan Pelayanan	4,36	0,2	<b>0,872</b>
2	Prosedur Pelayanan	4,35	0,2	<b>0,870</b>
3	Waktu Pelayanan	4,29	0,2	<b>0,858</b>
4	Produk/Hasil Layanan	4,32	0,2	<b>0,864</b>
5	Sarana dan Prasarana Media Center	4,33	0,2	<b>0,866</b>
<b>Total</b>				<b>4,330</b>

### 3.4.3. Hasil Konversi Skor ke dalam Skala IKM

Nilai total NPUT merupakan nilai indeks mentah, yaitu 4,328 untuk aplikasi Wargaku dan 4,330 untuk Media Center. Nilai indeks tersebut selanjutnya dikonversikan dengan skala IKM (20-100) sesuai pada tabel 2.2 Kategori IKM



berdasarkan PerMenPan RB No. 14/2017. Nilai Persepsi Unsur Terbobot (NPUT) sebesar 4,328 untuk Aplikasi WargaKu dan 4,330 untuk Media Center dikonversikan dengan faktor pengali 20 menghasilkan nilai IKM sebesar 86,56 dan 86,60. Jika mengacu pada interval kategori yang digunakan, nilai IKM keduanya berada pada rentang 76,61–88,30, sehingga termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan kinerja “Baik”. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai layanan Aplikasi WargaKu maupun Media Center telah mampu memenuhi harapan pengguna dengan baik, khususnya dalam mendukung fungsi pelayanan publik dan pengaduan masyarakat secara digital. Nilai IKM yang mendekati batas atas kategori “Baik” juga mengindikasikan potensi yang kuat bagi peningkatan kualitas layanan menuju kategori “Sangat Baik”, apabila aspek-aspek tertentu yang masih dinilai kurang optimal, seperti kecepatan tindak lanjut atau konsistensi informasi dapat terus diperbaiki. Dengan demikian, capaian ini mencerminkan kinerja layanan digital yang positif dan stabil, sekaligus menjadi dasar evaluasi berkelanjutan bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan mutu pelayanan publik berbasis aplikasi.

#### 3.4.4. Hasil Perbandingan Nilai IKM Aplikasi WargaKu Tahun Sebelumnya

Berdasarkan hasil IKM Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2025, yang ditunjukkan pada tabel 3.6 dapat dibandingkan ketercapaian nilai IKM pada tahun 2022 dan 2023. Hasil IKM dari tahun ke tahun terlihat adanya tren peningkatan kualitas layanan yang konsisten. Nilai IKM total pada tahun 2022 sebesar 83,10 meningkat menjadi 84,08 pada tahun 2023, dan kembali mengalami peningkatan pada tahun 2025 dengan nilai IKM sebesar 86,56 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan kinerja “Baik”.

Tabel 3.6 Perbandingan Nilai Nilai IKM per Kategori

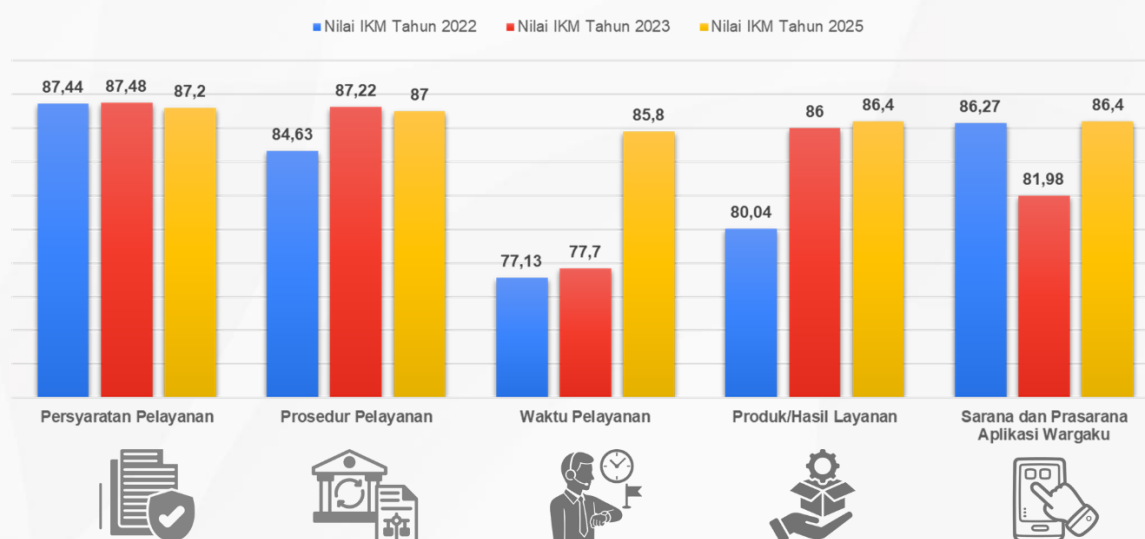
No	Unsur Layanan	Nilai IKM Tahun 2022	Nilai IKM Tahun 2023	Nilai IKM Tahun 2025
1	Persyaratan Pelayanan	87,44	87,48	87,20
2	Prosedur Pelayanan	84,63	87,22	87,00
3	Waktu Pelayanan	77,13	77,70	85,80
4	Produk/Hasil Layanan	80,04	86,00	86,40



No	Unsur Layanan	Nilai IKM Tahun 2022	Nilai IKM Tahun 2023	Nilai IKM Tahun 2025
5	Sarana dan Prasarana Aplikasi Wargaku	86,27	81,98	86,40

Pada unsur persyaratan pelayanan, nilai IKM relatif stabil dari tahun 2022 hingga 2025 (87,44; 87,48; dan 87,20), yang menunjukkan konsistensi kualitas dalam kejelasan dan kemudahan persyaratan layanan. Unsur prosedur pelayanan mengalami peningkatan signifikan dari tahun 2022 (84,63) ke tahun 2023 (87,22) dan tetap terjaga pada tahun 2025 (87,0), mencerminkan perbaikan berkelanjutan dalam mekanisme dan alur layanan digital. Peningkatan paling menonjol terjadi pada unsur waktu pelayanan, yang awalnya berada pada kategori lebih rendah pada tahun 2022 (77,13) dan 2023 (77,70), kemudian meningkat tajam pada tahun 2025 menjadi 85,8, mengindikasikan keberhasilan perbaikan kecepatan dan respons penanganan layanan. Unsur produk/hasil layanan juga menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dari 80,04 (2022) menjadi 86,00 (2023) dan 86,4 (2025), menandakan peningkatan kualitas output layanan yang dirasakan masyarakat. Sementara itu, unsur sarana dan prasarana Aplikasi WargaKu sempat mengalami penurunan pada tahun 2023 (81,98), namun kembali meningkat pada tahun 2025 menjadi 86,4, yang menunjukkan adanya perbaikan infrastruktur dan dukungan teknis aplikasi.

