



PEMERINTAH KOTA  
SURABAYA

# ANALISA

KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PROGRAM  
PELAYANAN PENGADUAN

# MEDIA CENTER



DINAS  
KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA

[HTTP://MEDIACENTER.SURABAYA.GO.ID](http://mediacenter.surabaya.go.id)

# ANALISA

KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PROGRAM  
PELAYANAN PENGADUAN

# MEDIA CENTER

DINAS  
KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA

[HTTP://MEDIACENTER.SURABAYA.GO.ID](http://mediacenter.surabaya.go.id)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Hakikat Pemerintah ialah sebagai pelayan masyarakat dan aktivitas melayani tersebut adalah proses yang tak pernah usai. Sebagai sebuah proses pelayanan masyarakat melewati ragam proses pengelolaan mulai perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi. Setiap tahap memiliki peran signifikan masing-masing, termasuk pada tingkat evaluasi yang krusial untuk mengukur tingkat keberhasilan sembari memberikan panduan untuk perbaikan program.

Dalam misi mengevaluasi pula, laporan ini disusun sebagai sebuah upaya meneliti pelaksanaan program Media Center oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Laporan ini disusun juga sebagai alat ukur yang valid dan representatif terkait dengan hasil kinerja program. Analisis dilakukan berdasarkan kepuasan publik dengan harapan mampu mendapatkan realitas pelaksanaan program dari penerima manfaat. Diharapkan adanya laporan yang telah disusun ini menjadi evaluasi sekaligus pandangan capaian kinerja kedepannya. Harapannya di tahun mendatang Pemerintah Kota Surabaya, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika dapat terus memperbaiki kinerja demi menjadi pelaksana pemerintahan yang bersih dan bertanggungjawab.

Besar Harapan kami, semoga dari laporan ini dapat menjadi media pertanggungjawaban serta peningkatan kinerja bagi jajaran pelaksana program pelayanan pengaduan masyarakat media center Dengan segala keterbatasan yang ada, maka kami mengharap koreksi demi penyempurnaan laporan ini. Semoga bermanfaat dalam menyukseskan program Pemerintah Kota Surabaya ke depan sekaligus memberi informasi kepada publik yang membaca

Sekian, terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surabaya, Juli 2019

Plt Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Surabaya

**MUHAMAD FIKSER, AP, MM.**

**Pembina Tk I**

**NIP. 19740509 199412 1 001**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	i
<b>DAFTAR ISI</b>	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	3
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Metodologi	4
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b>	
2.1 Media Center Sebagai Wadah Pengaduan Publik Surabaya	7
2.2 Standar Operasional Media Center	9
<b>BAB III HASIL DAN TEMUAN DATA</b>	
3.1 Profil Responden	11
3.2 Pengetahuan Umum Mengenai Media Center	14
3.3 Perbandingan Indeks Harapan dan Indeks Realitas pada Layanan Media Center	18
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Permasalahan Strategis Kajian	28
4.2 Signifikansi Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan <i>Media Center</i>	37
4.3 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan <i>Media Center</i>	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI AKADEMIS</b>	
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Rekomendasi	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	60
<b>LAMPIRAN</b>	iii

# **BAB I**

## PENDAHULUAN



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Membicarakan pemerintah maka tidak lepas dari yang namanya pelayanan publik. Pemerintah sebagai salah satu Badan Publik yang fungsinya adalah memberikan pelayanan kepada publik secara maksimal (Hardiyansyah, 2015). Pemerintah memberikan pelayanan publik sebagai tugas dan fungsi sebagai penyelenggara negara dan masyarakat membutuhkan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dalam mencapai tujuannya. Pemerintah demokratis tak hanya harus melayani publik secara maksimal tetapi juga harus terbuka/transparan dan komunikatif pada warganya. Kondisi tersebut penting dalam dua alasan. Pertama, merupakan perwujudan pemenuhan hak individu dan dijamin dalam konstitusi. Kedua, Pemerintah yang terbuka dan komunikatif mampu membangun kepercayaan publik yang akan memudahkan tercapainya tujuan pembangunan.

Wujud dari sistem pemerintahan yang demokratis diantaranya adalah adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi dua arah tidak hanya memudahkan pemerintah dalam melakukan diseminasi informasi, tetapi berfungsi juga memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan saran kepada pemerintah. Konsep partisipatif tersebut sesuai dengan model komunikasi Deming yakni komunikasi yang mengalir dari atas ke bawah (*top-down*) dan komunikasi yang mengalir dari bawah ke atas (*bottom-up*).

Melalui komunikasi dua arah pemerintah berbagi informasi, gagasan atau perasaan, dan sikap dengan masyarakat, menyampaikan atau menerima informasi tentang suatu kebijakan publik. Ini menjamin berjalannya fungsi pemerintahan melalui ketrampilan berkomunikasi, terkait pentingnya masyarakat untuk mencapai tingkat kesejahteraan hidup sebaik-baiknya dan tidak merugikan pihak manapun. Untuk memfasilitasi hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melalui

Dinas Komunikasi dan Informatika membuat program *Media Center* yang memanfaatkan *website, facebook, instagram, hotline, toll-free* dan *twitter* untuk menampung pengaduan masyarakat terhadap program yang dijalankan Pemerintah Kota Surabaya.

Setiap program dan kegiatan yang diselenggarakan oleh suatu badan pemerintahan tentu patut dievaluasi dalam kurun waktu tertentu. Evaluasi tersebut memiliki fungsi untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan suatu program yang telah dilaksanakan pada satu periode. Sebagai salah satu badan publik yang memberikan pelayanan publik dalam bentuk program maka Pemerintah Kota Surabaya perlu menguraikan sejumlah evaluasi pada masing-masing bidang, termasuk bidang komunikasi yaitu *Media Center*. Evaluasi ini berguna untuk mengukur keberhasilan sekaligus memberikan masukan untuk perbaikan langkah ke depan.

Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk mengukur indikator ketercapaian suatu program *Media Center* adalah dengan melakukan survey kepuasan. Melalui survey kepuasan publik ini nantinya akan memberikan gambaran keberhasilan pelaksanaan program komunikasi Pemerintah Kota Surabaya di bidang komunikasi. Berdasarkan ulasan diatas, maka kajian analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya akan berfokus pada evaluasi program Peningkatan Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi pada Pelayanan pengaduan *Media Center*.

## **1.2 MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dari pelaksanaan analisa kepuasan publik terhadap layanan *Media Center* Pemerintah Kota Surabaya adalah mengukur indeks harapan dan realitas dari layanan *Media Center* di mata masyarakat Kota Surabaya. Dengan membandingkan hasil kedua indeks tersebut nantinya dapat diketahui tingkat kepuasan publik terhadap *Layanan Media Center* yang telah diluncurkan pada tahun 2019.



### **1.3 RUANG LINGKUP**

#### **1.3.1. Lingkup Wilayah**

Lingkup wilayah Analisa Kepuasan Publik Terhadap *Layanan Media Center* Pemerintah Kota Surabaya adalah wilayah kota Surabaya beserta masyarakat Surabaya di dalamnya.

#### **1.3.2. Lingkup Perencanaan**

Ruang lingkup Analisa Kepuasan Publik Terhadap *Layanan Media Center* Pemerintah Kota Surabaya adalah :

- Melakukan evaluasi terkait layanan *Media Center* Pemerintah Kota Surabaya tahun 2019.

### **1.4 METODOLOGI**

Pekerjaan Analisa Kepuasan Publik Terhadap *Layanan Media Center* Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2019 dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

- Tahap pengolahan data dan studi literatur
- Tahap analisis
- Tahap kesimpulan dan rekomendasi

#### **1.4.1. Tahap Pengolahan Data dan Studi Literatur**

Tahap pengolahan data merupakan tahapan awal dari Pekerjaan Analisa Kepuasan Publik Terhadap *Layanan Media Center* Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2019. Pada tahap ini beberapa kegiatan yang dilakukan meliputi :

- Pengolahan data-data yang telah didapatkan melalui proses survey ke masyarakat mengenai Kepuasan Publik Terhadap *Layanan Media Center* Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2019.
- Studi Literatur



#### **1.4.2. Tahap Analisis**

Untuk hasil analisis Pekerjaan Kepuasan Publik Terhadap *Layanan Media Center* Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2019 setidaknya memuat tentang:

- Analisis terhadap data mengenai Kepuasan Publik Terhadap *Layanan Media Center* Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2019.

#### **1.4.3. Tahap Kesimpulan dan Rekomendasi**

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah menyimpulkan dan merekomendasikan antara lain :

- Membuat kesimpulan terkait hasil Kepuasan Publik Terhadap *Layanan Media Center* Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2019.
- Merekomendasikan langkah - langkah strategis sebagai input perbaikan *Layanan Media Center* Pemerintah Kota Surabaya.



# **BAB II**

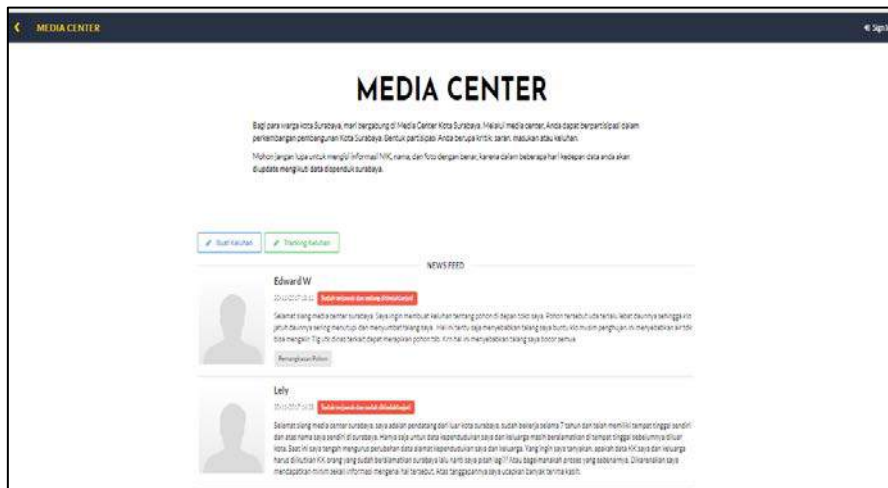
## GAMBARAN UMUM

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1. MEDIA CENTER SEBAGAI WADAH PENGADUAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA SURABAYA

Media Center adalah sistem pelayanan informasi terintegrasi bersertifikasi ISO 9001: 2008 dan diperuntukkan bagi masyarakat Surabaya yang ingin berpartisipasi dalam perkembangan pembangunan Kota Surabaya. Bentuk partisipasi masyarakat terwujud dalam keluhan, pengaduan, kritik, saran dan pertanyaan yang terkait dengan proses pembangunan dan pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya.



Gambar 2. Website Media Center

Untuk memfasilitasi keluhan masyarakat, Media Center memiliki beberapa saluran yang dapat diakses, antara lain :

- Whatsapp/SMS/MMS (081230257000)
- Fax (0315463435)
- Website ([www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id))
- Hotline +6231 545-6290
- Toll-free +62-800-1404122
- Email ([mediacenter.surabaya.go.id](mailto:mediacenter.surabaya.go.id))
- Instagram @sapawarga

- Facebook sapawargasby
- Twitter @sapawarga
- Aplikasi Smartphone (e-wadul)

Adanya layanan *media center* ini bertujuan untuk menampung semua aduan serta aspirasi yang disampaikan oleh warga Kota Surabaya. Pentingnya keterbukaan dan transparansi menjadi pertimbangan menghadirkan layanan ini ke masyarakat. Layanan *media center* ini menampung partisipasi masyarakat dalam bentuk keluhan, informasi, dan saran atas proses pembangunan kota yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya (sumber: [www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)). Dengan adanya layanan ini, Pemerintah Kota Surabaya memberikan fasilitas kepada publik untuk menyampaikan aspirasi dan keluhannya.

## **2.2. STANDAR OPERASIONAL MEDIA CENTER**

Semua pengaduan yang disampaikan oleh warga Kota Surabaya akan direspon maksimal 1 x 24 jam pada hari kerja. Berdasar surat keputusan (SK) Walikota Surabaya Nomor 188.45/54/436.1.2/2013, menyebutkan bahwa masing-masing satuan kerja perangkat daerah (SKPD) menugaskan satu personel sebagai Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM). Keluhan warga yang diterima operator langsung dikirimkan ke personel TPKPM yang ada di dinas terkait. Kemudian, jawaban dari tim harus diberikan kepada pelapor sesuai tenggat waktu dalam SOP.

Sejak pertama kali *launching* pada 28 November 2011, media center telah banyak dimanfaatkan masyarakat. Berdasar data dari Diskominfo Surabaya, laporan yang masuk pada tahun pertama sebanyak 698 keluhan. Pada 2012, tercatat 2.717 keluhan. 2013 ada 4.176 keluhan dan 2014 sebanyak 4.298 keluhan. Seluruh laporan tersebut telah direspon dengan baik.

Terdapat empat petugas yang selalu ada di Media Center pada jam kerja. Keempat petugas tersebut memiliki tugas mengelola semua saluran komunikasi untuk menunjang kecepatan respon kepada masyarakat. Berbagai informasi yang masuk dalam Media Center akan diproses dan diteruskan ke tim pelayanan

keluhan/pengaduan masyarakat. Tim ini beranggotakan personel OPD terkait yang dikuatkan oleh Surat Keputusan (SK) Walikota Surabaya No. 188.4 1/436.1.2/2012 Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya.

# **BAB III**

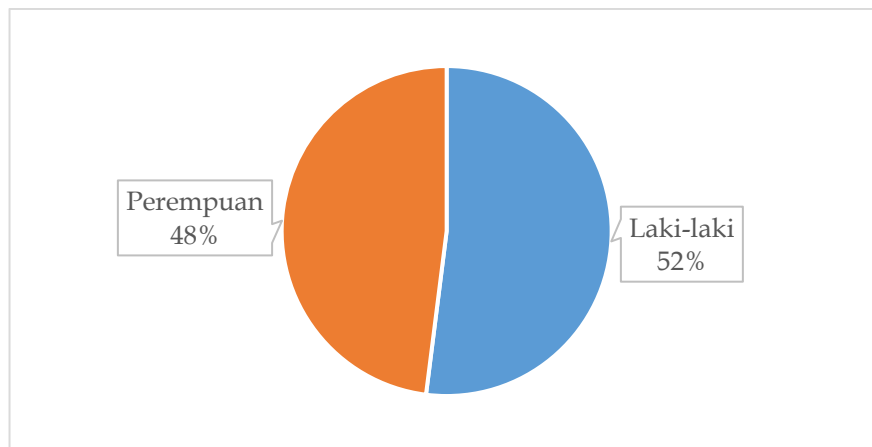
HASIL DAN TEMUAN DATA  
SURVEY KEPUASAN TERHADAP  
PROGRAM PENANGANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT  
(MEDIA CENTER)

## BAB III

### HASIL DAN TEMUAN DATA SURVEY KEPUASAN TERHADAP PROGRAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (MEDIA CENTER)

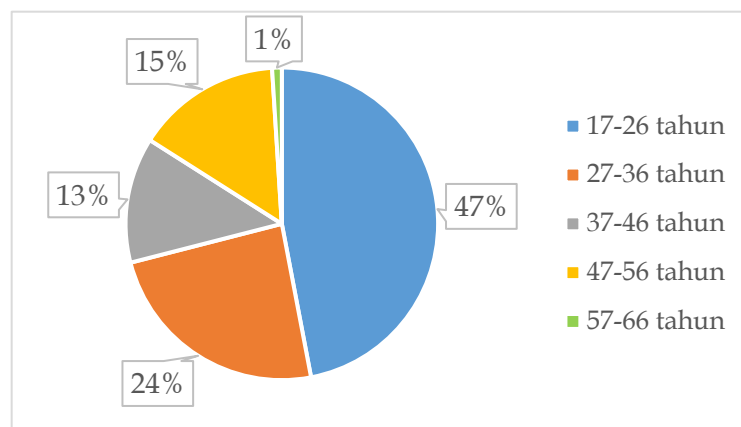
#### 3.1 PROFIL RESPONDEN

##### 1. Jenis Kelamin



Berdasarkan diagram tersebut diperoleh informasi bahwa responden dalam survey kepuasan masyarakat terhadap layanan program media center 2019 responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 52% sedangkan responden perempuan 48% persen. Dengan demikian dari diagram tersebut diketahui bahwa persentase jenis kelamin responden dalam survey kepuasan terhadap program media center dalam kategori yang cukup berimbang.

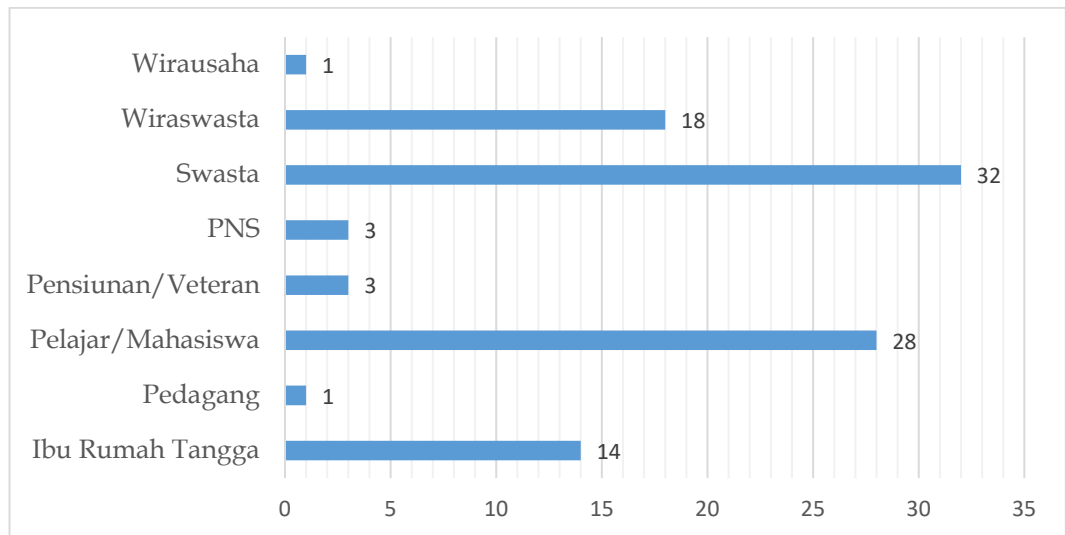
##### 2. Usia





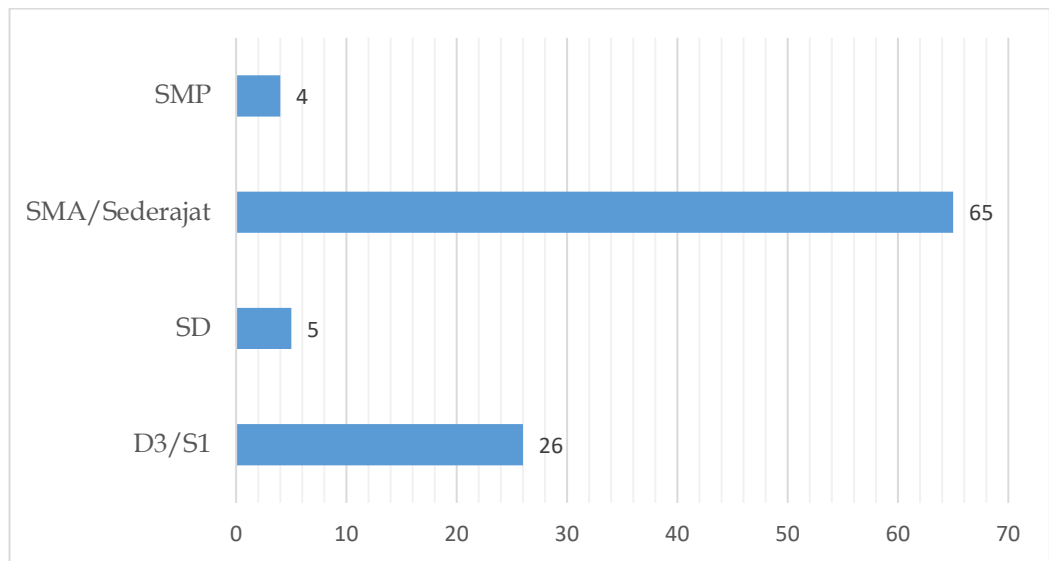
Mayoritas yang menjadi responden dalam survey kepuasan program layanan media center 2019 adalah usia antara 17-26 tahun dengan jumlah persentase sebanyak 47%. Selanjutnya disusul dengan usia antara 27-36 tahun sebanyak 24%, usia 47-56 tahun sebanyak 15%, usia 37-46 tahun sebanyak 15% dan persentase paling sedikit diduduki usia 57-66 tahun dengan jumlah 1%. Hal ini diperoleh kesimpulan bahwa usia belasan hingga mendekali empat puluhan (17-26 tahun, 27-36 tahun) menjadi responden yang paling dominan.

### 3. Pekerjaan



Jenis pekerjaan responden yang paling mendominasi dalam survey ini adalah swasta dengan persentase 32% selanjutnya disusul dengan mahasiswa sebanyak 28 persen, wiraswasta 18% ibu rumah tangga 14%, PNS dan pensiunan dalam jumlah yang sama yaitu 3% paling rendah diisi oleh responden dengan pekerjaan wiraswasta yaitu 1%.

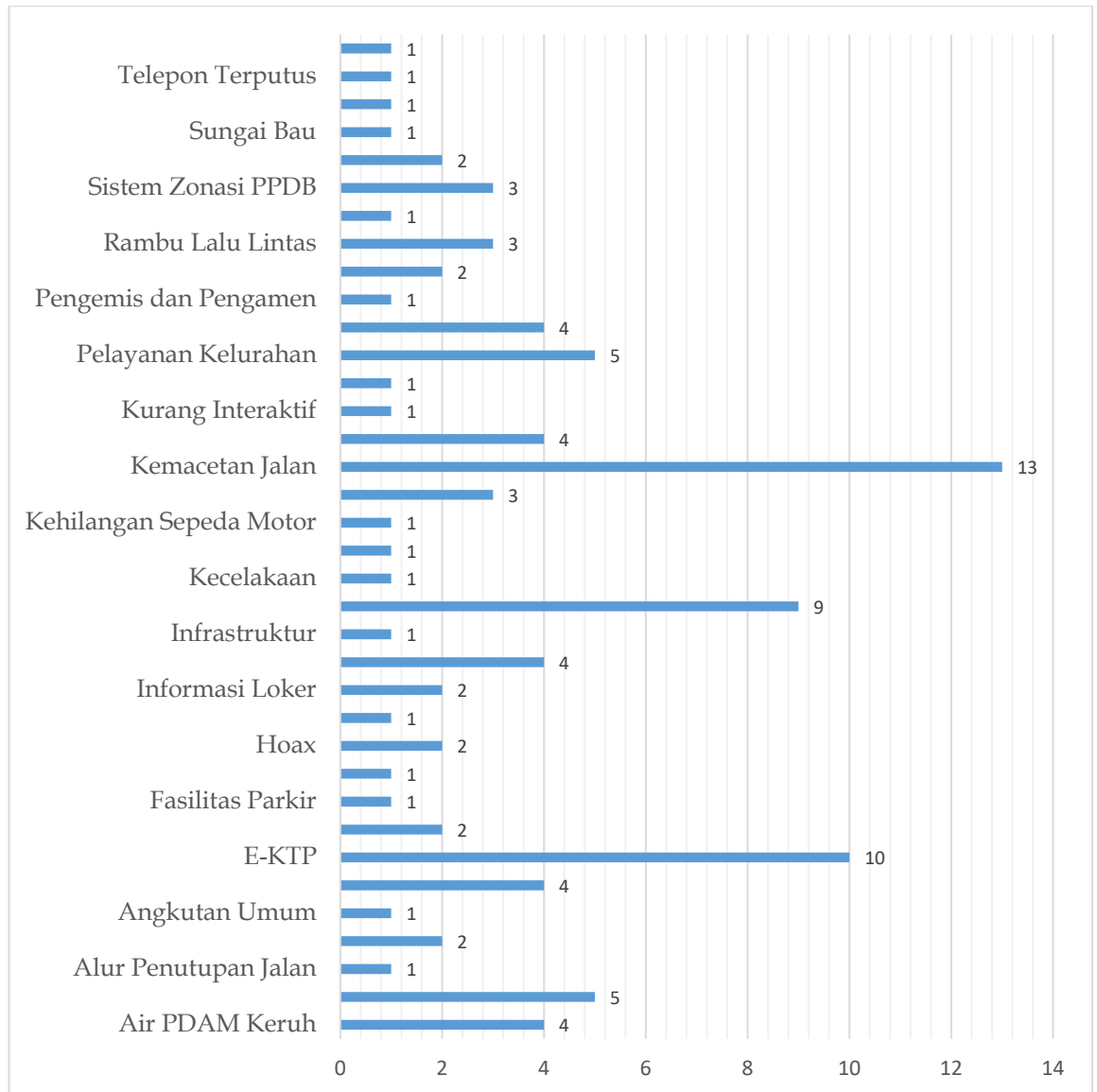
#### 4. Pendidikan



Tingkat pendidikan responden juga beragam mulai dari SD, SMP, SMA, Diploma hingga Sarjana. Namun mayoritas responden diduduki oleh responden dengan pendidikan SMA dengan jumlah persentase 65%, disusul dengan tingkat pendidikan responden D3/S1 sebanyak 26%, tingkat pendidikan SD 5%, dan paling sedikit diisi oleh responden dengan pendidikan tingkat SMP dengan persentase 4%.

### 3.2 PENGETAHUAN UMUM MENGENAI MEDIA CENTER

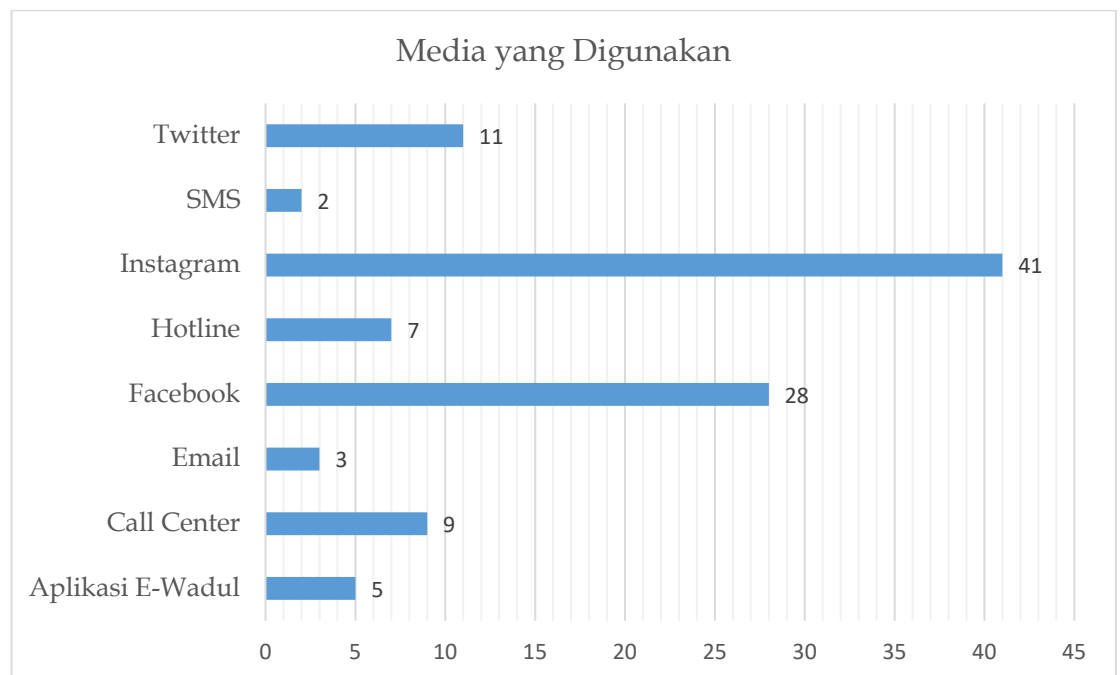
#### 1. Jenis Keluhan yang Diajukan



Dalam program layanan media center terdapat beragam keluhan yang disampaikan melalui program yang mulai beroperasi sejak tahun 2011 ini. Dari beberapa keluhan, yang paling mendapat sorotan adalah kemacetan jalan yang mana persentase keluhan yang diajukan yaitu sebesar 13%, keluhan yang paling banyak diajukan selanjutnya adalah pengurusan KTP persentase pengajuan dari keluhan ini sebanyak 10%. Selanjutnya disusul dengan pengaduan keluhan tentang jalanan yang rusak sebanyak 9%. Setelah itu keluhan tentang pelayanan kelurahan dan keluhan air PDAM tidak keluar sama-sama menempati persentase