Perbandingan Nilai IKM per Kategori Tahun 2022, 2023, dan 2025



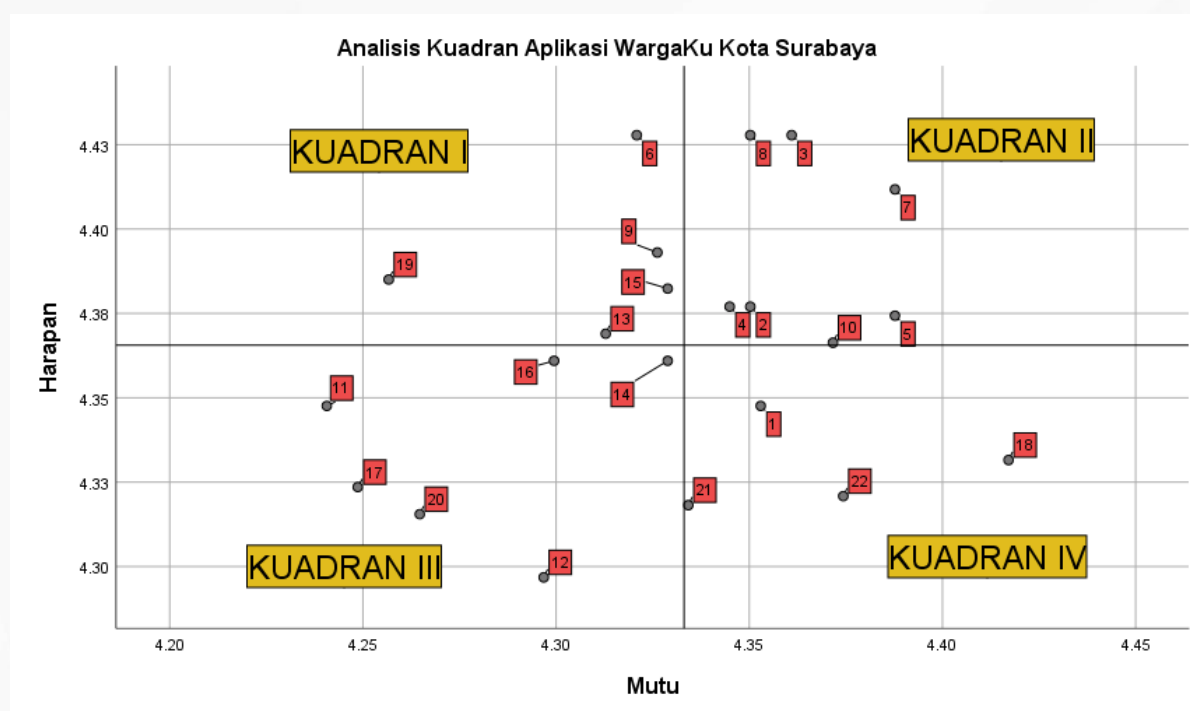
Gambar 3.16 Grafik Perbandingan Nilai IKM per Kategori Tahun 2022, 2023, dan 2025



Secara analitis, perbandingan ini menegaskan bahwa hasil penelitian tahun 2025 mencerminkan kinerja layanan yang lebih matang dan stabil, dengan perbaikan signifikan terutama pada aspek waktu pelayanan dan hasil layanan, sehingga memperkuat posisi Aplikasi WargaKu sebagai layanan publik digital dengan mutu pelayanan baik dan berpotensi ditingkatkan lebih lanjut secara berkelanjutan.

### 3.5. Hasil Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis kesesuaian antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) layanan Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya berdasarkan persepsi masyarakat. Pendekatan IPA memberikan gambaran yang lebih mendalam dibandingkan IKM, karena tidak hanya menunjukkan tingkat kepuasan secara umum, tetapi juga mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan dan aspek yang perlu dipertahankan. Dalam konteks pelayanan publik digital, IPA menjadi alat strategis untuk menentukan fokus peningkatan kualitas layanan secara lebih tepat sasaran.



Gambar 3.17 Hasil Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dengan menggunakan Analisis Kuadran, dapat diketahui unsur-unsur mana saja yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Berikut penjelasan untuk setiap kuadran seperti yang terlihat pada gambar 3.17.



1. Kuadran I: Prioritas utama.

Faktor-faktor dalam kuadran ini memiliki nilai kepentingan atau harapan yang tinggi, tetapi kinerjanya masih rendah. Hal ini berarti pengguna tidak puas karena harapan mereka tidak terpenuhi.

2. Kuadran II: Pertahankan Prestasi.

Kuadran ini adalah faktor-faktor yang memiliki kinerja dan harapan yang tinggi. Pengguna menganggap faktor ini penting, jadi harus terus dipertahankan.

3. Kuadran III: Prioritas Rendah

Faktor-faktor dalam kuadran ini memiliki kinerja rendah dan juga tidak dianggap penting oleh responden. Meskipun memperbaiki kualitasnya bisa memberikan manfaat, tetapi kita tetap harus fokus pada faktor-faktor di kuadran I yang lebih penting.

4. Kuadran IV: Berlebihan.

Faktor-faktor dalam kuadran ini memiliki kinerja yang baik dan kepentingan yang rendah. Kinerjanya sudah sangat memuaskan bahkan melebihi harapan pengguna.

Berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA) pada Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya, pemetaan indikator layanan ke dalam empat kuadran memberikan gambaran komprehensif mengenai kesesuaian antara tingkat harapan (importance) dan tingkat kinerja (performance) menurut persepsi pengguna. Diagram kuadran menunjukkan bahwa meskipun secara umum kinerja layanan telah berada pada kategori baik, masih terdapat perbedaan tingkat kepentingan dan kinerja pada masing-masing indikator. Analisis ini menjadi penting karena IPA tidak hanya menilai tingkat kepuasan, tetapi juga mengarahkan pemerintah dalam menentukan prioritas strategis perbaikan layanan secara lebih tepat sasaran.

### 3.5.1. Hasil Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I mencakup indikator-indikator layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi bagi pengguna, namun kinerjanya belum sepenuhnya memenuhi



harapan, sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Indikator pada kuadran ini antara lain meliputi:

- **6. Kemudahan memahami prosedur pelayanan di Aplikasi Wargaku**
- **Informasi yang disediakan pada aplikasi Wargaku telah sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna.**
- **13. Aplikasi Wargaku dapat diakses dengan cepat tanpa perlu menunggu lama.**
- **15. Kemudahan memahami asil respon pengaduan**
- **19. Aplikasi Wargaku jarang terjadi gangguan**

Keberadaan indikator-indikator di Kuadran I menunjukkan bahwa pengguna sangat menaruh perhatian pada aspek kejelasan proses, kualitas informasi, kecepatan sistem, dan stabilitas aplikasi, namun masih merasakan adanya kekurangan dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, peningkatan performa teknis aplikasi, optimalisasi infrastruktur sistem, serta penyederhanaan dan standarisasi respon pengaduan menjadi langkah strategis yang perlu segera dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan

### 3.5.2. Hasil Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II berisi indikator-indikator dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, yang mencerminkan kekuatan utama Aplikasi WargaKu dan telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Indikator yang berada pada kuadran ini antara lain:

- **2. Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan di Aplikasi Wargaku**
- **3. Informasi Persyaratan untuk layanan pengaduan di aplikasi diinformasikan dengan jelas**
- **4. Informasi yang disajikan dalam Aplikasi WargaKu mencakup semua aspek yang dibutuhkan oleh pengguna.**
- **5. Aplikasi Wargaku mampu menghasilkan data atau laporan yang dapat langsung digunakan untuk mendukung aktivitas pengguna**
- **7. Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan di aplikasi**
- **8. Informasi Prosedur pengaduan di aplikasi diinformasikan dengan jelas**
- **10. Fitur dan fungsi aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna**



Hasil ini menunjukkan bahwa dari sisi kemudahan, transparansi informasi, dan fungsionalitas aplikasi, Aplikasi WargaKu telah memberikan pengalaman layanan yang positif dan memuaskan. Oleh karena itu, aspek-aspek dalam Kuadran II perlu dipertahankan konsistensinya dan dijadikan standar kualitas layanan agar kepercayaan dan kepuasan pengguna tetap terjaga.

### 3.5.3. Hasil Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III mencakup indikator-indikator yang memiliki tingkat kepentingan relatif rendah dan kinerja yang juga belum optimal, sehingga tidak menjadi fokus utama perbaikan dalam jangka pendek. Indikator yang masuk pada Kuadran III adalah:

- **11. Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi**
- **12. Aplikasi Wargaku menyediakan layanan bantuan langsung saat pengguna mengalami kendala.**
- **14. Layanan-layanan yang ada di Aplikasi wargaku memenuhi kebutuhan pengguna**
- **16. Hasil respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan**
- **17. Tampilan aplikasi menarik dan memberikan kenyamanan**
- **20. Pemilihan warna memberikan kenyamanan saat berinteraksi dengan aplikasi**

Posisi indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa meskipun aspek ini masih perlu diperhatikan, pengguna belum menganggapnya sebagai faktor yang sangat krusial dalam menentukan kepuasan terhadap aplikasi. Namun demikian, indikator-indikator ini tetap perlu dipantau dan ditingkatkan secara bertahap agar tidak menjadi hambatan dalam jangka panjang, terutama apabila ekspektasi pengguna meningkat seiring dengan perkembangan layanan digital

### 3.5.4. Hasil Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV berisi indikator-indikator dengan kinerja tinggi, namun memiliki tingkat kepentingan yang relatif lebih rendah menurut persepsi pengguna. Indikator yang masuk pada Kuadran IV adalah:

- **1. Kemudahan pendaftaran di Aplikasi WargaKu**
- **18. Kemudahan penggunaan aplikasi wargaku**



- 21. Panduan penggunaan membantu pengguna dalam menggunakan aplikasi
- 22. Aplikasi mudah dipahami dan dapat digunakan dengan cepat dalam menjalankan fungsi tertentu.