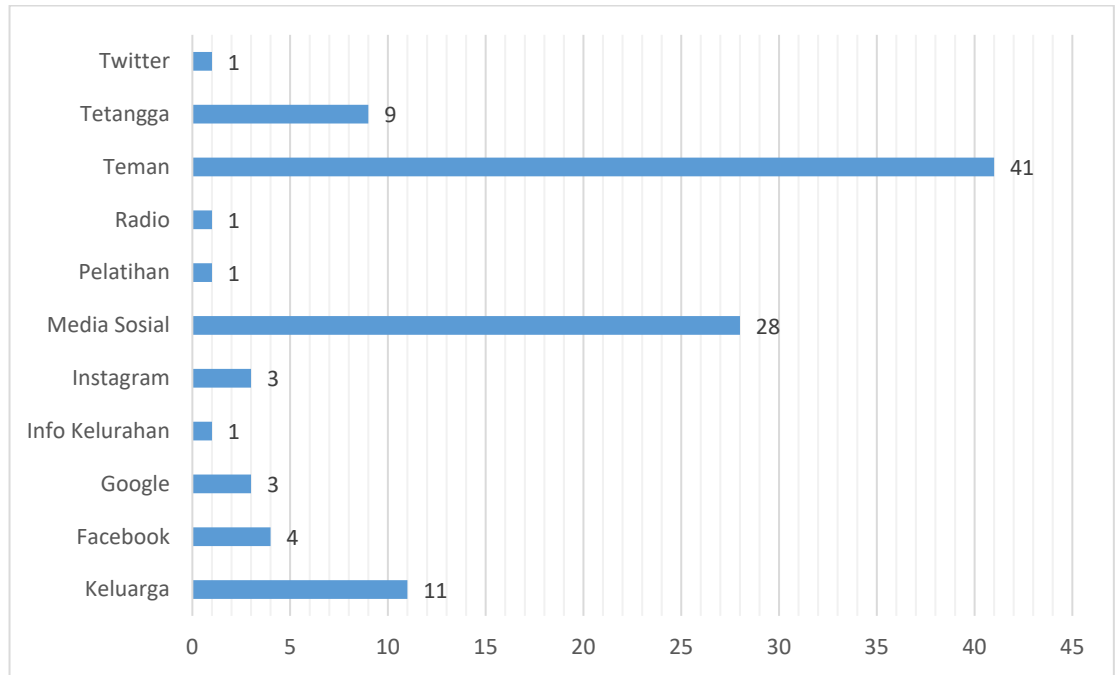
5%. Untuk keluhan seperti air PDAM keruh, banjir, informasi UMKM, koneksi internet dan pemadaman menempati persentase 4%. Demikian dapat diperoleh keterangan bahwa pengaduan yang paling banyak disampaikan melalui program layanan media center adalah kemacetan jalan.

## 2. Saluran Media Center yang Diakses



Saluran media center yang paling banyak diakses oleh responden adalah Instagram dengan prosentase 41%, selanjutnya disusul dengan saluran media Facebook 28%, saluran media Twitter sebanyak 11%, call center 9%, hot line 7%, aplikasi e-wadul 5%, email 3% dan saluran media center saluran sms 2%. Dari diagram tersebut dapat diperoleh informasi bahwa saluran media center berupa Instagram mendominasi saluran yang paling banyak diakses oleh responden, dan saluran sms paling jarang diakses oleh responden.

### 3. Sumber Informasi tentang Saluran Media Center



Responden memperoleh Informasi tentang Saluran Media Center melalui berbagai sumber. Dari diagram diatas dapat diperoleh informasi bahwa mayoritas responden memperoleh informasi tentang saluran media center dari teman sebanyak 41%, kemudian melalui media sosial sebanyak 28%, keluarga 11%, tetangga 9%, facebook 4%, google 37, dan sumber-sumber seperti twitter, radio, pelatihan, info kelurahan, menempati prosentase pada jumlah 1%. Dengan demikian dapat diperoleh informasi bahwa responden paling banyak memperoleh informasi tentang saluran media center melalui teman atau *word of mouth*.

### 3.3 PERBANDINGAN INDEKS HARAPAN DAN INDEKS REALITAS PADA LAYANAN MEDIA CENTER

#### 1. Persyaratan Pelayanan

NO	PERNYATAAN	HARAPAN	REALITAS
1	Kemudahan persyaratan untuk pengaduan	3,64	3,38
2	Kelengkapan persyaratan untuk pengaduan	3,65	3,28
<b>INDEKS</b>		<b>3,645</b>	<b>3,33</b>

Aspek pertama yang dikaji untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam layanan program media center adalah aspek persyaratan pelayanan. Dalam persyaratan pelayanan ada dua hal yang menjadi indikator yaitu indikator kemudahan persyaratan dan indikator kelengkapan persyaratan untuk pengaduan. Dalam aspek persyaratan pelayanan harapan responden rata-rata berada pada angka 3,645. Sementara itu untuk index realitasnya berada pada angka 3,33.

Berdasarkan data yang tertera pada tabel di atas diperoleh temuan bahwa antara index harapan dan realitas dalam aspek persyaratan pelayanan memiliki gap dengan sebesar 0,315. Dari data ini dapat diperoleh informasi bahwa menurut responden layanan pengaduan media center masih belum maksimal dalam memberikan kemudahan dan kelengkapan dalam persyaratan untuk pengaduan.

## 2. Prosedur Pelayanan

NO	PERNYATAAN	HARAPAN	REALITAS
1	<b>Kemudahan prosedur</b> bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan	3,66	3,33
2	<b>Keterbukaan</b> pelayanan untuk pengaduan	3,62	3,19
3	<b>Profesionalitas</b> dalam menanggapi pengaduan	3,62	3,16
4	Pelayanan pengaduan beretika <b>yang berorientasi</b> pada kepentingan masyarakat	3,61	3,16
<b>INDEKS</b>		3,6275	3,21

Aspek kedua yang menjadi penilaian untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap program layanan media center adalah tentang prosedur pelayanan. Pada indikator kemudahan prosedur terdapat harapan sebesar 3,66 dengan realitas berada pada angka 3,33, indikator keterbukaan pelayanan terdapat harapan sebesar 3,62 dengan realitas berada pada angka 3,19, indikator profesionalitas pengaduan dengan harapan 3,62 dan realitasnya 3,16 dan yang terakhir indikator orientasi pada kepentingan masyarakat berada pada angka 3,61 dengan realitas 3,16. Dari data yang ada pada tabel di atas diperoleh informasi

bahwa rata-rata dalam aspek prosedur pelayanan responden memiliki harapan sebesar 3,6275 dan realitasnya berada pada angka 3,21.

Angka index harapan dan realitas memiliki gap yang cukup besar dimana sebesar 0,41. Adanya gap yang cukup besar yang mendekati 0,5 antara harapan dan realitas memberikan keterangan bahwa dalam program layanan media center pada aspek prosedur pelayanan ternyata belum memenuhi espektasi responden. Prosedur pelayanan dalam media center harus mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas kemudahan prosedur, keterbukaan, profesionalitas dan yang terakhir berorientasi pada kepentingan masyarakat.

### 3. Waktu Pelayanan

NO	PERNYATAAN	HARAPAN	REALITAS
1	Kecepatan respon terhadap pengaduan	3,55	2,84
2	Ketetapan penyampaian kepada SKPD terkait	3,54	3,04
INDEKS		3,545	2,94

Aspek ketiga untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap program pelayanan pengaduan media center adalah melalui aspek waktu pelayanan. Dalam tabel sudah tertera dua indikator yaitu kecepatan respon dan ketetapan penyampaian. Pada aspek waktu pelayanan rata-rata responden menaruh harapan sebesar 3,545 dengan realitas yang berada pada angka 2,94.

Aspek ketiga ini memiliki gap yang sangat besar antara harapan dan realitas. Angka dari gap ini sebesar 0,60 yang mana melebihi 0,5 hal ini menunjukkan bahwa aspek waktu pelayanan sangat tidak memuaskan bagi responden. Dari semua aspek untuk menilai keuasan masyarakat terhadap layanan media center aspek waktu pelayanan memiliki gap yang paling tinggi kedua dari semua aspek.



#### 4. Biaya/Tarif

NO	PERNYATAAN	HARAPAN	REALITAS
1	Pengaduan masyarakat <b>bebas biaya</b>	3,82	3,58
2	Pengaduan masyarakat tidak membutuhkan <b>pengorbanan waktu</b>	3,76	3,46
3	Pengaduan masyarakat tidak membutuhkan <b>pengaduan tenaga</b>	3,68	3,49
4	Pengaduan masyarakat tidak membutuhkan <b>pengorbanan pikiran</b>	3,66	3,43
INDEKS		3,73	3,49

Aspek keempat untuk menilai kepuasan masyarakat dalam program pelayanan media center adalah biaya/tarif. Dari indikator bebas biaya responden memiliki harapan sebesar 3,82 sedangkan realitasnya berada pada angka 3,58, indikator pengorbanan waktu masyarakat memiliki harapan sebesar 3,76 dengan realitas 3,46, pengaduan tenaga dengan harapan sebesar 3,68 dan realitasnya 3,49 dan yang terakhir pengorbanan pikiran harapannya sebesar 3,73 dan realitasnya 3,49. Oleh karena itu dapat diperoleh keterangan bahwa rata-rata index harapan dan realitas dalam aspek biaya/ tariff sebesar 3,73 dan 3,49.

Dari aspek biaya/tarif gap yang terjadi antara harapan dan realitas sebesar 2,4. Angka ini menunjukkan bahwa gap yang terjadi antara harapan dan realitas aspek biaya/tariff tergolong rendah. Berdasarkan index rata-rata harapan dan realitas dalam aspek ini responden sudah cukup puas melihat rendahnya nilai gap yang muncul.

#### 5. Produk/Hasil Layanan

NO	PERNYATAAN	HARAPAN	REALITAS
1	Adanya <b>hasil respon</b> pengaduan	3,61	2,9
2	Pengaduan masyarakat <b>tersampaikan</b> ke SKPD	3,57	2,99
INDEKS		3,59	2,945

Aspek kelima yang menjadi perhatian ketika ingin melihat kepuasan masyarakat terhadap suatu program adalah dengan melihat aspek produk/hasil layanan. Responden menaruh harapan sebesar 3,61 pada indikator hasil respon pengaduan sedangkan nilai realitasnya hanya 2,9 selanjutnya reponden menaruh harapan sebesar 3,57 pada indikator pengaduan tersampaikan sedangkan realitasnya hanya 2,99. Dari hasil tabel diatas dapat rata-rata index harapan dan realitas responden dari aspek produk/hasil layanan sebesar 3,59 dan 2,945.

Gap yang muncul dari aspek ini cukup besar dimana berjumlah 0,64. Berdasarkan angka gap yang muncul maka pada aspek produk/hasil layanan belum memuaskan masyarakat karena nilai gap yang muncul melebihi 0,5. Oleh karena itu pemerintah harus menaruh perharian yang cukup besar pada aspek pelayanan produk/hasil layanan karena nilai gap yang muncul paling tinggi dari semua aspek.

## 6. Kompetensi Pelaksana

NO	PERNYATAAN	HARAPAN	REALITAS
1	Petugas penanganan pengaduan masyarakat memiliki <b>pengetahuan</b> penanganan keluhan	3,55	3,2
2	Petugas penanganan pengaduan masyarakat <b>trampil</b> dalam menangani keluhan	3,52	3,24
<b>INDEKS</b>		<b>3,535</b>	<b>3,22</b>

Aspek keenam untuk menilai kepuasan masyarakat dalam program layanan media center adalah aspek kompetensi pelaksana. Pada indikator pengetahuan petugas harapan responden sebesar 3,55 sedangkan realitasnya 3,2 sedangkan untuk indikator pertugas yang terampil responden menaruh harapan sebesar 3,52 dan realitasnya 3,23.

Dari aspek kompetensi pelaksana rata-rata index harapan responden sebanyak 3,535 dan realitasnya berada pada angka 3,22. Dari aspek ini gap yang muncul tidak terlalu sigifikan dengan dengan nilai 0,31. Dengan demikian responden sudah cukup puas pada aspek kompetensi pelaksana, walaupun demikian aspek

ini tetapi tetap harus mendapat perhatian mengingat keterampilan petugas menjadi kunci dari proses pelayanan publik yang maksimal.

### 7. Perilaku Pelaksana

NO	PERNYATAAN	HARAPAN	REALITAS
1	Penanganan pengaduan masyarakat <b>tidak diskriminatif</b>	3,52	3,21
2	Petugas penanganan pengaduan mampu <b>berkomunikasi efektif</b>	3,62	3,35
3	Petugas penanganan pengaduan <b>memahami permasalahan</b> dengan benar	3,59	3,26
4	Petugas penanganan pengaduan <b>menghargai</b> masyarakat penyampai aduan	3,64	3,34
5	Petugas penanganan pengaduan memiliki <b>empati</b> pada permasalahan masyarakat	3,61	3,24
<b>INDEKS</b>		<b>3,596</b>	<b>3,28</b>

Aspek ketujuh yang menjadi penilaian adalah perilaku pelaksana. Dalam aspek perilaku pelaksana terdapat lima indikator yaitu tidak diskriminatif dengan harapan sebesar 3,52 dan realitasnya 3,21, indikator mampu berkomunikasi efektif dengan harapan 3,26 dan realitasnya 3,35, indikator memahami permasalahan dengan harapan 3,59 dan realitasnya 3,26, indikator petugas yang menghargai dengan harapan sebesar 3,64 dan realitasnya 3,24 dan yang terakhir indikator memiliki empati dengan harapan 3,61 dan realitasnya 3,24.

Dari data yang diperoleh aspek perilaku pelaksana dalam program pelayanan media center rata-rata responden menaruh harapan sebesar 3,569 dengan realitasnya 3,28. Nilai gap yang muncul dari aspek ini berjumlah 0,31 sehingga dapat dikatakan bahwa responden sudah cukup puas dengan aspek perilaku pelaksana pemberi layanan.

## 8. Komitmen Pelayanan

NO	PERNYATAAN	HARAPAN	REALITAS
1	Petugas berkomitmen untuk <b>menyampaikan</b> pengaduan masyarakat kepada SKPD terkait	3,66	3,15
2	Petugas berkomitmen <b>menindaklanjuti</b> pengaduan masyarakat kepada SKPD terkait	3,62	3,12
<b>INDEKS</b>		<b>3,64</b>	<b>3,135</b>

Aspek terakhir untuk melihat kepuasan masyarakat dalam program layanan media center dengan melihat aspek komitmen pelayanan. Dalam aspek ini responden menaruh harapan sebesar 3,64 dengan realitas 3,135. Dari aspek ini dapat diperoleh informasi bahwa terdapat gap yang cukup besar antara harapan dan realitas pada komitmen pelayanan program media center dimana gap yang muncul sebesar 0,50. Adanya gap yang besar juga menunjukkan bahwa aspek komitmen belum bisa memenuhi espektasi responden.

Tabel di atas menunjukkan bahwa indeks harapan rata – rata aspek komitmen pelaksana mencapai angka 3,62 sementara indeks realitas rata – rata nya mencapai angka 3,23. Hal ini menunjukkan gap yang cukup rendah di antara keduanya, yaitu mencapai 0,39. Walaupun demikian, karena nilai gap nyaris mendekati angka 0,5, perlu adanya perhatian lebih pada aspek komitmen pelaksana dari media center sehingga kedepannya nilai gap bisa semakin rendah.



# **BAB IV**

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Permasalahan Strategis Kajian

##### 4.1.1 Teknologi Informasi Komunikasi dan Peningkatan Pelayanan Publik

Perkembangan Teknologi Informasi menghadirkan perubahan dalam berbagai bidang tak terkecuali pada bidang pemerintahan. Ini diwujudkan melalui penciptaan mekanisme baru dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang disebut dengan istilah *Electronic Government (E-Government)* (Richardus, 2004:11). Merujuk Andrianto (2007) dalam *Electronic Government (E-Gov)* memungkinkan interaksi terjalin antara pemerintah dan masyarakat secara virtual sehingga dapat dilakukan di manapun dan kapanpun. Sementara World Bank (2010) menyebut dengan TIK, e-gov dapat membuat Pemerintahan memberikan pelayanan publik, administrasi publik maupun informasi publik lebih baik bagi masyarakat dengan harapan efisiensi akan meningkat.

Penerapan sistem digital dalam pemerintahan Indonesia bukan hanya didasari oleh visi teknologi informasi dan komunikasi nasional pada masa mendatang. Digitalisasi informasi pemerintahan lebih kepada upaya dalam menerapkan pola baru dalam birokrasi pemerintahan dengan mengimplementasikan pelayanan publik yang berkualitas, profesional, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat (Huda, Yunas, 2016).

Pelaksanaan e-government memiliki beberapa manfaat sesuai dengan asas dan prinsip pelayanan publik. Setidaknya terdapat tujuh manfaat implementasi *e-government* (Sosiawan, 2008) antara lain :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.

- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.
- g. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas (indrajid, 2005)

Bell dalam Setiawan (2018) mengatakan bahwa hadirnya teknologi informasi akan menjadikan masyarakat lebih partisipatif, terdesentralisasi dan demokratis. Teknologi informasi menghubungkan antara *e-government*, *public management*, dan *e-citizen involvement*. Jika dihubungkan dengan manajemen publik, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan inisiatif reformasi birokrasi organisasi, struktur regulasi, dan kapasitas manajemen dalam sektor publik (Chen et al, 2006). Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan pelibatan masyarakat secara online. Dalam administrasi publik, transformasi pelayanan publik online juga merubah hubungan antara pemerintah dengan publik, yaitu secara *online*. Dari perspektif pemerintah, layanan online tersebut merupakan upaya meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap permasalahan masyarakat (Chen, et al, 2006), dan efisiensi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat (Makinen, 2006).



#### 4.1.2 *E-Government* dan Upaya Mencapai Tata Pemerintahan yang Baik

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pemerintahan diharapkan menjalankan prinsip-prinsip tata laksana pemerintahan yang baik atau *good governance*. Berdasarkan konsepsi UN, Prinsip ini penting karena mempromosikan kesetaraan, partisipasi, pluralisme, transparansi, akuntabilitas dan supremasi hukum, dengan cara yang efektif, efisien dan bertahan lama. *Good Governance* membantu pemerintah berfungsi secara efektif dan mencapai kemajuan ekonomi. Ini pada dasarnya adalah kombinasi lembaga yang transparan dan akuntabel, keterampilan yang kuat dan kompetensi, dan kemauan mendasar untuk melakukan hal yang benar. Kondisi tersebut yang memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan kepada rakyatnya secara efisien (World Bank, 2007).

Merujuk Unescap, untuk mencapai Tata pemerintahan yang baik terdapat delapan karakteristik yang harus diupayakan, yaitu partisipatif, berorientasi consensus, akuntabel, transparan, responsif, efektif dan efisien, adil dan inklusif dan mengikuti aturan hukum. Hal ini memastikan bahwa korupsi diminimalkan, pandangan minoritas diperhitungkan dan bahwa suara-suara yang paling rentan di masyarakat didengar dalam pengambilan keputusan. Tata Pemerintahan yang baik juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat masa kini dan masa depan

Dalam upaya mencapai *good governance*, model pemerintahan elektronik (*e-gov*) dianggap memiliki pengaruh signifikan. Heeks (2001) menyebut teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan tata kelola yang baik di mana tata kelola akan lebih efisien dan lebih efektif. Penelitiannya menguraikan tiga keunggulan utama e-government, yaitu meningkatkan proses pemerintahan (*e-administrasi*), menghubungkan warga (*e-warga* dan layanan elektronik), dan membangun interaksi eksternal (*e-society*). Ini didukung oleh Kalsi, dkk. (2009) menegaskan bahwa inisiatif pemerintah memiliki dampak langsung pada warga negara, di mana warga negara memperoleh manfaat melalui transaksi langsung dengan layanan pemerintah.

Selain itu, Saidi (2015) dan Yared (2002) telah menyediakan sebuah model di mana informasi yang lebih baik untuk warga negara meningkatkan efisiensi proses pasar politik, yang akan menghasilkan perwakilan dan partisipasi yang lebih besar dan lebih efektif, yang mengarah pada tata kelola dan demokrasi yang lebih baik.

Demokrasi akan meletakkan pondasi pelayanan publik dengan nilai-nilainya yang memuaskan kebutuhan semua golongan dari warga negara. Semua badan publik dalam negara demokrasi harus memfokuskan untuk memberikan kualitas layanan publik yang mampu menghormati hak-hak individu dan golongan, menghormati hukum untuk melayani kebutuhan warga negara dengan standar perilaku, etika, dan integritas yang professional. Menurut Dahl (dalam Muntoha, 2009) Dalam demokrasi terkandung 5 kriteria yaitu:

1. Persamaan hak pilih dalam menentukan keputusan kolektif yang mengikat.
2. Partisipasi efektif, yaitu kesempatan yang sama bagi semua warga negara.
3. Pembeberan kebenaran, yaitu adanya peluang yang sama bagi setiap orang untuk memberikan penilaian terhadap jalannya proses politik dan pemerintahan.
4. Kontrol terakhir terhadap agenda, yaitu adanya keputusan eksklusif bagi masyarakat untuk menentukan agenda mana yang harus dan tidak harus diputuskan melalui proses pemerintahan.
5. Pencakupan, yaitu terliputnya masyarakat mencakup semua orang dewasa dalam kaitannya dengan hukum.

Partisipasi adalah esensi demokrasi. Pada model pemerintahan dengan kekuasaan tertinggi di tangan rakyat maka derajat keikutsertaan publik dalam penentuan keputusan menjadi tolok ukur sekaligus tujuan yang diharapkan. Perkembangan teknologi informasi juga menjadikan masyarakat semakin aktif dan interaktif dalam pelaksanaan pelayanan publik. Selain itu, konsep pemerintahan yang demokratis juga membutuhkan keterlibatan publik.

**Pelibatan masyarakat secara online meliputi 3 tahapan indikator, yaitu *e-information*, *e-consultation*, dan *e-decision-making* (UN, 2003).** Klasifikasi

tersebut meliputi tahapan partisipasi masyarakat '*ladder of citizen participation*'. *E-information* meliputi tahap pengkondisian dan menginformasikan, *e-consultation* meliputi tahap konsultasi, mempertemukan, dan partnership, sedangkan *e-decision-making* merepresentasikan tahap pembagian kekuasaan dan kontrol terhadap masyarakat. Jika dihubungkan dengan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik, *e-information* memiliki peran besar dalam membangun komunikasi yang simetris antara pemerintah dan masyarakat, sedangkan *e-consultation* saat ini sedang dalam tahap meningkatkan inovasi melalui website-website pemerintah, sedangkan *e-decision-making* masih belum tercapai.

Dalam penerapannya, implementasi teknologi informasi sebagai upaya membangun pelibatan masyarakat menghadapi berbagai tantangan, utamanya implementasi yang terfokus terhadap teknologi yang merujuk pada hal-hal teknis seperti penyediaan fasilitas berbasis teknologi dalam pelayanan publik. Heeks (2001) menjelaskan bahwa teknologi informasi dan perkembangan kota, tata pemerintahan, termasuk community di dalamnya, menghadapi 2 tantangan utama, diantaranya 1) permasalahan strategis yaitu kesiapan untuk menjadi online (*e-readiness*), dan 2) permasalahan taktis yang merujuk pada kesenjangan dalam memasuki dunia digital (Heeks, 2001).

Dalam konteks penggunaan pelayanan publik online, beberapa faktor yang mempengaruhi adalah 1). Kegunaan atau manfaat pelayanan online, 2) persepsi pengguna terhadap resiko penggunaan, 3) norma-norma subjektif pengguna layanan, 4) kepercayaan terhadap penyelenggara layanan online, dan 5) pengalaman personal dalam menggunakan layanan online (Kuttschereuter & Gutteling, 2007). Maka, dalam penyelenggaraan pelayanan publik online harus diperhatikan hal-hal tersebut :

- **Pemerintah harus mampu memberikan nilai manfaat tambah dalam pelayanan publik online bagi masyarakat**, jika dibandingkan dengan layanan publik secara konvensional. Beberapa manfaat yang tampak

adalah adanya efisiensi waktu dan biaya yang dapat memfasilitasi kemudahan akses layanan (Heeks, 2001). Dalam pelayanan media center, selain manfaat tersebut, harus terdapat manfaat tambahan yang berhubungan dengan manajemen penyampaian keluhan, seperti adanya kecepatan respon dan kejelasan tindak lanjut. Kedua hal tersebut menjadi tantangan dalam penanganan keluhan konvensional. Maka, dalam layanan online, kedua hal tersebut harus teratasi sehingga mendorong masyarakat untuk menggunakan dan terlibat dalam tahapan partisipasi dalam pemerintahan lokal.

- **Penggunaan layanan publik online mengantisipasi resiko penggunaan,** seperti misalnya hambatan teknis, atau minimnya kontak tatap muka dalam penerimaan keluhan. Untuk mengantisipasi resiko resiko penggunaan, pemerintah perlu menciptakan skema manajemen resiko dalam penanganan keluhan online, misalnya melalui pendataan yang lengkap meliputi identitas hingga detail permasalahan sebagai bahan tidak lanjut dan updating proses penanganan keluhan. Selain itu, antisipasi juga dapat dilakukan dengan adanya SOP penanganan keluhan yang tersampaikan pada masyarakat, serta skema *progress report* penanganan keluhan.
- **Pelaksanaan layanan publik online hendaknya tidak bertentangan dengan etika dan norma yang berlaku.** Misalnya, meskipun komunikasi online pemerintah dengan masyarakat cenderung bersifat terbuka, dalam hal tertentu perlu diperhatikan permasalahan privasi jika menyangkut hal-hal yang sensitif dan berdampak pada keberlangsungan hidup pihak tertentu. Pelayanan publik online juga perlu memastikan cara komunikasi yang beretika layaknya komunikasi profesional dalam pelayanan publik prima.

- Penyelenggara pelayanan online harus mampu membangun trust antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat Christensen & Laegreid, 2005). **Kredibilitas pemerintah sebagai penyelenggara layanan online menjadi salah satu dasar keberlanjutan *e-service* dan *e-community involvement*.** Kredibilitas dapat dibangun dari komitmen pemerintah untuk terus memperbaiki dan melakukan inovasi layanan (Albino, 2015).
  - **Pelayanan publik online melibatkan pengalaman personal dalam menggunakan layanan online.** Maka, pelaksanaannya harus berdasarkan SOP yang telah disusun dalam upaya mencapai tujuan pelayanan dan pemerintahan lokal. Pengalaman personal akan menjadi dasar terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan (Bouckaert & Van de Walle, 2001) dan berpengaruh secara jangka panjang terhadap kemunculan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan.
6. Secara menyeluruh, Coe, et al (2009) menjelaskan bahwa penerapan teknologi informasi dalam kehidupan masyarakat harus mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai isu sosial termasuk di dalamnya pemerintahan, sehingga masyarakat mampu berperan dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan pada lingkup pemerintahan lokal.

#### **4.2 Signifikansi Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Media Center**

**Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah** (pelayanan publik) memiliki signifikansi dalam penyelenggaraan suatu pemerintahan. Para ahli menyebutkan bahwa *public service performance* merupakan salah satu indikator kemajuan suatu pemerintahan dan potret kelola pemerintahan tersebut. Pelayanan publik harus mampu ber'inovasi' (Hartley, 2007) untuk dapat mencapai praktek tata kelola pemerintahan yang sesuai dengan kebutuhan publik. Berkaitan

dengan publik, kepuasan masyarakat juga relevan dengan partisipasi masyarakat terhadap pemerintahan, mulai dari pemilihan penyedia layanan, penyampaian *feedback*, hingga peran serta aktif dalam program-program pemerintah. Bahkan James (2007) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya berpengaruh pada pemilihan pelayanan publik, tetapi juga perilaku dalam memilih (politik).

**Selanjutnya, kepuasan publik juga bersinggungan dengan kepercayaan publik terhadap pemerintah** (Christensen & Laegreid, 2005), sedangkan kepercayaan publik merupakan esensi dari eksistensi sebuah organisasi (Cutlip, 2005), demikian pula organisasi pemerintah. Maka, kepercayaan publik terhadap pemerintah dibangun melalui berbagai lini, seperti tatakelola pemerintahan, hingga penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep *'trust'* merupakan konsep yang abstrak. Maka, konsep tersebut diturunkan dalam pemahaman yang menjelaskan bahwa *trust*, dalam konteks pemerintahan dan pemerintah, tidak hanya sebuah legitimasi yang terkait dengan sistem administrasi politik, tetapi pengalaman yang terbangun dengan pemerintah dan pelayanannya, serta dinamika interaksi diantara keduanya (Bouckaert & Van de Walle, 2001). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pemerintah merupakan lini interaksi utama antara pemerintah dengan publik yang akan menciptakan pengalaman-pengalaman yang berkonsekuensi pada penilaian atas pengalaman tersebut.