Kondisi ini menunjukkan bahwa Aplikasi WargaKu telah memberikan kinerja yang sangat baik pada aspek-aspek dasar penggunaan aplikasi, bahkan melebihi tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Aplikasi WargaKu yang dikelola Pemerintah Kota Surabaya, fokus perbaikan pada peningkatan aspek layanan yang berada di Kuadran I, yaitu indikator-indikator yang penting tetapi belum berjalan optimal. Pemerintah Kota Surabaya harus memprioritaskan perbaikan dalam kejelasan prosedur layanan, kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna, kecepatan dan stabilitas akses aplikasi, serta kejelasan dan kualitas jawaban pengaduan, karena aspek-aspek ini berdampak paling besar terhadap kepuasan masyarakat. Untuk indikator di Kuadran II, yang menunjukkan layanan yang baik, perlu dipertahankan dengan menjaga konsistensi melalui standarisasi layanan dan pengendalian kualitas agar kinerja tetap terjaga. Di Kuadran III, indikator dengan prioritas rendah dapat diperbaiki secara bertahap dan terpadu tanpa menjadi fokus utama dalam jangka pendek. Sementara itu, indikator di Kuadran IV menunjukkan peluang untuk mengoptimalkan sumber daya, sehingga sebagian perhatian dan anggaran dapat dialihkan ke aspek layanan yang lebih penting, sehingga peningkatan kualitas Aplikasi WargaKu bisa dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

### 3.6. Hasil Analisis Kebutuhan (Gap Analysis)

Analisis Kebutuhan (Gap Analysis) dalam penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan masyarakat (ekspektasi) dan kinerja layanan (mutu) terhadap Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya. Analisis ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sejauh mana layanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pengguna, serta aspek mana yang masih memerlukan peningkatan. Dalam konteks pelayanan publik digital, Gap Analysis menjadi instrumen penting karena kepuasan masyarakat tidak hanya



ditentukan oleh kinerja aktual layanan, tetapi juga oleh kesesuaian layanan tersebut dengan ekspektasi pengguna. Berikut pada tabel 3.7 merupakan hasil perhitungan nilai gap pada masing masing unsur layanan Aplikasi WargaKu yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden.

Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Nilai Gap Pada Masing Masing Unsur Layanan

No	Unsur Layanan	Nilai Rata Rata Mutu	Nilai Rata Rata Harapan	Nilai Gap
1	Persyaratan Pelayanan	4.36	4.38	-0.02
2	Prosedur Pelayanan	4.35	4.41	-0.05
3	Waktu Pelayanan	4.28	4.34	-0.05
4	Produk/Hasil Layanan	4.32	4.37	-0.05
5	Sarana dan Prasarana Aplikasi WargaKu	4.32	4.33	-0.02

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan (gap) antara kualitas dan harapan dalam penelitian ini, semua aspek layanan menunjukkan nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan yang dirasakan masyarakat masih sedikit di bawah harapan mereka. Aspek persyaratan pelayanan dan sarana serta prasarana Aplikasi WargaKu memiliki nilai gap terkecil, masing-masing sebesar -0,02. Hal ini menunjukkan bahwa pada bagian kejelasan persyaratan dan dukungan sarana aplikasi, kinerja layanan sudah cukup dekat dengan harapan pengguna. Ini mengartikan bahwa dari segi struktur layanan dan fasilitas aplikasi, Aplikasi WargaKu telah dikelola dengan cukup baik dan stabil.

Sementara itu, aspek prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan hasil layanan menunjukkan nilai gap yang lebih besar, masing-masing sebesar -0,05. Nilai gap ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang lebih nyata antara harapan dan kinerja, terutama dalam hal kecepatan proses layanan, alur penyelesaian pengaduan, serta kualitas hasil respons yang diterima masyarakat. Meski perbedaan ini tidak terlalu besar, temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap efektivitas dan ketepatan dalam layanan pengaduan digital, terutama dalam hal kecepatan respons dan kualitas penyelesaian masalah yang dilaporkan.



Dari sisi kebijakan, hasil analisis ini memberikan arahan strategis bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan kinerja pada aspek yang memiliki gap terbesar, khususnya dalam waktu pelayanan dan hasil layanan. Beberapa langkah kebijakan yang bisa dilakukan antara lain memperkuat koordinasi dan komitmen antar OPD dalam menindaklanjuti pengaduan, menetapkan standar waktu layanan yang lebih jelas, serta meningkatkan kualitas respons pengaduan agar lebih jelas, solutif, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dengan menutup kesenjangan pada aspek yang teridentifikasi, Pemerintah Kota Surabaya diharapkan dapat menyelaraskan kinerja layanan dengan harapan masyarakat, sehingga kepuasan pengguna Aplikasi WargaKu dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

### 3.7. Evaluasi Hasil Sintesis IKM-IPA-Gap Analysis

Hasil sintesis antara Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Importance Performance Analysis (IPA), dan Gap Analysis menunjukkan bahwa kualitas layanan Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2025 berada di kategori mutu pelayanan B (Baik) dengan nilai IKM sebesar 86,56. Nilai ini didapat dari Nilai Persepsi Unsur Terbobot (NPUT) sebesar 4,328. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja layanan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cukup baik, serta menunjukkan peningkatan dibandingkan dengan capaian IKM pada tahun 2022 (83,10) dan 2023 (84,08). Secara kuantitatif, unsur layanan pada tahun 2025 menunjukkan nilai yang relatif tinggi dan merata, seperti persyaratan pelayanan (87,2), prosedur pelayanan (87,0), waktu pelayanan (85,8), produk/hasil layanan (86,4), serta sarana dan prasarana aplikasi (86,4). Hal ini menunjukkan stabilitas kualitas layanan digital yang diselenggarakan.

Namun, hasil IPA menunjukkan bahwa tidak semua indikator layanan berada pada tingkat kesesuaian yang optimal. Beberapa indikator strategis masih berada di Kuadran I (prioritas utama), yaitu indikator dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih di bawah rata-rata, seperti kecepatan akses aplikasi, keandalan sistem yang jarang mengalami gangguan, kejelasan prosedur layanan, serta kemudahan memahami hasil respon pengaduan. Temuan ini didukung oleh hasil Gap Analysis, di mana semua unsur layanan menunjukkan nilai gap negatif, dengan gap terbesar sebesar -0,05 pada unsur prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan



produk/hasil layanan, serta gap yang lebih kecil sebesar  $-0,02$  pada unsur persyaratan pelayanan dan sarana-prasarana aplikasi. Secara kuantitatif, ini menunjukkan bahwa meskipun selisih antara kinerja dan harapan tidak terlalu besar, masyarakat tetap memiliki harapan yang tinggi terhadap kecepatan, stabilitas, dan kualitas tindak lanjut pengaduan.

Dari perspektif kebijakan publik, hasil sintesis kuantitatif dan kualitatif dari ketiga pendekatan analisis memberikan arah yang jelas bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan perbaikan yang fokus dan strategis. Prioritas kebijakan perlu difokuskan pada pengurangan gap terbesar dengan meningkatkan responsivitas OPD, memperkuat infrastruktur Teknologi Informasi, serta standarisasi kualitas respon pengaduan agar lebih jelas, solutif, dan konsisten. Di sisi lain, aspek layanan dengan nilai IKM tinggi dan gap kecil perlu dipertahankan sebagai kekuatan utama layanan digital. Dengan menggunakan hasil IKM, IPA, dan Gap Analysis sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis data, Pemerintah Kota Surabaya dapat mendorong peningkatan kualitas Aplikasi WargaKu secara berkelanjutan, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik digital yang responsif, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan warga Kota Surabaya.

The background features a stylized smartphone screen with a login interface. The screen displays the text "Selamat Datang" (Welcome) and "Masuk untuk mengakses layanan digital Pemerintah Kota Surabaya" (Log in to access digital services of the Surabaya City Government). Below this, there are input fields for "Masuk ke Akun" (Log in to Account) with the label "NIK / Email / Username" and a "Masuk" (Log in) button. A "Password" field is also visible. At the bottom of the screen, there are several icons: a question mark, a person, a graduation cap, a medical cross, and a shield. The entire scene is set against a white background with large, flowing red and pink abstract shapes.