**Dinamika interaksi antara pemerintah dengan publik tercipta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.** Pemerintah yang telah memiliki legitimasi legal dari sistem dan administrasi politik pemerintahan, merupakan penyelenggara pemerintahan yang menjalankan mandat dari publik, salah satunya melalui pelayanan publik. Maka, publik memiliki harapan terhadap kinerja pemerintah utamanya penyelenggaraan pelayanan publik. James (2007) menjelaskan bahwa ekspektasi merupakan harapan individu atau kelompok terhadap apa yang akan terjadi dalam suatu situasi atau kondisi tertentu. Ekspektasi terhadap pelayanan publik merupakan harapan masyarakat terhadap pengalaman pelayanan publik yang dirasakan atau diterima saat menggunakan

layanan tersebut. Karena merupakan harapan, maka ekspektasi menjadi salah satu elemen yang harus diukur dalam pengukuran kepuasan.

Secara umum, **kepuasan merupakan sebuah perilaku yang mengevaluasi sebuah objek atau pengalaman yang dirasakan** (James, 2007). Zeithaml & Mary Jo Bitner (2000) menjelaskan bahwa kepuasan terhadap pelayanan publik adalah hasil penilaian atas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang secara implisit betemunya kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan untuk mendapatkan layanan. Maka, manajemen ekspektasi perlu dilakukan dengan mengetahui harapan masyarakat terhadap layanan kegawatdaruratan (ekspektasi), dan penilaian terhadap pengalaman yang dirasakan saat mengakses pelayanan (kepuasan).

Dalam kajian ini, **kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui penyelenggaraan layanan *Media Center* diturunkan dalam beberapa indikator**, sesuai dengan UU Pelayanan Publik yang berlaku, yaitu;

- a. Kompetensi pelaksana (petugas layanan), meliputi: pengetahuan tim *Media Center*, keahlian dalam bidangnya untuk memetakan permasalahan dan menentukan tindak lanjut yang sesuai, serta ketrampilan teknis dalam menindaklanjuti kebutuhan masyarakat melalui *Media Center*.
- b. Prosedur pelayanan *Media Center*, meliputi: persyaratan, alur pelayanan, dan kemudahan akses *Media Center*, proses tindak lanjut, hingga penyelesaiannya.
- c. Biaya untuk mengakses pelayanan *Media Center*, meliputi: biaya finansial (jika ada biaya untuk akses program secara resmi) dan biaya non-finansial yang berupa pengorbanan baik tenaga, pikiran, dan waktu yang dibutuhkan untuk mengakses *Media Center*.
- d. Produk atau hasil layanan *Media Center*, meliputi: fasilitas dalam pelayanan *Media Center* (seperti *tools* yang disediakan untuk mengakses *Media Center*), dan hasil pelayanan *Media Center* berupa objek yang dihasilkan baik yang *tangible* maupun *intangibile* (seperti *feedback*, tindak lanjut, dan pelaporan kemajuan tindak lanjut, atau hasil riil lainnya yang



merupakan bentuk manfaat bagi masyarakat yang mengakses *Media Center*).

- e. Komitmen pelayan publik yang juga merupakan komitmen organisasi: merupakan hal yang mendasari *performance* pelayanan publik, termasuk *Media Center* Gibson et al. (2000) menekankan bahwa komitmen pelayan publik merupakan representasi dari komitmen organisasional yang meliputi identifikasi diri karyawan terhadap tujuan organisasi, perasaan adanya keterlibatan dalam tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan oleh organisasi, dan perasaan adanya loyalitas atau kesetiaan terhadap organisasi. Komitmen organisasi harus mengakar pada keterlibatan karyawan dalam organisasi, dalam hal ini pelaksana pelayanan publik, sehingga memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan tujuan organisasi.

Komitmen pelayanan publik dalam kajian ini merujuk pada: etika dan perilaku pelayan publik dalam memberikan pelayanan *Media Center* yang sesuai dengan komitmen Pemerintah Kota Surabaya. Etika dan perilaku meliputi perasaan dan perilaku yang berempati, tanggap dan responsif, hingga solutif dalam permasalahan masyarakat, serta menjamin kesesuaian SOP dalam penerapan program *Media Center*, termasuk menindak tegas penyimpangan dalam pelayanan publik seperti diskriminasi, penelantaran, biaya pungli, atau hal-hal yang tidak menyelesaikan permasalahan atau kebutuhan masyarakat yang relevan dengan program *Media Center*.

### **4.3 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan *Media Center* Kota Surabaya**

#### **4.3.1. Profil dan *Media Habit* Responden**

**Profil masyarakat** Surabaya yang menjadi responden survey kepuasan masyarakat terhadap *Media Center* mayoritas berada pada rentang populasi usia produktif dewasa awal dan tengah yaitu 17 sampai 36 tahun sebesar 71%. Komposisi jenis kelamin responden hampir berimbang laki-laki 52% dan

perempuan 48%. Pengguna layanan *Media Center* mayoritas berpendidikan SMA atau sederajat sebesar 65% dan D3/S1 sebesar 26% dari keseluruhan responden. Sedangkan untuk profesi, mayoritas responden adalah bekerja swasta sebesar 32% dan pelajar/mahasiswa sebesar 28%. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian keluhan melalui *Media Center* bukanlah kegiatan yang eksklusif bagi kelompok tertentu, tetapi merupakan aktifitas yang mudah dilakukan oleh **masyarakat usia produktif dengan tingkat pendidikan minimal SMA sederajat**. Data juga mengindikasikan bahwa jenis kelamin laki-laki dan perempuan pada usia produktif mempunyai peran aktif yang hampir sama dalam penyampaian keluhan. Hal ini relevan dengan jenis keluhan yang diadukan yang **mayoritas kemacetan jalan** yaitu sebesar 13% dari keseluruhan responden.

**Pemilihan media** yang digunakan masyarakat dalam menyampaikan keluhan melalui *Media Center*, mayoritas sebesar 41% responden menyatakan **menggunakan media instagram**. Data ini menunjukkan bahwa saat ini pemanfaatan media sosial dalam layanan media center telah banyak diketahui oleh masyarakat Kota Surabaya sebagai salah satu media yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah secara langsung dalam hal penyampaian keluhan. Diantara *tools* yang dapat diakses oleh masyarakat yaitu SMS, *hotline* telepon, *call center*, facebook, twitter, dan *e-wadul*, saluran media center yaitu media sosial instagram saat ini telah memiliki *positioning* sebagai media penyampai keluhan dan aspirasi masyarakat kepada Pemerintah Kota Surabaya. Temuan ini mengindikasikan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan masyarakat terhadap saluran media center melalui media sosial Instagram, dibandingkan dengan hasil pada penelitian sebelumnya (Survey tahun 2018).

Berdasarkan hasil probing, masyarakat memiliki *media habit* dalam menggunakan berbagai *tools* tersebut, saluran media instagram selain untuk menyampaikan keluhan, juga digunakan untuk mengupdate informasi dari Pemerintah Kota Surabaya. Berbeda dengan penyampaian melalui sms dan telepon yang saat ini mulai kurang digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan aduan Media Center. Selain itu, beberapa responden juga

menyatakan bahwa telepon merupakan media yang digunakan untuk layanan gawat darurat 112.

Pemilihan media yang digunakan oleh masyarakat tersebut juga mengindikasikan bahwa masyarakat menggunakan media sesuai dengan kebutuhan dan kemudahan akses yang diberikan. Saluran media instagram, telah menjadi salah satu pilihan utama dalam penyampaian keluhan juga sebagai sumber pemberitaan dari Pemerintah Kota Surabaya. Sedangkan telepon bebas biaya, digunakan untuk pelaporan gawat darurat.

Terkait dengan **sumber informasi masyarakat mengenai *Media Center***, mayoritas masyarakat mengetahui dari teman atau kolega sebesar 41%, dan dari media sosial sebesar 22%, serta dari keluarga sebesar 11%. Hal ini menunjukkan bahwa saat ini, *word of mouth* masih memiliki kekuatan dalam penyampaian informasi, dan ditambah dengan adanya media sosial yang telah menjadi sumber informasi bagi semua kalangan usia. **Maka *word of mouth* (dari kolega dan keluarga) dan media sosial menjadi sumber informasi utama masyarakat Kota Surabaya mengenai media center.**

Hal ini juga menguatkan bahwa selain lebih memilih menggunakan saluran media Instagram, sebanyak 28% responden juga menggunakan facebook sebagai saluran dalam media center. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa internet telah menjadi bagian dari kegiatan masyarakat di berbagai bidang, salah satunya dalam mencari informasi pelayanan publik. Saluran berupa media sosial masih menjadi 'primadona' bagi masyarakat Kota Surabaya untuk memperoleh informasi maupun dalam menyampaikan keluhan. Selain itu, hasil survey juga menunjukkan bahwa sosial media menjadi sumber informasi utama bagi masyarakat **usia remaja usia produktif usia dewasa tengah yang memiliki kepedulian lebih pada isu pemerintahan. Temuan Utama Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan *Media Center***

**Temuan utama dari kajian menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap pelayanan *Media Center*.** Seperti halnya pada berbagai penyelenggaraan layanan publik, masyarakat memiliki ekspektasi yang tinggi

terhadap pelayanan Media Center dengan index harapan akumulatif sebesar 3,62 (skala 1-4). Harapan tersebut hampir terpenuhi, yang ditunjukkan dengan hasil index realitas pengalaman pelayanan Media Center pada angka 3,23 (skala 1-4). Berdasarkan hal tersebut, gap antara harapan dan realita pelayanan Media Center adalah 0,39 (dibawah batas toleransi sebesar 0,5) yang menunjukkan kepuasan masyarakat pengguna terhadap pelayanan Media Center.

Kepuasan masyarakat ditunjukkan dalam apresiasi terhadap pelayanan Media Center yaitu Media Center sebagai sarana yang efektif untuk berkomunikasi dengan pemerintah, utamanya dalam penyampaian keluhan. Masyarakat telah mengetahui peran media Center sebagai penghubung antara masyarakat dengan OPD terkait yang akan menindaklanjuti penanganan keluhan secara riil. Hal ini menunjukkan bahwa telah tercipta edukasi pada masyarakat yang sebelumnya beranggapan bahwa Media center sebagai eksekutor penanganan pelayanan, bukan sebagai penyampai pesan (Survey kepuasan Media Center, 2018).

Meskipun demikian, aspek waktu dan hasil layanan dalam penanganan keluhan melalui Media Center harus menjadi perhatian pemerintah karena kedua hal ini masih memiliki gap yang melebihi batas toleransi dan merupakan hal utama dalam manajemen penanganan keluhan (Bovee, 2008). Media center sebagai garda terdepan penanganan keluhan merupakan representasi pemerintah yang juga dasar pembentukan kepercayaan publik dan kredibilitas pemerintah.

Pengetahuan tentang peran Media Center harus diketahui oleh masyarakat dan OPD terkait di pemerintahan kota Surabaya. Pemahaman mengenai peran Media Center menjadi dasar efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta efektifitas komunikasi antara pemerintah dengan publiknya. Dalam hal ini, edukasi pada pihak-pihak yang terkait, baik masyarakat dan OPD-OPD menjadi penting untuk dilakukan sehingga masing-masing pihak dapat menjalankan kewajibannya dalam upaya mencapai tujuan pelayanan publik prima pemerintah kota Surabaya. Dinkominfo harus dapat berperan sebagai *information leader* yang menjadi komando utama dalam penanganan keluhan (Survey Kepuasan Media Center, 2018).

Hasil temuan harapan dan pengalaman masyarakat terhadap program Media Center menunjukkan beberapa hal, yaitu:

- Ekspektasi masyarakat yang tinggi terhadap Media Center (3,62 dari skala 1-4)
- Penilaian terhadap pelayanan Media Center belum memuaskan (3,23 dari skala 1-4)
- Gap antara index harapan dan realita pengalaman yang dirasakan oleh masyarakat masih berada dalam batas toleransi (0,39 dari batas toleransi 0,5)
- Masyarakat merasa puas pada pelayanan Media center (gap 0,39 masih dibawah batas toleransi 0,5)

Berikut uraian aspek-aspek penilaian dalam merumuskan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Media Center:

#### **1) Aspek Persyaratan Pelayanan *MEDIA CENTER***

Index harapan masyarakat pada aspek persyaratan pelayanan Media Center mencapai 3,64 (skala 1-4), sedangkan index realita adalah 3,33 (skala 1-4). **Gap pada aspek persyaratan cukup rendah, yaitu 0,31.** Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan mendapatkan pelayanan Media center merupakan aspek yang dinilai penting oleh masyarakat dan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna Media Center.

Seluruh indikator pada aspek persyaratan layanan belum mencapai nilai >3,5. Nilai index tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara layanan Media Center masih kurang dalam memberikan kemudahan akses bagi masyarakat.

#### **2) Aspek Prosedur Pelayanan *MEDIA CENTER***

Seperti halnya persyaratan, index harapan aspek prosedur pelayanan Media Center juga mencapai angka index yang tinggi yaitu 3,62 (skala 1-4), dengan

capaian nilai index realitas pada 3,21 (skala 1-4), sehingga **gap prosedur pelayanan adalah 0,41.**

Semua indikator dalam aspek prosedur pelayanan Media Center, memiliki angka index harapan yang tinggi. Meskipun demikian, gap dengan capaian index realitanya mendekati batas toleransi, yaitu 0,41. Masyarakat pengakses Media Center cukup puas dengan kemudahan prosedur, keterbukaan pelayanan, profesionalitas, dan orientasi petugas layanan pada kepentingan masyarakat dengan angka index realitasnya diatas 3.

Program Media Center mengindikasikan komitmen pemerintah kota Surabaya dalam memperoleh feedback dari masyarakat terhadap kualitas berbagai pelayanan publik yang diselenggarakan melalui OPD-OPD kota Surabaya. *Feedback* tersebut menjadi input bagi pemerintah dalam menindaklanjuti permasalahan teknis yang relevan dengan pelayanan publik. Lee (2001) menjelaskan hal tersebut dalam konsep *citizenship* dalam praktek hubungan pemerintahan dan warganya yang salah satunya mengenai pelayanan publik bagi seluruh masyarakat sebuah kota dan atau negara.

### **3) Aspek Waktu Pelayanan MEDIA CENTER**

Dalam penanganan keluhan, aspek waktu merupakan salah satu indikator yang penting bagi pelapor. Harapan masyarakat terhadap kecepatan respon dan ketepatan waktu dalam menyampaikan kepada OPD terkait keluhan termasuk tinggi, yaitu 3,54 (skala 1-4). Berdasarkan angka index realita, tampak bahwa gap antara harapan dan pengalaman riil yang dirasakan masyarakat pelapor masih cukup tinggi, yaitu 0,60 yang melebihi batas toleransi 0,5.

Temuan ini sesuai dengan hasil survey kepuasan Media Center pada tahun 2018 yang mengindikasikan bahwa kecepatan respon dan tindak lanjut membutuhkan koordinasi dengan OPD terkait. Jika dalam SOP pelayanan media center telah menerapkan waktu penyampaian keluhan kepada OPD terkait yaitu 1 x 24 jam, maka OPD terkait harus memiliki SOP jangka waktu pelayanan yang juga dapat disampaikan kepada masyarakat oleh tim Media Center. Hal ini untuk

mengedukasi seluruh pihak yang terlibat dalam penanganan keluhan yang disampaikan melalui Media Center.

Jika saat ini masyarakat telah mengetahui keberadaan dan peran media Center, maka tahap edukasi selanjutnya adalah mengenai bagaimana proses penanganan keluhan akan ditindaklanjuti oleh OPD terkait. Media Center perlu menyampaikan hal ini karena tim Media Center adalah *the leader* dalam penanganan keluhan masyarakat.

#### **4) Aspek Biaya Pelayanan MEDIA CENTER**

Pada aspek biaya pelayanan, **gap antara angka index harapan dan realitas Media Center adalah 0,19**, dari index harapan sebesar 3,68 (skala 1-4) dan index realitas sebesar 3,49 (skala 1-4). Rendahnya angka gap menunjukkan kepuasan dari masyarakat terhadap aspek biaya pelayanan Media Center.

Masyarakat merasa puas karena layanan Media Center memberikan akses secara terbuka, tanpa pungutan biaya apapun dengan pengorbanan yang minimal dalam hal pikiran, waktu, dan tenaga. Berdasarkan data tersebut tampak bahwa layanan Media Center yang memfasilitasi penyampaian keluhan yang utamanya secara online telah menunjukkan inisiatif efisiensi dan efektifitas pelayanan publik baik bagi pemerintah maupun masyarakat (Heeks, 2001).

#### **5) Aspek Produk/Hasil Layanan MEDIA CENTER**

Selanjutnya, pada aspek hasil layanan, **gap antara index harapan dan index realita kepuasan terhadap Media Center cukup tinggi mencapai 0,64**, yaitu dari selisih index harapan masyarakat sebesar 3,59 (skala 1-4) dan index realita hasil layanan yang dirasakan oleh masyarakat sebesar 2,94 (skala 1-4). Gap ini melebihi batas toleransi gap kepuasan masyarakat sebesar 0,5.

Masyarakat pengguna Media Center belum merasa puas dengan hasil layanan yang riil dari keluhan yang disampaikan. Meskipun keluhan telah direspon oleh media center dan disampaikan pada SKPD terkait, persepsi masyarakat terhadap penanganan keluhan adalah sebuah paket lengkap yang tidak terpisahkan antara

penerimaan aduan dan penanganan aduan. Responden menekankan pada **respon dan penanganan keluhan sebagai sebuah hasil layanan**, bukan hanya respon terhadap aduan, yang menjadi tugas utama Media Center. Bagi masyarakat, aduan adalah hal penting yang harus segera ditindaklanjuti untuk kepentingan masyarakat. Demikian halnya bagi pemerintah, aduan masyarakat merupakan feedback yang penting untuk perbaikan kualitas pelayanan dan kemajuan sebuah kota (Lee, 2011).

Hasil layanan berupa penanganan keluhan memiliki potensi untuk menjadi nilai tambah dari manfaat mengakses layanan keluhan online. Nilai manfaat tambahan dari penanganan yang cepat dan riil akan memberikan dampak positif bagi kepentingan masyarakat secara luas, bukan hanya pengadu. Akan tetapi, penanganan keluhan juga dapat menjadi resiko utama jika penanganannya kurang tanggap dan tepat. Seperti yang disampaikan oleh Kuttschereuter & Gutteling (2007) bahwa manfaat layanan online dan resiko dalam pengaduan online merupakan faktor yang penting dalam keberlanjutan pelayanan online. Selain itu, pengalaman personal yang dirasakan terkait dengan tidak hanya tanggapan aduan, tetapi juga penanganan aduan (Bovee, 2008; Bouckaert & Van de Walle, 2001).

#### **6) Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan *MEDIA CENTER***

Pada aspek kompetensi pelaksana Media Center, gap antara index harapan dan index realita kepuasan terhadap Media Center mencapai 0,31, yaitu dari selisih index harapan masyarakat sebesar 3,53 (skala 1-4) dan index realita hasil layanan yang dirasakan oleh masyarakat sebesar 3,22 (skala 1-4). Gap ini masih dibawah batas toleransi gap kepuasan masyarakat sebesar 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat telah puas terhadap pengetahuan dan ketrampilan petugas penerima keluhan. Hasil probing terkait kompetensi pelaksana layanan Media Center menyatakan bahwa petugas memudahkan proses penyampaian keluhan, memiliki empati, dan dapat berperan sebagai pihak ketiga (sebagai penghubung antara masyarakat dengan OPD terkait).



### **7) Aspek Perilaku Pelaksana Pelayanan *MEDIA CENTER***

Aspek perilaku merupakan hal yang penting dalam penerimaan keluhan dari masyarakat. Hal ini tampak dari tingginya harapan masyarakat terhadap aspek tersebut, yaitu mencapai 3,59 (skala 1-4). Dalam realitanya, masyarakat telah merasa puas dengan perilaku petugas penerima keluhan melalui Media Center, dengan angka index 3,28. Sehingga, gap antara harapan dan realitas nya adalah 0,31, masih dibawah batas toleransi.

Meskipun tidak bertatapmuka secara langsung, perilaku petugas dapat dirasakan dari cara menjawab dan merespon keluhan masyarakat. Selain mamiliki empati dan tidak diskriminasi pada penyampai keluhan, petugas layanan Media center juga diapresiasi atas kemampuannya berkomunikasi efektif dan emmahami permasalahan dengan tepat. Hal ini menunjukkan petugas layanan Media center telah mampu merepresentasikan pemerintah dalam implementasi program yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat (Gibson. et al, 2000).

### **8) Aspek Komitmen Pelaksana Pelayanan *MEDIA CENTER***

Gap pada aspek komitmen hampir mencapai batas toleransi pelayanan, yaitu mencapai 0,50. Gap tersebut merupakan selisih antara index harapan sebesar 3,64 (skala 1-4) dan index realitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yaitu sebesar 3,13. Hal ini mengindikasikan masyarakat belum puas terhadap komitmen pelayanan, akan tetapi pemerintah perlu memperhatikan aspek komitmen karena berpotensi memunculkan ketidakpuasan masyarakat.

Indikator komitmen petugas untuk menyampaikan dan menindaklanjuti keluhan menjadi tuntutan utama masyarakat. Maka, Media Center perlu menciptakan skema tindak lanjut yang sesuai dengan peran Dinas Kominfo sebagai penghubung antara masyarakat dan OPD terkait. Media Center harus menguatkan peran sebagai *leader of information* utamanya dalam penanganan keluhan, bukan hanya penyambung atau penyampai keluhan. Sebagai leader, maka Media Center idealnya menempati posisi top managemen dalam *complaint handling*

*management*. Cutlip (2000) menekankan bahwa sebagai perwakilan organisasi, dalam hal ini Media Center, harus berperan dalam kerangka top management, yaitu pengambilan keputusan dan managerial organisasi. Dalam konteks tim penanganan keluhan pemerintah kota Surabaya, Media Center harus memiliki peran yang strategis. Media Center perlu meningkatkan perannya yang tidak hanya pada ranah teknis sebagai penerima aduan, tetapi menjadi leader dalam manajemen penanganan pengaduan masyarakat kepada pemerintah kota Surabaya. Hal ini berkaitan dengan posisi Media Center sebagai representasi pemerintah dalam berkomunikasi langsung dengan masyarakat.

Selanjutnya, aspek komitmen menunjukkan dasar bagi capaian tujuan jangka panjang pemerintah kota melalui berbagai program pelayanan publik (Gibson et al, 2000). Komitmen merupakan aspek dasar yang sangat mempengaruhi performance pelayanan. Hal ini dikarenakan komitmen merupakan aspek yang menghubungkan antara organisasi dengan karyawan, yaitu antara Pemerintah Kota Surabaya dan pelaksana pelayanan Media Center. Idealnya, komitmen pelayan Media Center merupakan representasi komitmen pemerintah kota Surabaya. Komitmen yang demikian merupakan komitmen dengan tingkat tertinggi, yaitu komitmen dengan keterlibatan moral, yang ditunjukkan dengan adanya proses internalisasi tujuan, norma, dan nilai-nilai Pemerintah Kota Surabaya pada para pelaksana pelayanan publik (Gibson. et al, 2000).

# **BAB V**

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI AKADEMIS

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI AKADEMIS

#### 5.1 KESIMPULAN

Survey kepuasan masyarakat terhadap layanan Media Center Kota Surabaya berfokus pada ekspektasi dan realita pengalaman pelayanan Media Center yang dirasakan oleh masyarakat Surabaya yang menjadi pengguna layanan tersebut. Hasil kajian menunjukkan bahwa:

Hasil temuan harapan dan pengalaman masyarakat terhadap program Media Center menunjukkan beberapa hal, yaitu:

1. Angka index ekspektasi akumulatif masyarakat terhadap pelayanan Media Center adalah sebesar 3,62 (skala 1-4). Hal ini menunjukkan bahwa **ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan Media Center sangat tinggi** melebihi 3,5 (skala 1-4). Perkembangan ICT dan transformasi penggunaan digital dalam pelayanan publik perlu memperhatikan faktor nilai tambah pelayanan online, antisipasi resiko penggunaan, etika pelayanan, kredibilitas penyelenggara layanan untuk membangun trust dan kepuasan dari pengalaman personal dalam menggunakan layanan online.
2. Angka index realitas pengalaman masyarakat terhadap pelayanan Media Center telah mencapai 3,23 (skala 1-4). Hal ini menunjukkan bahwa **pelayanan Media Center masih belum memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.**
3. Gap antara index ekspektasi atau harapan dan realitas pengalaman masyarakat adalah 0,39, masih dibawah batas toleransi 0,5. Nilai gap tersebut menunjukkan bahwa **masyarakat merasa puas terhadap pelayanan Media Center.**

Berikut beberapa detail simpulan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Media Center:

1. **Seluruh aspek pelayanan Media Center memiliki nilai ekspektasi sangat tinggi (diatas 3,5 dari skala 1-4)**, diantaranya: persyaratan pelayanan (3,64), prosedur pelayanan (3,62); waktu pelayanan (3,54), biaya pelayanan (3,68), hasil layanan (3,59), kompetensi petugas layanan (3,53), perilaku petugas layanan (3,59) dan komitmen pelaksana pelayanan (3,64).
2. Kelebihan pelayanan Media Center menurut masyarakat adalah sebagai sarana yang efektif untuk berkomunikasi dengan pemerintah, utamanya dalam penyampaian keluhan. Masyarakat telah mengetahui peran Media Center sebagai penghubung antara masyarakat dengan OPD terkait yang akan menindaklanjuti penanganan keluhan secara riil.  
Mayoritas aspek memiliki nilai index realitas yang tidak begitu tinggi (di bawah 3,5 dari skala 1-4) **terlebih aspek waktu dan pelayanan (2,94), aspek produk/hasil layanan (2,94).**

Berikut capaian angka index realitas dari masing-masing aspek:

- persyaratan (3,33)
  - prosedur pelayanan (3,21)
  - biaya pelayanan (3,49)
  - perilaku pelaksana pelayanan (3,28)
  - **waktu pelayanan (2,94)**
  - **hasil layanan (2,94)**
  - kompetensi pelaksana pelayanan (3,22)
  - komitmen pelaksana pelayanan (3,13)
3. Perlu dilakukan perbaikan dalam aspek yang memiliki nilai index realitas terendah yaitu **waktu pelayanan dan hasil layanan** (nilai index realita 2,94).

## 5.2 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis kajian kepuasan masyarakat terhadap layanan Media Center Pemerintah Kota Surabaya mengindikasikan telah tercapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Maka, saat ini pemerintah Kota Surabaya perlu meningkatkan peran Media Center melalui **“positioning dan optimalisasi peran Media center sebagai *complain handling manager*.”** Jika Media Center sebelumnya berperan dalam tataran teknis sebagai penerima dan penyampai keluhan kepada OPD terkait, maka di masa mendatang Dinkominfo harus dapat berperan sebagai *information leader* yang menjadi komando utama dalam penanganan keluhan melalui Media Center.

Peran Media center sebagai *complain handling manager* akan mendukung terbangunnya pelibatan masyarakat melalui koordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Saat ini, pelibatan masyarakat masih berada pada tahap *e-information* dan *e-consultation*, tetapi belum mencapai tahapan *e-decision making* yang menjadi representasi pelibatan masyarakat yang genuin dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Beberapa *guideline* untuk pengembangan Media Center, diantaranya:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai *complaint handling manager* yang melibatkan perwakilan OPD terkait dalam penanganan keluhan masyarakat Kota Surabaya.
2. Membangun tim penanganan keluhan masyarakat bersinergi dengan PIC dari OPD terkait yang berperan dalam tim Media Center.
3. Membangun skema profesionalitas melalui SOP penanganan keluhan dalam penanganan keluhan masyarakat yang melibatkan PIC dari masing-masing OPD untuk penanganan keluhan.
4. Menciptakan kredibilitas dan skema antisipasi resiko dalam pengaduan dan penanganan keluhan melalui update atau progress report penanganan keluhan kepada masyarakat yang menyampaikan keluhan.

5. Edukasi peran Media Center dan pengembangannya kepada masyarakat Kota Surabaya untuk dapat terlibat pada tahap *e-information*, *e-consultation*, hingga *e-decision making process*.