# **BAB IV**

# **PERMASALAHAN**

# **DAN ISU**

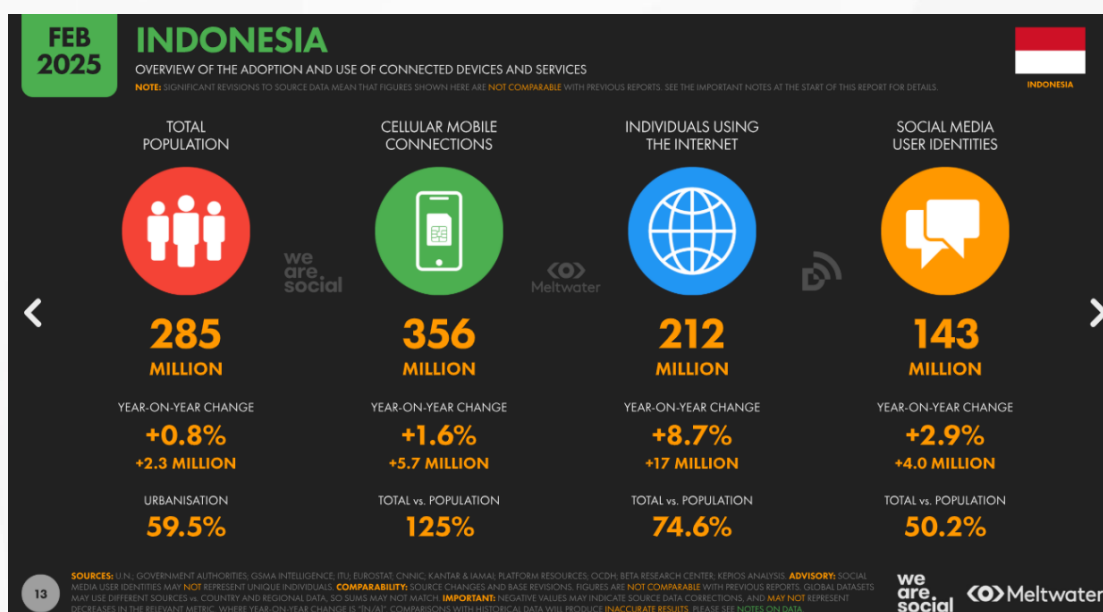
# **STRATEGIS**



Bab ini menguraikan berbagai permasalahan utama dan isu strategis yang muncul berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya. Pembahasan difokuskan pada perkembangan teknologi digital, pelayanan publik di era digital, peran masyarakat dalam pelayanan publik, serta peningkatan kualitas aplikasi wargaKu berdasarkan saran, masukan, dan kritik dari penggunaannya.

## 4.1 Perkembangan Teknologi Digital

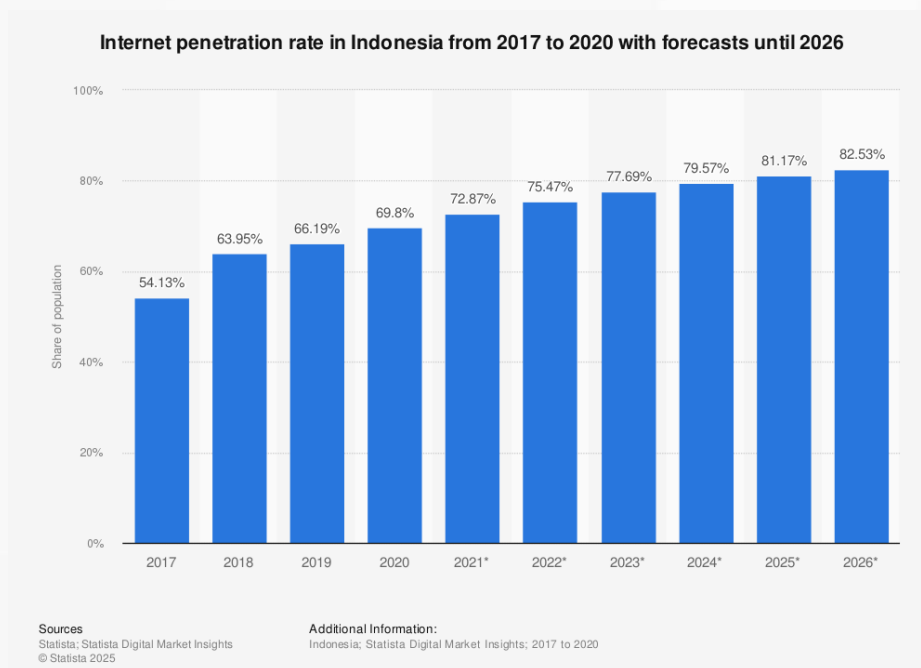
Perkembangan teknologi digital di Indonesia terus meningkat pesat, terutama terlihat dari semakin luasnya akses internet dan cara masyarakat mengadopsi teknologi. Berdasarkan laporan Digital 2025 yang diterbitkan oleh We Are Social dan DataReportal, jumlah orang yang menggunakan internet di Indonesia pada awal 2025 mencapai sekitar 212 juta orang, dengan persentase penetrasi internet mencapai 74,6% dari total penduduk. Selain itu, data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) juga menunjukkan bahwa penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2025 mencapai 80,66%, dengan jumlah pengguna sekitar 229,4 juta orang. Ini berarti lebih dari 8 dari 10 penduduk Indonesia sudah terhubung ke internet. Tren ini menunjukkan bahwa akses internet dan penetrasi internet menjadi bagian penting dalam perubahan digital di masyarakat Indonesia secara umum dan di Surabaya secara khusus.



Gambar 4.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia pada Awal 2025



Bersamaan dengan bertambahnya jumlah pengguna internet, kebiasaan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital juga berubah secara mendasar. Laporan digital menyebutkan bahwa penggunaan media sosial adalah aktivitas digital terpopuler, dengan Indonesia memiliki lebih dari 143 juta pengguna media sosial aktif di awal 2025, yang setara dengan sekitar 50% dari jumlah penduduk. Masyarakat Indonesia juga sangat aktif menggunakan internet melalui perangkat mobile seperti smartphone, yang memungkinkan akses informasi, berkomunikasi, menggunakan layanan pemerintah digital, berbelanja online, dan menonton konten hiburan sepanjang hari. Fenomena ini mencerminkan perubahan cara masyarakat berinteraksi secara digital, di mana orang tidak hanya menggunakan internet untuk komunikasi pribadi, tetapi juga untuk mengakses layanan publik, seperti aplikasi Aplikasi WargaKu



Gambar 4.2 Persentase Penetrasi Internet di Indonesia

.Transformasi digital ini berdampak langsung terhadap pelayanan publik. Pertumbuhan akses internet dan kebiasaan digital masyarakat menciptakan harapan yang semakin tinggi terhadap layanan online yang cepat, transparan, dan responsif. Dalam konteks penelitian kepuasan pengguna Aplikasi WargaKu, karakteristik responden yang cenderung aktif menggunakan teknologi digital menjadi dasar penilaian yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dominan



berasal dari kelompok usia produktif dan pengguna internet aktif, yang menunjukkan kesesuaian antara fenomena nasional tersebut dengan penggunaan aplikasi digital di Surabaya. Masyarakat di Surabaya mengharapkan kemudahan akses, pembaruan secara real-time, dan respons yang cepat dari layanan publik digital. Temuan penelitian menempatkan indikator seperti kecepatan akses dan keandalan sistem di kuadran prioritas utama, yang mencerminkan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan digital, yang sejalan dengan cara mereka menggunakan internet dalam kehidupan sehari-hari.

Pertumbuhan teknologi digital juga mendorong pemerintah pusat dan daerah membuat kebijakan untuk meningkatkan infrastruktur digital dan kemampuan masyarakat menggunakan teknologi. Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan dan program berusaha memperluas akses internet ke berbagai daerah, memperbaiki kualitas jaringan komunikasi, serta mendorong penggunaan teknologi dalam urusan pemerintahan, bisnis, dan pendidikan. Di tingkat kota, Pemerintah Kota Surabaya sudah menerapkan Aplikasi WargaKu sebagai bagian dari rencana mengubah pelayanan publik secara digital. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin tergantung pada teknologi. Ini tidak hanya sesuai dengan arah nasional, tetapi juga membuat Surabaya lebih cepat dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan, mengajak masyarakat lebih terlibat, serta meningkatkan efisiensi layanan berbasis data dan koneksi internet.