# DAFTAR PUSTAKA





## DAFTAR PUSTAKA

- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, N, M. (2009). Smart Cities: Definitions, Dimensions, Performance, and Initiatives. *Journal of Urban Technology*, 22(1), 3–21
- Bouckaert, G, & Van de Walle, S. (2003). Public service performance and trust in government: the problem of causality, *International Journal of Public Administration*, 29 (8 & 9), 891-913
- Bovee, L. (2008). *Business Communication* (8th edition).
- Caragliu, A., Del Bo, C. & Nijkamp, P. (2009). *Smart cities in Europe*.
- Chen, D.; Huang, T; & Hsiao, N. (2006). Reinventing government through online citizen involvement in the developing world: A Case study of taipei city mayor's email box in Taiwan. *Public Admin. Dev.* 26, 409–423
- Christensen, T. & Lægreid, P. (2005). *Trust in Government – the Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors and Demography*. Stein Rokkan Centre for Social Studies Bergen University Research Foundation
- Coe, A., Paquet G, & Jeffrey, R. (2009). E-Governance and Smart Communities: A Social Learning Challenge. *Social Science Computer Review*, 19(80)
- Gibson, L., James, Ivancvich, M. John, and Donnelly, H. James, Jr. (2000). *Organization Behavior, Structure, Prosesess*. Tenth Edition. Irwin McGraw-Hill, In. USA.

Hartley, J. (2005). Innovation in Governance and Public Services: Past and Present. *Public Money & Management*, 27-34.

Heeks, R. (2001). *Understanding e-Governance for Development*. 11(3)

Heeks, R. (2001) *Understanding e-Governance for Development, iGovernment Working Paper Series, Richard Heeks, Institute for Development Policy and Management*. University of Manchester

Heru, (2017). *Survey kepuasan publik terhadap layanan Media Center dan Broadband Learning Center tahun 2017*. Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya

Ho, T.K. (2002) Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative, *Public Administration Review*, 62(4), 434-444

Islam, R. (2015) *Do More Transparent Governments Govern Better?*. World Bank Policy Research Working Paper No. 3077, 2003. Available at <http://ssrn.com/abstract=636439>,

James, O. (2007). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory Advance*, 1-17

Kalsi, N.S., Kiran, R. & Vaidya, S.C. (2009) *Effective e-Governance for Good Governance in India*. *International Review of Business Research Papers*, 5(1), 212-229

---

Kuttschereuter, M. & Gutteling, J, M. (2007). Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception and Trust as Determinants of Adoption of E-government Services in the Netherlands. *Computers in Human Behavior*.

Lee. 2011. The Practice of Government Public Relations. CRC Press

Saidi, N. & Yared, H. (2002) *e-Government: Technology for Good Governance, Development and Democracy in the MENA Countries*. Paper presented at The Fourth Mediterranean Development Forum in Amman, Jordan, The World Bank Group

# LAMPIRAN

A decorative graphic consisting of several overlapping, curved shapes in shades of teal and grey, sweeping from the bottom left towards the top right of the page.

## Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

### **SURVEY KEPUASAN Terhadap Program Pelayanan Pengaduan Media Center**

#### **Bagian A. Data Responden :**

1. No. Kuesioner	
2. Nama	
3. Jenis Kelamin	a. Perempuan b. Laki-laki
4. Alamat lengkap	
5. Nomor telp/HP	
6. Usia	a. 17 – 26 tahun b. 27 – 36 tahun c. 37 – 46 tahun d. 47 – 56 tahun e. 57 – 66 tahun
7. Pekerjaan	a. PNS b. Swasta c. Wiraswasta d. Pensiunan/Veteran e. Pelajar/Mahasiswa f. Ibu Rumah Tangga g. Lainnya ..... (sebutkan)
8. Pendidikan Terakhir	a. Tidak sekolah b. SD c. SMP d. SMA/Sederajat e. D3/S1 f. S2 g. S3
9. Keluhan yang disampaikan ke Media Center	
10. Channel Media Center yang diakses	a. Hotline (031) 5456290 / 0800 140 4122 b. SMS 0812 3025 7000 c. Aplikasi e-Wadul d. Email ( <a href="mailto:mediacenter@surabaya.go.id">mediacenter@surabaya.go.id</a> ) e. Facebook (Sapawarga Kota Surabaya) f. Twitter (@sapawarga Sby) g. Instagram (@sapawargasby) h. Call Center (031) 5463435
11. Mengetahui channel Media Center dari	

## Bagian B. Harapan Terhadap Pelayanan

ASPEK LAYANAN	PERSEPSI HARAPAN				CATATAN	KODING
	1	2	3	4		
Harapan terhadap pelayanan :						
<b>A Persyaratan Pelayanan</b>						
1. <b>Kemudahan</b> persyaratan untuk pengaduan						
2. <b>Kelengkapan</b> persyaratan untuk pengaduan						
<b>B Prosedur Pelayanan</b>						
1. <b>Kemudahan prosedur</b> bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan						
2. <b>Keterbukaan</b> pelayanan untuk pengaduan						
3. <b>Profesionalitas</b> dalam menanggapi pengaduan						
4. Pelayanan pengaduan beretika <b>yang berorientasi</b> pada kepentingan masyarakat						
<b>C Waktu Pelayanan</b>						
1. <b>Kecepatan respon</b> terhadap pengaduan						
2. <b>Ketepatan</b> penyampaian kepada SKPD terkait						
<b>D Biaya/Tarif</b>						
1. Pengaduan masyarakat <b>bebas biaya</b>						
2. Pengaduan masyarakat tidak membutuhkan <b>pengorbanan waktu</b>						
3. Pengaduan masyarakat tidak membutuhkan <b>pengorbanan tenaga</b>						
4. Pengaduan masyarakat tidak membutuhkan <b>pengorbanan pikiran</b>						
<b>E Produk/Hasil Layanan</b>						
1. Adanya <b>hasil respon</b> pengaduan						
2. Pengaduan masyarakat <b>tersampaikan</b> ke SKPD terkait						
<b>F Kompetensi Pelaksana</b>						
1. Petugas penanganan pengaduan masyarakat memiliki <b>pengetahuan</b> penanganan keluhan						
2. Petugas penanganan pengaduan masyarakat <b>trampil</b> dalam menangani keluhan						
<b>G Perilaku Pelaksana</b>						
1. Penanganan pengaduan masyarakat <b>tidak diskriminatif</b>						
2. Petugas penanganan pengaduan mampu <b>berkomunikasi efektif</b>						
3. Petugas penanganan pengaduan <b>memahami permasalahan</b> dengan benar						
4. Petugas penanganan pengaduan <b>menghargai</b> masyarakat penyampai aduan						
5. Petugas penanganan pengaduan memiliki <b>empati</b> pada permasalahan masyarakat						
<b>H Komitmen Pelayanan</b>						
1. Petugas berkomitmen untuk <b>menyampaikan</b> pengaduan masyarakat kepada SKPD terkait						
2. Petugas berkomitmen <b>menindaklanjuti</b> pengaduan masyarakat kepada SKPD terkait						

### Bagian C. Realitas Pelayanan

ASPEK LAYANAN	REALITAS				CATATAN	KODING
	1	2	3	4		
Realitas pelayanan :						
<b>A Persyaratan Pelayanan</b>						
1. <b>Kemudahan</b> persyaratan untuk pengaduan						
2. <b>Kelengkapan</b> persyaratan untuk pengaduan						
<b>B Prosedur Pelayanan</b>						
1. <b>Kemudahan prosedur</b> bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan						
2. <b>Keterbukaan</b> pelayanan untuk pengaduan						
3. <b>Profesionalitas</b> dalam menanggapi pengaduan						
4. Pelayanan pengaduan beretika <b>yang berorientasi</b> pada kepentingan masyarakat						
<b>C Waktu Pelayanan</b>						
1. <b>Kecepatan respon</b> terhadap pengaduan						
2. <b>Ketepatan</b> penyampaian kepada SKPD terkait						
<b>D Biaya/Tarif</b>						
1. Pengaduan masyarakat <b>bebas biaya</b>						
2. Pengaduan masyarakat tidak membutuhkan <b>pengorbanan waktu</b>						
3. Pengaduan masyarakat tidak membutuhkan <b>pengorbanan tenaga</b>						
4. Pengaduan masyarakat tidak membutuhkan <b>pengorbanan pikiran</b>						
<b>E Produk/Hasil Layanan</b>						
1. Adanya <b>hasil respon</b> pengaduan						
2. Pengaduan masyarakat <b>tersampaikan</b> ke SKPD terkait						
<b>F Kompetensi Pelaksana</b>						
1. Petugas penanganan pengaduan masyarakat memiliki <b>pengetahuan</b> penanganan keluhan						
2. Petugas penanganan pengaduan masyarakat <b>trampil</b> dalam menangani keluhan						
<b>G Perilaku Pelaksana</b>						
1. Penanganan pengaduan masyarakat <b>tidak diskriminatif</b>						
2. Petugas penanganan pengaduan mampu <b>berkomunikasi efektif</b>						
3. Petugas penanganan pengaduan <b>memahami permasalahan</b> dengan benar						
4. Petugas penanganan pengaduan <b>menghargai</b> masyarakat penyampai aduan						
5. Petugas penanganan pengaduan memiliki <b>empati</b> pada permasalahan masyarakat						
<b>H Komitmen Pelayanan</b>						
1. Petugas berkomitmen untuk <b>menyampaikan</b> pengaduan masyarakat kepada SKPD terkait						
2. Petugas berkomitmen <b>menindaklanjuti</b> pengaduan masyarakat kepada SKPD terkait						

**Saran untuk peningkatan pelayanan Media Center :**

.....  
.....

**Apresiasi pelayanan Media Center :**

.....  
.....

Surveyor : .....

Tanggal : .....



## Lampiran 2. Koding Kuisisioner Penelitian

No	Profil			
	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
1	1	1	2	4
2	2	5	3	5
3	2	3	3	4
4	2	3	2	4
5	2	1	2	4
6	2	1	5	4
7	1	4	6	2
8	1	2	6	4
9	2	2	7	2
10	1	1	5	4
11	1	1	2	4
12	1	4	6	5
13	2	4	2	4
14	2	3	2	4
15	2	1	5	4
16	2	4	1	5
17	1	1	5	4
18	1	3	6	5
19	2	1	5	4
20	2	4	2	4
21	2	2	2	4
22	2	3	2	5
23	1	3	6	4
24	2	3	4	4
25	2	2	2	5
26	1	4	6	4
27	1	1	5	4
28	1	2	2	5
29	1	2	2	5
30	1	3	6	5
31	1	4	6	2
32	2	2	3	3
33	2	3	3	4
34	2	1	3	5
35	2	1	2	4
36	2	1	3	5
37	2	2	2	5
38	1	1	2	5
39	1	1	2	5
40	1	1	2	5
41	1	2	3	5
42	2	1	3	4
43	1	3	2	4
44	1	1	5	4
45	1	1	5	4
46	1	4	6	2
47	2	4	3	4
48	2	3	1	5

No	Profil			
	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
49	1	1	2	5
50	2	2	7	4
51	1	1	2	5
52	2	1	2	5
53	1	2	6	4
54	1	2	1	5
55	2	1	5	4
56	2	4	2	4
57	2	1	5	4
58	2	2	5	2
59	2	1	3	3
60	2	2	3	4
61	2	2	3	5
62	2	1	3	4
63	1	1	5	4
64	1	1	2	5
65	1	2	6	4
66	2	4	3	5
67	2	1	5	4
68	1	1	6	4
69	1	1	2	5
70	1	1	5	4
71	1	1	5	4
72	2	2	2	4
73	1	2	2	4
74	2	1	5	4
75	2	1	2	4
76	1	1	5	4
77	2	4	2	5
78	1	3	6	4
79	1	1	5	4
80	1	1	5	4
81	1	1	5	4
82	2	1	5	4
83	2	4	4	4
84	2	4	4	4
85	1	1	2	4
86	2	2	2	4
87	2	1	5	4
88	1	2	2	4
89	2	1	5	4
90	1	4	3	3
91	2	2	2	4
92	1	2	3	4
93	2	3	3	4
94	1	2	6	4
95	2	1	5	4
96	2	1	5	4
97	2	2	3	3
98	1	1	5	4

No	Profil			
	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
99	1	1	5	4
100	1	1	5	4

Keluhan	Channel Media Center yang Diakses	Mengetahui Media Center dari
Air PDAM Tidak Keluar	7	Media Sosial
Infrastruktur	8	Melalui Pelatihan
Air PDAM Keruh	5	Facebook
Air PDAM Tidak Keluar	7	Sosial Media dan Teman
Rambu Lalu Lintas	7	Media Sosial
Air PDAM Keruh	5	Media Sosial
Pelayanan Kelurahan	5	Tetangga
Pelayanan Kelurahan	5	Warga
Air PDAM Tidak Keluar	5	Facebook
Air PDAM Tidak Keluar	7	Radio
Air PDAM Tidak Keluar	7	Media Sosial
Air PDAM Keruh	5	Media Sosial
Air PDAM Keruh	5	Tetangga
Pelayanan Kelurahan	5	Media Sosial
Banjir	5	Media Sosial
Jalanan Rusak	1	Media Sosial
E-KTP	6	Teman
E-KTP	3	Media Sosial
Kehilangan STNK	6	Twitter banggasurabaya
Kehilangan STNK	7	Teman
Jalanan Rusak	7	Media Sosial
Pelayanan Kelurahan	1	Teman
Sungai Bau	3	Info Kelurahan
Jalanan Rusak	3	Teman
Jalanan Rusak	1	Media Sosial
Kehilangan Sepeda Motor	7	Anak
E-KTP	7	Teman
Kehilangan Dompot	6	Adik
E-KTP	6	Teman
Pemadaman Listrik	3	Anak
Sistem Zonasi PPDB	1	Anak
Jalanan Rusak	5	Media Sosial
Kemacetan Jalan	8	Teman
Jalanan Rusak	7	Teman
Fasilitas Parkir	7	Teman
Pengemis dan Pengamen	7	Media Sosial
Taman Terdekat	7	Media Sosial
Kemacetan Jalan	6	Media Sosial
Kemacetan Jalan	7	Teman
Gorong-Gorong	7	Media Sosial
Kemacetan Jalan	7	Media Sosial
Angkutan Umum	7	Media Sosial
Anak Kecanduan Sosmed	4, 5, 6, 7	Teman

Keluhan	Channel Media Center yang Diakses	Mengetahui Media Center dari
Koneksi Internet	7	Teman
Koneksi Internet	7	Teman
Telepon Terputus	8	Keluarga
Anak Kecanduan Sosmed	4, 5	Teman
Hoax	4	Teman
Kemacetan Jalan	6, 7	Teman, Media Sosial
Banjir	8	Tetangga
Kemacetan Jalan	7	Media Sosial
Jalanan Rusak	7	Teman
Kemacetan Jalan	5	Tetangga
Hoax	5	Keluarga
Situs Dewasa	5, 6, 7	Instagram
Situs Dewasa	5	Teman
Koneksi Internet	7	Teman
Koneksi Internet	3	Tetangga
Kemacetan Jalan	5	Media Sosial
Jalanan Rusak	5	Teman
Kemacetan Jalan	5	Teman
Rambu Lalu Lintas	8	Teman
Kemacetan Jalan	8	Media Sosial
E-KTP	7	Media Sosial
Pemadaman Listrik	5, 8	Keluarga
Rambu Lalu Lintas	7, 8	Keluarga
Sistem Zonasi PPDB	8	Google
Tempat Literasi Anak	7	Tetangga
Alur Penutupan Jalan	6	Google
Informasi UMKM	1	Tetangga, google
Samsat Keliling	6	Teman
Pelayanan Kelurahan	2	Keluarga
Sistem Zonasi PPDB	5	Facebook
Kemacetan Jalan	7	Instagram
Informasi Loker	2	Teman
Event di Surabaya	7	Teman
Kemacetan Jalan	1	Keluarga
Informasi UMKM	7	Teman
Kehilangan STNK	6	Teman
Informasi Kurang Jelas	7	Teman
Kurang Interaktif	7	Teman
Event di Surabaya	7	Teman
Pohon Tumbang	1	Teman
Banjir	8	Teman
E-KTP	7	Media Sosial
Kecelakaan	5	Facebook
E-KTP	7	Teman
Maling Motor	5	Teman
E-KTP	7	Instagram
Pemadaman Listrik	5	Keluarga
Pemadaman Listrik	5	Tetangga
Kemacetan Jalan	5	Teman
Pohon Tumbang	5	Teman
E-KTP	5	Media Sosial

HARAPAN		
Keluhan	Channel Media Center yang Diakses	Mengetahui Media Center dari
Informasi Loker	7	Teman
Informasi UMKM	7	Media Sosial
Informasi UMKM	5	Teman
Jalanan Rusak	7	Teman
E-KTP	7	Media Sosial
Banjir	5, 7	Teman

HARAPAN											
A		B				C		D			
1	2	1	2	3	4	1	2	1	2	3	4
3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3
4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2
3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2
4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4
3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3
1	4	1	2	4	4	4	1	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4

HARAPAN											
A		B				C		D			
1	2	1	2	3	4	1	2	1	2	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

HARAPAN											
A		B				C		D			
1	2	1	2	3	4	1	2	1	2	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3

E		F		G					H	
1	2	1	2	1	2	3	4	5	1	2
4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3
3	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3
3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
4	4	3	3	3	3	2	1	1	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	2	4	2	1	1	1	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	2	4	2	3	2	3	3
3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4

E		F		G					H	
1	2	1	2	1	2	3	4	5	1	2
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3





REALITAS										
A		B				C		D		
1	2	1	2	3	4	1	2	1	2	3
2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2
3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4
4	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4
4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3
3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3
3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3

REALITAS										
A		B				C		D		
1	2	1	2	3	4	1	2	1	2	3
3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

	E		F		G					H	
4	1	2	1	2	1	2	3	4	5	1	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	3	2	4	2	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3
2	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3
3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3
3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3
4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3

	E		F		G					H	
4	1	2	1	2	1	2	3	4	5	1	2
3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
4	2	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3
4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2
3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3
3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2
3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

	E		F		G					H	
4	1	2	1	2	1	2	3	4	5	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4
4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2

### Saran untuk Peningkatkan Media Center

Agar lebih meningkatkan pelayanan dan disesuaikan dengan taman
Sosialisasi dari kominfo mengenai media center ini sendiri
Agar lebih mensosialisasikan media center lebih giat lagi
Agar lebih memperhatikan kecepatan
Lebih tanggap terhadap keluhan warga
Meningkatkan sosialisasi ke masyarakat agar semakin banyak penggunanya
Lebih banyak bersosialisasi terhadap warga yang kurang mengetahui informasi tentang pelayanan ini
Mungkin untuk sosialisasi terhadap masyarakat atau warga kurang
Lebih cepat dalam menanggapi pengaduan
Menindaklanjuti keluhan secara berterusan (komitmen)
Sosialisasi tentang program sapawarga lebih ditingkatkan lagi dikalangan masyarakat
Lebih meningkatkan respon kepada pengaduan di masyarakat
Semoga semakin banyak penggunanya
Lebih mempermudah warga dalam menyampaikan pengaduan dan cepat dalam menanggapi
Kecepatan respon lebih ditingkatkan untuk menanggapi pengaduan warga dan admin ditambah
Lebih tanggap terhadap pengaduan masyarakat
Untuk info yang sering ditanyakan lebih baik direpost jawabannya supaya orang lain tahu dan informasinya menyebar
Responnya lebih komunikatif
Lebih disosialisasikan lagi
Lebih cepat lagi
Lebih disosialisasikan lagi
Utamakan hasil dari keluhan karena perubahannya tidak banyak
Air masih sering keruh
Agar memperhatikan kecepatan dalam membalas tanggapannya
Semoga penyelesaian di lapangan secepat respon di media center
Semoga ada terus
Merepost jawaban-jawaban dari pertanyaan yang sering ditanyakan dalam bentuk highlight story
Respon lebih dipercepat
Lebih terampil dalam menangani pengaduan

### Saran untuk Peningkatkan Media Center

Semoga dapat memberi feedback dengan cepat
Lebih mensosialisasikan kepada masyarakat luas
Arahan untuk para orangtua kurang menguasai fasilitas ini
Tambahan sosialisasi ke warga
Lebih sering dalam upload konten, supaya masyarakat terus mengolah apa yang diberikan oleh pelayanan Media Center
Media ini kurang tersampaikan di masyarakat kampung pinggiran
Update berita yang lebih cepat
Sosialisasi media center terhadap masyarakat yang kurang menjangkau fasilitas ini
Lebih cepat tanggap dalam merespon masyarakat
Tanggap dalam menerima saran dan masukan dari masyarakat
Update info lebih di percepat dan tidak berbelit
Explore Surabaya lebih dalam lagi
Peningkatan respon tanggapan dari client
Peningkatan tampilan agar lebih menarik masyarakat
Lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang cepat tanggap
Lebih ditingkatkan kualitas pelayanannya
Sarana penyebaran informasi kurang menarik, lebih dibuat menarik sehingga masyarakat nyaman dengan Media Center
Lebih tegas dalam penyampaian informasi
Hindari dari berita hoax
Sarannya sih ya lebih tanggap dalam menanggapi aduan lebih responsif
Lebih cepat dan responsif dalam menanggapi aduan masyarakat
Lebih solutif lagi dalam menangani kemacetan di Surabaya
Responnya lebih cepat dan lebih informatif dalam menyampaikan informasi
Lebih komunikatif lagi, kadang tidak jelas
Lebih tanggap, lebih mengerti problemnya
Lebih paham dengan masalahnya
Responnya lebih cepat lagi
Banyak informasi mengenai Surabaya
Lebih dikembangkan aplikasinya
Lebih cepat tanggap dan cekatan
Peningkatan info tentang pengembangan fasilitas penganggulangan bencana
Ditadakan penayangan berita politik yang berpihak di salah satu partai
Lebih responsif untuk channel media lainnya
Lebih cepat tanggap menangani masalah
Lebih peduli dengan permasalahan yang disampaikan
Untuk penanganan masalah yang urgent dipercepat lagi
Sarannya lebih efektif dan komunikatif lagi
Harus lebih aktif (petugasnya) dan adanya poster untuk dunia pendidikan
Lebih dibanyakan poster tentang kegiatan yang diadakan oleh Dinas Surabaya dan memberitahu tempat-tempat di lokasi mana saja
Harus lebih jelas dalam menyampaikan informasi
Petugas kurangnya pengetahuan akan UKM dan dilimpahkan tetapi keseluruhan sudah memuaskan
Sudah lumayan baik
Lebih banyak interaksi dengan followersnya
Harus bisa lebih interaktif dengan penanya
Peningkatan feed instagram harus bisa lebih jelas dan baik, untuk tidak membingungkan pengunjung instagram

### Saran untuk Peningkatkan Media Center

Pemegnag IG harus lebih aktif lagi (interaksinya)
Perbaikilah feed instagram supaya tidak membingungkan dan dapat menarik pengunjung yang mengunjungi IG
Dilimpahkan kepada suara suraaya dalam menangani pertanyaan saya, petugas kurangnya pengetahuan
Harus ditambah informasi tentang bagaimana cara mengikuti UMKM
Sudah baik, dilimpahkan ke dinas terkait
Penyampaian tentang pengalihan alur jalan kurang jlas pada poster
Kurangnya interaktif untuk menjawab pertanyaan
Media Center Surabaya saat ini harus bisa mengikuti tren saat ini
Tingkatkan apa yang sudah baik dalam pelayanan masyarakat
Kalau bisa memberikan info tentang lowongan pekerjaan jika memang sudah ada media sosialnya
Agar lebih cepat lagi penanganannya dalam hal E-KTP
Supaya ditingkatkan lagi kinerjanya
Untuk masalah E-KTP yang saya rasa sangat penting, seharusnya agar segera dipercepat penanganannya
Lebih cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalahan masyarakat Surabaya
Agar segera diproses atau ditindaklanjuti terutama masalah E-KTP yang belum jadi
Supaya lebih cepat untk menindaklanjuti
Jangan terlalu lama membuat masyarakat menunggu untuk menindaklanjuti permasalahan yang diadakan
Supaya lebih cepat disampaikan ke petugas yang menangani, apalagi perihal kemacetan
Supaya selalu fokus dalam mengutamakan pelayanan masyarakat
Untuk masalah E-KTP yang belum jadi agar segera diselesaikan atau dipercepat prosesnya
Agar lebih baik lagi kedepannya
Mengedepankan hasil atau produk lokal
Agar selalu disampaikan keluhan masyarakat, terutama wilayah surabaya utara
Agar lebih cepat ditindaklanjuti
Supaya lebih cepat lagi penanganannya
Untuk segera dilaporkan ke petugas agar cepat diselesaikan perihal banjir di lingkungan saya

## Apresiasi Pelayanan Media Center

Bagus sangat membantu
Kinerja yang bagus
Cukup cepat dalam membantu masalah
Cukup membantu
Keterampilan pelayanan
Pemkot Surabaya sudah mau mengikuti perkembangan teknologi, sehingga semua kalangan bisa memanfaatkannya
Pelayanan yang sudah diberikan cukup dalam masyarakat
Pelayanan yang diberikan cukup dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat
Kemudahan untuk menyampaikan pengaduan dan banyaknya channel media center sehingga mudah diakses
Kerja kerasnya
Sangat membantu masyarakat tentang segala keluhan yang terjadi di sekitarnya
Pelayanan yang maksimal kepada masyarakat
Sudah bagus
Kemudahan prosedur bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan
Kemampuan petugas dalam penanganan
Jawaban cepat
Sangat membantu
Terimakasih sudah membantu repost
Medianya banyak jadi mudah
Penanganannya cepat
Terimakasih sudah merespon keluhan saya
Membantu sebagai tempat pengaduan masalah yang mudah diakses
Bagus karena mudah diakses
Mudah diakses dan tidak ribet
Bagus sangat membantu orang yang kesusahan
Bagus, karena tidak perlu ke dinas terkait apabila ada pertanyaan yang ingin disampaikan
Mudah dalam menyampaikan pengaduan
Respon dan penanganan cukup cepat
Bagus, karena GRATIS
Oke, karena ada tindak lanjut yang saya harapkan
Sangat bangga dengan berbagai program
Maju terus surabaya dengan teknologi yang lebih maju
Dengan adanya pelayanan media center, saya sangat terbantu untuk lebih update tentang acara-acara atau info berita di kota Surabaya
Surabaya terbaik
Sangat membantu dalam mengikuti program-program Surabaya
Bangga dengan sistem modern
Terus maju Pemkot Surabaya
Maju terus Pemkot Surabaya
Bangga dengan teknologi media center
Kebanggan sendiri untuk explore info di Surabaya
Pertahankan dan kembangkan layanan ini
Surabaya terbaik
Sarana pelayanan terbaik dari Pemkot Surabaya
Sangat bangga dengan Surabaya
Surabaya harus biasa dengan teknologi
Semoga Surabaya menjadi kota terbaik



## Apresiasi Pelayanan Media Center

Terus berkembang Pemkot Surabaya
Cukup baik, banyak mediana gak melalui media sosial aja
Bagus, Setidaknya dengan adanya media center, masyarakat tidak bingung mau lapor kemana
Cukup mudah dalam mengakses media center
Cukup baik untuk masyarakat yang ingin mengadukan permasalahan
Responnya cukup positif, semoga lebih baik kedepannya
Cukup mudha untuk menyampaikan informasi/masalah
Setidaknya ada tindak lanjut
Ada tindak lanjut
Gratis biaya
Cukup inovatif
Kemudahan dalam mengakses
Bangga dan mendukung update berita setiap harinya
Terus dikembangkan update berita
Semoga konsisten melayani masyarakat dan lebih baik kedepannya
Cukup baik dan semoga lebih baik lagi kedepannya
Cukup inovatif dan millennial
Bagus ada media center, agar masyarakat tidak bingung mau ngadu ke siapa
Cukup baik dan semakin baik
Sangat bagus
Pelayanannya kurang interaktif
Tidak lama dalam menunggu jawaban dan lumayan bagus
Sudah memuaskan
Sudah sangat bagus
Kurang puas
Harus lebih cepat dalam memberikan respon
Harus bisa ditingkatkan lagi
Instagram sudah memberikan informasi yang diberikan, twitter kurang aktif dalam memberikan informasi
Lumayan bagus perlu adanya peningkatan
Dalam menangani telfon sudah tanggap
Kurang memuaskan
Sudah baik
Kurang baik, tingkatkan kembali
Sudah bagus, feed di IG harus bisa lebih bagus dan menarik lagi
Sudah bagus Media center Surabaya saat ini harus bisa mengikuti tren anak muda (kekinian) dan jelas
Sangat baik dan cepat tanggap
Sudah lebih baik tapi harus ditingkatkan lagi
Sudah bagus karena ada media sosialnya/instagram
Pelayanannya sudah bagus
Bagus sudah dapat diakses/mengadu melalui instagram/media sosial
Sudah baik
Bagus sudah ada Media Sosialnya
Sangat baik
Sudah baik, sudah ada facebooknya
Sangat bagus
Sudah baik dan tanggap
Sudah cukup baik

## Apresiasi Pelayanan Media Center

Sudah bagus

Sudah cukup bagus

Sudah baik

Ditingkatkan lagi

Bagus sudah ada instagram

Baik



PEMERINTAH KOTA  
SURABAYA

DINAS  
**KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA**

[HTTP://MEDIACENTER.SURABAYA.GO.ID](http://mediacenter.surabaya.go.id)