## 4.2 Pelayanan Publik Di Era Digital

Transformasi layanan publik di era digital menjadi prioritas nasional yang bertujuan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi pemerintahan. Digitalisasi layanan publik diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong penyatuan proses bisnis, penggunaan teknologi informasi, dan peningkatan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Berdasarkan survei E-Government/SPBE nasional, indeks SPBE Indonesia dalam beberapa tahun terakhir terus meningkat dan berada pada kategori "Baik", menunjukkan kemajuan signifikan dalam implementasi layanan digital di berbagai instansi pemerintah pusat dan daerah. Capaian ini menunjukkan bahwa digitalisasi



layanan publik menjadi bagian penting dari reformasi birokrasi nasional. Seiring meningkatnya harapan masyarakat akan layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses, digitalisasi menjadi kebutuhan utama.

Meskipun demikian, beberapa studi dan evaluasi SPBE menunjukkan bahwa tantangan utama pelayanan publik digital tidak hanya terletak pada adanya aplikasi atau sistem, tetapi juga pada kualitas penerapannya dan konsistensi dalam penyediaan layanan. Banyak pemerintah daerah memiliki platform layanan digital, tetapi masih belum mampu memenuhi harapan masyarakat dalam hal kecepatan respon, keandalan sistem, dan kualitas tindak lanjut layanan. Hal ini selaras dengan hasil survei kepuasan Aplikasi WargaKu, di mana indeks kepuasan masyarakat (IKM) tahun 2025 mencapai 86,56 (kategori Baik) yang menunjukkan layanan berjalan dengan baik. Namun, hasil Indeks Pelanggan (IPA) dan Gap Analysis masih mengidentifikasi beberapa indikator strategis seperti waktu pelayanan dan kejelasan hasil respon yang perlu diperbaiki.

Dari segi regulasi, pelayanan publik digital di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menegaskan bahwa pengaduan masyarakat harus diproses secara terintegrasi, sistematis, dan berkelanjutan, serta menjaga hak warga untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan tindak lanjut yang jelas. Selain itu, kebijakan SPBE menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan partisipasi warga. Dalam konteks ini, Aplikasi WargaKu merupakan implementasi nyata kebijakan nasional di tingkat daerah, khususnya sebagai kanal resmi untuk menerima keluhan masyarakat yang terintegrasi dengan perangkat daerah di Kota Surabaya.

Dalam praktiknya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah berada di jalur yang selaras dengan kebijakan nasional pelayanan publik digital. Tingkat penggunaan Aplikasi WargaKu yang tinggi, nilai IKM yang baik, serta penggunaan kanal digital yang lebih dominan dibandingkan media pengaduan konvensional menunjukkan keberhasilan adopsi layanan digital oleh masyarakat. Namun, temuan dari IPA (Kuadran I) dan Gap Analysis mengindikasikan bahwa perlu fokus pada peningkatan responsivitas OPD, kecepatan penanganan keluhan, dan



konsistensi kualitas jawaban, agar implementasi SPBE di tingkat kota tidak hanya bersifat administratif, tetapi benar-benar memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik Pemerintah Kota Surabaya

### 4.3 Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Peran masyarakat dalam pelayanan publik adalah bagian penting dalam pemerintahan yang demokratis, transparan, dan bisa dipertanggungjawabkan. Dalam aturan hukum, Pasal 39 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa masyarakat mempunyai hak untuk terlibat dalam memantau pelayanan publik, seperti memberi keluhan, saran, atau masukan. Hal ini menegaskan bahwa masyarakat bukan hanya penerima layanan, tetapi juga bisa berperan aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Di masa digital saat ini, masyarakat bisa lebih mudah berpartisipasi melalui teknologi informasi dan aplikasi pelayanan berbasis digital.

Selanjutnya, Pasal 42 PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik menentukan bahwa penanggung jawab pelayanan wajib menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, cepat, dan terdokumentasi dengan baik. Aturan ini menekankan bahwa sistem pengaduan adalah sarana komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan. Penelitian terkait partisipasi digital dan pelayanan publik menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat meningkat jika suaranya didengar dan ditanggapi secara nyata. Jadi, bagaimana masyarakat berperan sangat bergantung pada kualitas sistem pengaduan dan komitmen pemerintah dalam menanganinya.

Hasil penelitian tentang kepuasan pengguna Aplikasi WargaKu menunjukkan bahwa masyarakat di Kota Surabaya tergolong aktif dalam menggunakan aplikasi ini sebagai sarana pengaduan dibandingkan media lainnya. Pengaduan utamanya berupa keluhan dan penyampaian informasi, yang menunjukkan bahwa masyarakat memanfaatkan aplikasi ini untuk menyampaikan masalah yang berdampak langsung pada kehidupan sehari-hari. Namun, hasil IPA dan Gap Analysis menunjukkan bahwa meskipun partisipasi masyarakat tinggi, terdapat ketidaksesuaian antara harapan



masyarakat terhadap kecepatan dan kualitas respons dengan kenyataan yang dirasakan, terutama dalam hal waktu penanganan dan kejelasan hasil.

Dalam konteks kebijakan Pemerintah Kota Surabaya, temuan ini menunjukkan bahwa peran masyarakat dalam pelayanan publik perlu difasilitasi dengan peningkatan kualitas respons pemerintah. Aplikasi WargaKu telah berfungsi sebagai alat strategis untuk melibatkan masyarakat sesuai amanat hukum, tetapi kemanfaatannya sangat bergantung pada konsistensi tindak lanjut dari OPD terkait. Oleh karena itu, kebijakan ke depan perlu fokus pada peningkatan mekanisme umpan balik, transparansi proses penanganan pengaduan, serta edukasi masyarakat untuk mendorong partisipasi bukan hanya melalui keluhan, tetapi juga saran konstruktif dan apresiasi. Dengan itu, peran masyarakat dapat berkembang dari sekadar pelapor masalah menjadi mitra strategis pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

#### 4.4 Peningkatan Kualitas Aplikasi WargaKu

Peningkatan kualitas Aplikasi WargaKu adalah isu penting yang tidak terpisahkan dari upaya transformasi digital layanan publik, baik di tingkat nasional maupun daerah. Dalam konteks layanan publik digital, kualitas aplikasi tidak hanya ditentukan oleh adanya fitur, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang cepat, stabil, mudah dimengerti, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian tentang kepuasan menunjukkan bahwa Aplikasi WargaKu memiliki nilai IKM sebesar 86,56 dengan kategori mutu layanan "Baik", yang menunjukkan aplikasi sudah mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna. Meski demikian, capaian ini masih menunjukkan bahwa kualitas aplikasi perlu ditingkatkan agar layanan bisa berkembang menjadi lebih baik dan lebih berkelanjutan.

Hasil IPA memberikan arah jelas mengenai aspek-aspek yang perlu dikembangkan dalam meningkatkan kualitas aplikasi. Indikator-indikator yang masuk Kuadran I (prioritas utama), seperti kecepatan akses aplikasi, keandalan sistem yang jarang bermasalah, kejelasan prosedur layanan, dan kemudahan memahami hasil pengaduan, menunjukkan bahwa masyarakat menganggap aspek-aspek tersebut penting tetapi belum dirasakan optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas aplikasi sebaiknya fokus pada penguatan infrastruktur



teknologi informasi, meningkatkan kinerja sistem, serta menyederhanakan dan standardisasi alur informasi agar pengalaman pengguna semakin baik.

Selanjutnya, hasil analisis gap memperkuat temuan IPA dengan menunjukkan adanya nilai gap negatif pada seluruh unsur layanan, meskipun dalam rentang yang relatif kecil (sekitar -0,02 hingga -0,05). Gap terbesar ditemukan pada unsur waktu layanan, prosedur layanan, dan produk layanan, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan kualitas respon belum sepenuhnya sesuai harapan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas aplikasi tidak bisa dilakukan secara terpisah, melainkan harus diintegrasikan dengan peningkatan kapasitas organisasi, koordinasi antar OPD, serta komitmen dalam menangani pengaduan secara konsisten dan tepat waktu.

Aplikasi Wargaku harus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna. Tambahkan fitur tertentu mungkin memberikan manfaat bagi sebagian pengguna, tetapi bisa membuat pengguna lain merasa bingung. Oleh karena itu, dalam survei ini, juga menggali saran, usulan, atau kritik dari pengguna Aplikasi Wargaku agar aplikasi ini bisa berkembang lebih baik dan mampu memenuhi kebutuhan para penggunanya. Saran, usulan, dan kritik dari responden dapat dilihat pada gambar 4.3.

Saran, usulan, atau kritik dari Responden terhadap Aplikasi Wargaku



Gambar 4.3 Persentase Penetrasi Internet di Indonesia



Dari perspektif kebijakan Pemerintah Kota Surabaya, hasil penelitian ini memberikan dasar yang kuat untuk merancang strategi peningkatan kualitas Aplikasi WargaKu secara lebih terarah dan berbasis data. Kebijakan peningkatan kualitas aplikasi perlu fokus pada penguatan sistem dan infrastruktur digital, peningkatan kemampuan SDM pengelola, serta penetapan standar layanan dan waktu respons yang jelas dan terukur. Selain itu, pengembangan fitur pendukung seperti penambahan fitur pelaporan, tracking status, administrasi desa, notifikasi, marketplace, chatbot, kalender kegiatan, serta peningkatan kualitas informasi hasil tindak lanjut dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Dengan pendekatan tersebut, Aplikasi WargaKu tidak hanya menjadi media pengaduan, tetapi juga alat strategis Pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan layanan publik digital yang responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan warga.



# **BAB V**

# **KESIMPULAN**

# **DAN**

# **REKOMENDASI**



Pada Bab ini membahas kesimpulan dan rekomendasi penelitian secara komprehensif berdasarkan data yang diperoleh dari hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya. Kesimpulan difokuskan pada jawaban atas tujuan penelitian, yaitu bagaimana mengukur IKM, IPA, Gap Analysis, asprasi dan partisipasi masyarakat, serta implikasi kebijakan dan rekomendasi strategis berbasis data untuk aplikasi

## 4.5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

### 1. Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya berada di kategori mutu pelayanan B (Baik). Nilai Persepsi Unsur Terbobot (NPUT) mencapai 4,328 dan nilai IKM sebesar 86,56. Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum layanan yang diberikan lewat Aplikasi WargaKu mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan berbasis aplikasi, khususnya di bidang persyaratan, prosedur, dan dukungan fasilitas aplikasi.

### 2. Prioritas Perbaikan Layanan Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil analisis IPA menemukan beberapa indikator layanan yang berada di Kuadran I, yaitu indikator dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih rendah. Indikator tersebut meliputi kecepatan akses aplikasi, keandalan sistem yang jarang mengalami masalah, kejelasan prosedur layanan, serta kemudahan memahami hasil pengaduan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum layanan berjalan baik, peningkatan kualitas layanan perlu difokuskan pada aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

### 3. Kesenjangan Harapan dan Mutu Layanan (Gap Analysis)

Hasil Gap Analysis menunjukkan bahwa semua unsur layanan memiliki nilai gap negatif, dengan rentang nilai dari -0,02 hingga -0,05. Artinya, kerja layanan masih



sedikit di bawah harapan pengguna. Gap terbesar terjadi pada unsur waktu pelayanan, prosedur pelayanan, dan hasil layanan. Gap yang lebih kecil terdapat pada unsur persyaratan layanan dan fasilitas aplikasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perlu ada peningkatan responsivitas dan kualitas tindak lanjut layanan untuk mengurangi kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan.

#### **4. Aspirasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pengembangan Aplikasi**

Hasil pengumpulan masukan dan saran menunjukkan bahwa aspirasi masyarakat terbesar terfokus pada pengembangan fitur layanan (21,47%), diikuti oleh peningkatan kinerja dan kecepatan sistem (13,50%), serta perbaikan tampilan dan pengalaman pengguna (9,82%). Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam pengembangan Aplikasi WargaKu agar lebih relevan, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan warga.

#### **5. Implikasi Kebijakan dan Rekomendasi Strategis Berbasis Data**

Penggabungan hasil pengukuran IKM, IPA, Gap Analysis, serta masukan masyarakat memberikan dasar kuat bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam menyusun kebijakan peningkatan kualitas layanan digital secara lebih terarah dan berbasis data. Rekomendasi strategis perlu difokuskan pada penguatan infrastruktur dan stabilitas sistem aplikasi, peningkatan kecepatan dan kualitas layanan pengaduan, serta pengembangan fitur yang adaptif dengan kebutuhan masyarakat. Dengan pendekatan ini, Aplikasi WargaKu dapat dioptimalkan sebagai alat inovasi digital yang mendukung pelayanan publik yang modern, responsif, dan berorientasi pada kepuasan warga.

### **4.6 Rekomendasi**

Berikut ini merupakan rekomendasi yang dapat diberikan analisis dari hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya:

#### **1. Memprioritaskan Perbaikan Indikator Kuadran I IPA**

Pemerintah Kota Surabaya harus fokus pada peningkatan layanan berdasarkan indikator-indikator di Kuadran I IPA, seperti kecepatan akses aplikasi, keandalan



sistem, kejelasan prosedur layanan, dan kemudahan memahami hasil respon pengaduan. Indikator-indikator ini sangat penting namun kinerjanya masih kurang memuaskan.

## 2. Meningkatkan Stabilitas dan Performa Sistem Aplikasi

Dari hasil analisis gap dan masukan pengguna, perlu dilakukan peningkatan kapasitas server, optimasi kode aplikasi serta pemantauan sistem secara rutin untuk mengurangi gangguan, lamanya waktu loading, dan kemungkinan error, terutama saat jam sibuk.

## 3. Menetapkan dan Menerapkan Standar Waktu Respon Pengaduan

Untuk mengatasi masalah waktu pelayanan, pemerintah kota harus menetapkan kontrak layanan (SLA) yang jelas dan terukur bagi setiap OPD. Standar ini harus mencakup batas waktu respon awal dan penyelesaian pengaduan, serta ada mekanisme pemantauan apakah standar tersebut diikuti.

## 4. Mengembangkan Fitur Pelacakan dan Notifikasi Progres Pengaduan

Berdasarkan masukan pengguna (21,47%), perlu dikembangkan fitur untuk melacak status pengaduan dan sistem notifikasi otomatis agar masyarakat bisa memantau proses penanganan laporan secara real time dan transparan.

## 5. Meningkatkan Kualitas dan Kejelasan Respon Pengaduan

Pemerintah Kota Surabaya harus menyusun panduan dan template respon pengaduan yang jelas, informatif, dan memperhatikan solusi. Hal ini agar masyarakat mudah memahami dan merasa masalah mereka terjawab dengan baik.

## 6. Memperkuat Integrasi Aplikasi dengan OPD dan Sistem Lain

Perlu memperkuat integrasi data dan sistem antar OPD agar penanganan pengaduan lebih cepat, lebih terkoordinasi, dan menghindari pengulangan input data serta keterlambatan tindak lanjut akibat sistem yang tidak terpadu.

## 7. Meningkatkan Pengalaman Pengguna (UX/UI)

Berdasarkan masukan terkait desain dan penggunaan, perlu dilakukan penyempurnaan antarmuka aplikasi agar lebih intuitif, konsisten dan ramah pengguna, terutama bagi pengguna baru dan masyarakat umum.

## 8. Memperkuat Keamanan dan Perlindungan Data Pengguna



Pemerintah kota wajib memastikan penerapan standar keamanan dan perlindungan data pengguna melalui pembaruan kebijakan privasi, penguatan sistem keamanan aplikasi, serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya melindungi data pribadi.

**9. Melaksanakan Evaluasi Kepuasan Masyarakat Secara Berkala**

Untuk memantau kualitas layanan dan efektivitas kebijakan, disarankan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu secara rutin. Hal ini agar kebutuhan dan ekspektasi masyarakat dapat teridentifikasi lebih awal.

**10. Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pengembangan Layanan Digital**

Pemerintah Kota Surabaya harus memberikan ruang partisipasi publik yang lebih luas, seperti forum masukan, survei fitur, atau uji coba pengguna, agar pengembangan Aplikasi WargaKu dilakukan secara kolaboratif dan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat.



# PENUTUP

---

Demikian laporan ini disusun sebagai bentuk penyampaian hasil ari hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya. Diharapkan laporan ini dapat menjadi rujukan strategis bagi pemangku kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan Aplikasi Wargaku. Semoga laporan ini memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan aplikasi sebagai saluran terintegrasi untuk menyampaikan informasi, melaporkan permasalahan lingkungan, mengajukan permohonan untuk layanan administrasi, memantau aktivitas pemerintah, dan berfungsi sebagai media komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah.



# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner sebagai Instrumen Penelitian

WILAYAH

## KUESIONER

KEPUASAN LAYANAN APLIKASI WARGAKU KOTA SURABAYA  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA PERIODE 2025

*Yth. Warga Surabaya,  
Survei ini dilakukan dengan tujuan mengukur indeks harapan dan realitas masyarakat terhadap layanan aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya. Informasi yang Saudara berikan sangat kami butuhkan dalam mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan aplikasi WargaKu. Informasi yang Saudara berikan dijaga kerahasiaannya dan dijamin Undang-Undang. Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.*

Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah menggunakan aplikasi WargaKu / Website Mediacenter Surabaya (mediacenter.surabaya.go.id) : [1] Ya [2] Tidak

**I. PROFIL RESPONDEN**

1.1. Nama Lengkap : \_\_\_\_\_

1.2. Warga Ber KTP Surabaya : [1] Ya [2] Tidak

1.3. Jenis Kelamin : [1] Laki – Laki [2] Perempuan

1.4. Usia pada tahun 2025 : [1] < 27 Tahun (Gen Z)  
[2] 27 – 42 Tahun (Gen Y)  
[3] 43 – 58 Tahun (Gen X)  
[4] > 58 Tahun (Baby Boomer)

1.5. Pekerjaan : [1] PNS / Pegawai Pemerintah  
[2] Swasta  
[3] Wirausaha/Pengusaha  
[4] Pensiunan/Veteran  
[5] Pelajar/Mahasiswa  
[6] Ibu Rumah Tangga  
[7] Perangkat Desa  
[8] Freelance  
[9] Buruh  
[10] Petani/Nelayan  
[11] Pegawai BUMN  
[12] Tidak Bekerja  
[13] Lainnya, sebutkan.....

1.6. Alamat Lengkap : Jl. ....  
Kecamatan .....



1.7. Penghasilan/bulan	:	[1] Sampai dengan 1.000.000 [2] 1.000.001 s/d 2.500.000 [3] 2.500.001 s/d 3.500.000 [4] 3.500.001 s/d 5.000.000 [5] 5.000.001 s/d 6.500.000 [6] 6.500.001 s/d 8.000.000 [7] 8.000.001 s/d 9.500.000 [8] Diatas 9.500.000, sebutkan <i>perkiraan</i> nya .....
1.8. Pendidikan terakhir yang ditamatkan	:	[1] Tidak sekolah [2] SD [3] SLTP/Sederajat [4] SMU/Sederajat [5] S1/D3 [6] S2 [7] S3 [8] Lainnya (spesifik) Sebutkan .....
1.9. Seberapa sering Anda menggunakan Aplikasi Wargaku/Website Mediacyter Surabaya	:	[1] Kurang dari 3 Kali [2] 3 – 5 Kali [3] Lebih dari 5 Kali
1.10. Kapan terakhir kali anda menggunakan aplikasi Wargaku/ Mediacyter Surabaya?	:	[1] Bulan ..... Tahun 2024 [2] Bulan ..... Tahun 2025
1.11. Media yang paling sering Anda gunakan dalam melakukan pengaduan	:	[1] Aplikasi WargaKu [2] Media Center Surabaya
1.12. Layanan yang pernah Anda gunakan pada Aplikasi Wargaku ?	:	[1] Pengaduan Masyarakat [2] Kependudukan [3] SSWALFA (perijinan daring) [4] Kesehatan [5] Kios Layanan Publik [6] Sosial Masyarakat [7] Pemberdayaan Masyarakat [8] PPID [9] Wadul Vaksin [10] Usul Penerima Bantuan Sosial [11] Pojok Keuangan 12.E-Housing [13] JDIH Surabaya [14] Call 112 [15] Lainnya (spesifik) Sebutkan .....
1.13. Jenis kategori apa yang sering anda pilih saat melakukan pengaduan?	:	[1] Saran [2] Kritik [3] Keluhan [4] Permohonan Informasi [5] Apresiasi



- 1.14. Instansi / Dinas (OPD) yang terakhir : [1] Inspektorat  
dilaporkan [2] Badan Perencanaan Pembangunan Daerah  
Penelitian dan Pengembangan  
[3] Dinas Lingkungan Hidup  
[4] Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber  
Daya Manusia  
[5] Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu  
[6] Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga  
[7] Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan  
Permukiman serta Pertanahan  
[8] Dinas Kesehatan  
[9] Dinas Pendidikan  
[10] Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan  
[11] Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
[12] Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian  
[13] Dinas Perhubungan  
[14] Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja  
[15] Badan Pendapatan Daerah  
[16] Dinas Sosial  
[17] Dinas Komunikasi dan Informatika  
[18] Satuan Polisi Pamong Praja  
[19] Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam  
[20] Bagian Organisasi  
[21] RSUD dr. Mohamad Soewandhie  
[22] RSUD Bhakti Dharma Husada  
[23] Kecamatan, Sebutkan  
[24] Kelurahan, Sebutkan  
[25] Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
[26] Dinas Pemberdayaan Perempuan dan  
Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan  
Keluarga Berencana  
[27] Badan Penanggulangan Bencana Daerah  
[28] Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
[29] Bagian Hukum dan Kerjasama  
[30] Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat  
[31] Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi  
Pembangunan  
[32] Bagian Umum Protokol dan Komunikasi  
Pimpinan  
[33] Dinas Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga  
serta Pariwisata  
[34] Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan  
Perdagangan  
[35] Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah  
[36] Sekretariat DPRD  
[37] RSUD Eka Candrarini  
[38] Lainnya, Sebutkan .....



**II. PENGALAMAN PENGGUNA MENGGUNAKAN APLIKASI WARGAKU/WEBSITE MEDIACENTER SURABAYA OLEH PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**Keterangan:**

Untuk pernyataan berikut, berilah penilaian saudara berdasarkan skala angka 1- 5, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1: Sangat Tidak Setuju      3: Cukup Setuju      5: Sangat Setuju  
 2: Tidak Setuju            4: Setuju

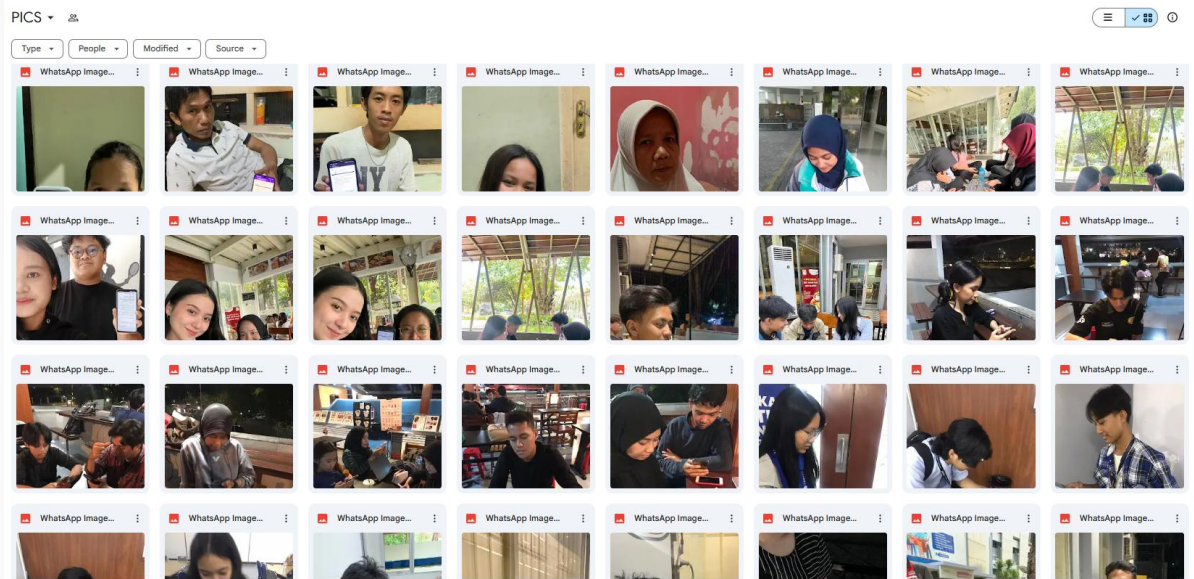
Pernyataan / Pertanyaan	HARAPAN (H)					MUTU (MUTU)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>2.1. Persyaratan Pelayanan</b>										
1. Kemudahan pendaftaran di Aplikasi WargaKu										
2. Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan di Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter										
3. Informasi Persyaratan untuk layanan pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas										
4. Informasi yang disajikan dalam Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter mencakup semua aspek yang dibutuhkan oleh pengguna.										
5. Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter mampu menghasilkan data atau laporan yang dapat langsung digunakan untuk mendukung aktivitas pengguna										
<b>2.2. Prosedur Pelayanan</b>										
1. Prosedur pelayanan di Aplikasi Wargaku mudah dipahami										
2. Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan di aplikasi/website										
3. Informasi Prosedur pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas										
4. Informasi yang disediakan pada aplikasi Wargaku/Website Mediacenter telah sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna.										
5. Fitur dan fungsi website sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna										
<b>2.3. Waktu Pelayanan</b>										
1. Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website										
2. Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter menyediakan layanan bantuan langsung saat pengguna mengalami kendala.										
3. Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter dapat diakses dengan cepat tanpa perlu menunggu lama.										
<b>2.4. Produk / Hasil Layanan</b>										
1. Layanan-layanan yang ada di Aplikasi										



Pernyataan / Pertanyaan	HARAPAN (H)					MUTU (MUTU)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
wargaku memenuhi kebutuhan anda										
2. Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami										
3. Hasil respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan										
<b>2.5. Sarana dan Prasarana Aplikasi Wargaku Surabaya</b>										
1. Tampilan aplikasi Wargaku menarik dan memberikan kenyamanan										
2. Kemudahan penggunaan aplikasi Wargaku										
3. Aplikasi Wargaku jarang terjadi gangguan										
4. Pemilihan warna memberikan kenyamanan saat berinteraksi dengan aplikasi Wargaku										
5. Panduan penggunaan membantu pengguna dalam menggunakan aplikasi Wargaku										
6. Aplikasi Wargaku mudah dipahami dan dapat digunakan dengan cepat dalam menjalankan fungsi tertentu.										
<b>2.6. Sarana dan Prasarana Website (mediacenter.surabaya.go.id)</b>										
1. Tampilan website mediacenter menarik dan memberikan kenyamanan										
2. Kemudahan dalam menggunakan website mediacenter										
3. Website media center jarang terjadi gangguan										
4. Pemilihan warna memberikan kenyamanan saat berinteraksi dengan website										
5. Panduan penggunaan membantu pengguna dalam menggunakan website										
6. Website mudah dipahami dan dapat digunakan dengan cepat dalam menjalankan fungsi tertentu.										
<b>2.7. Kepuasan Pengguna Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter</b>										
1. Pengguna merasa puas saat menggunakan Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter										



## Lampiran 2 Dokumentasi Pengumpulan Data







## Lampiran 4 Proses Uji Instrumen Menggunakan Bantuan SPSS

Output1 [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output Log Correlations Title Notes Active Dataset Correlations

Correlations

[DataSet0]

	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17
X01	1	.438**	.447**	.427**	.526**	.426**	.414**	.428**	.384**	.417**	.322**	.321**	.362**	.420**	.413**	.439**	.3
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X02		1	.396**	.443**	.458**	.484**	.468**	.401**	.358**	.440**	.296**	.380**	.357**	.408**	.439**	.420**	.3
Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X03			1	.406**	.454**	.412**	.471**	.463**	.465**	.481**	.376**	.360**	.506**	.380**	.415**	.425**	.3
Sig. (2-tailed)				.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X04				1	.470**	.363**	.420**	.449**	.429**	.474**	.358**	.462**	.436**	.434**	.464**	.445**	.3
Sig. (2-tailed)					.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X05					1	.384**	.470**	.430**	.487**	.429**	.386**	.358**	.474**	.455**	.407**	.469**	.3
Sig. (2-tailed)						.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X06						1	.350**	.464**	.393**	.527**	.318**	.332**	.372**	.412**	.464**	.436**	.3
Sig. (2-tailed)							.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X07							1	.367**	.497**	.499**	.385**	.434**	.386**	.447**	.430**	.387**	.3
Sig. (2-tailed)								.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X08								1	.405**	.494**	.390**	.386**	.507**	.458**	.443**	.485**	.3
Sig. (2-tailed)									.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON

Uji Validitas.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output Log Correlations Title Notes Active Dataset Correlations

	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	Total
	.321**	.382**	.420**	.413**	.439**	.354**	.452**	.314**	.360**	.374**	.439**	.258**	.341**	.305**	.380**	.360**	.440**	.419**	.527**
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
	.360**	.357**	.408**	.439**									.347**	.357**	.363**	.403**	.390**	.406**	.531**
	.000	.000	.000	.000									.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	400	400	400	400									400	400	400	400	400	400	400
	.360**	.506**	.380**	.415**									.373**	.289**	.329**	.377**	.419**	.461**	.543**
	.000	.000	.000	.000									.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	400	400	400	400									400	400	400	400	400	400	400
	.462**	.436**	.434**	.464**									.385**	.364**	.435**	.420**	.370**	.387**	.554**
	.000	.000	.000	.000									.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	400	400	400	400									400	400	400	400	400	400	400
	.358**	.474**	.455**	.407**									.449**	.324**	.371**	.417**	.469**	.426**	.574**
	.000	.000	.000	.000									.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	400	400	400	400									400	400	400	400	400	400	400
	.332**	.372**	.412**	.464**									.387**	.332**	.369**	.375**	.374**	.423**	.528**
	.000	.000	.000	.000									.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	400	400	400	400									400	400	400	400	400	400	400
	.434**	.386**	.447**	.430**									.359**	.359**	.378**	.418**	.378**	.427**	.555**
	.000	.000	.000	.000									.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	400	400	400	400									400	400	400	400	400	400	400
	.386**	.507**	.458**	.443**	.485**	.395**	.455**	.338**	.423**	.404**	.424**	.311**	.361**	.336**	.384**	.443**	.346**	.497**	.558**
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
	.473**	.428**	.427**	.453**	.428**	.387**	.368**	.407**	.424**	.405**	.380**	.364**	.409**	.397**	.429**	.390**	.371**	.428**	.552**
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
	.502**	.515**	.442**	.502**	.442**	.402**	.450**	.458**	.452**	.443**	.492**	.474**	.452**	.464**	.444**	.458**	.428**	.438**	.721**

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON | H: 2124, W: 2201 pt



IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON | H: 2124, W: 2201 pt

Reliability Analysis

Items:

Model: Alpha

Scale label:

OK Paste Reset Cancel Help

X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	Total
.321	.382	.420	.413	.439	.354	.452	.314	.360	.374	.439	.258	.341	.305	.380	.360	.440	.419	.627
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.000	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.380	.357	.408	.439	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.462	.436	.434	.464	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.358	.474	.455	.407	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.332	.372	.412	.464	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.434	.386	.447	.430	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.386	.507	.458	.443	.485	.395	.455	.338	.423	.404	.424	.311	.361	.336	.384	.443	.346	.497	.658
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.473	.438	.427	.453	.428	.387	.368	.407	.424	.405	.380	.384	.409	.397	.429	.390	.371	.428	.652
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400	.400
.507	.515	.442	.507	.447	.407	.450	.458	.457	.443	.497	.474	.457	.464	.444	.458	.478	.438	.731

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON | H: 2124, W: 2201 pt

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

Cases	Valid		Excluded <sup>a</sup>	
	N	%	N	%
Total	400	100.0	0	0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	29

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	121.0775	112.678	.592	.953
X02	121.0650	112.357	.597	.953
X03	121.0750	112.678	.612	.952
X04	121.0775	112.142	.623	.952
X05	121.0375	112.001	.644	.952
X06	121.1175	112.911	.596	.953
X07	121.0400	112.515	.622	.952
X08	121.0925	112.350	.630	.952
X09	121.0975	112.534	.621	.952
X10	121.0525	111.323	.695	.952
X11	121.1900	112.245	.602	.952



## Lampiran 5 Proses Analisis Data Menggunakan Ms. Excel dan SPSS

