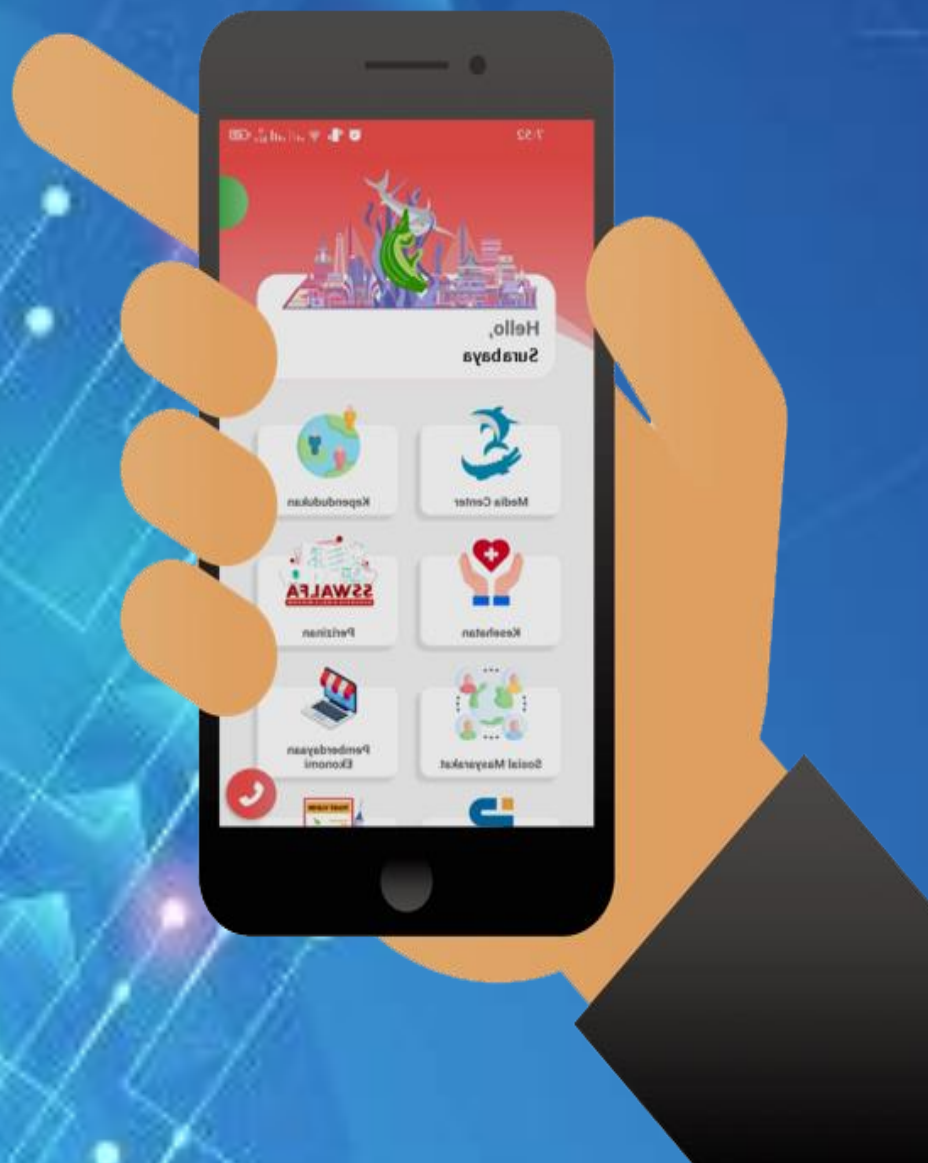




**LAPORAN**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
APLIKASI WARGAKU SURABAYA**

**2022**



## DAFTAR ISI

PENDAHULUAN .....	3
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Maksud dan Tujuan .....	3
1.3. Manfaat.....	4
1.4. Ruang Lingkup .....	4
GAMBARAN UMUM UNIT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI WARGAKU .....	5
2.1. Tentang Layanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi WargaKu.....	5
2.2. Standar Layanan Pengaduan Masyarakat .....	5
2.3. Fungsi Administrator Layanan Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika .....	6
BAB 3 .....	7
METODOLOGI .....	7
3.1. Proses Umum.....	7
3.2. Pengumpulan Data .....	7
3.2.1. Teknik Sampling.....	7
3.2.2. Aspek yang Diukur .....	8
3.3. Metode Perhitungan IKM .....	9
3.4. Metode Analisis Data .....	11
BAB 4 .....	12
HASIL DAN ANALISIS IKM.....	12
4.2. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	16
4.3. Analisis Gap / Analisis Kuadran .....	17
4.4. Saran Terhadap Aplikasi WargaKu.....	20
BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	23
5.1. Kesimpulan.....	23
5.2. Rekomendasi .....	23

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Makin berkembangnya teknologi seluler di dunia, menjadikan cara manusia berkomunikasi dan berinteraksi terus berubah. Telepon genggam yang awalnya hanya piranti untuk komunikasi jarak jauh, saat ini telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan kita sehari-hari. Telepon genggam seakan-akan telah menggantikan fungsi dari banyak piranti lainnya, mulai dari kamera, dompet, laptop, peta, bahkan konsol permainan.

Dengan peranan telepon seluler yang begitu besar dan sudah menjangkau hampir semua masyarakat, maka pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik perlu juga memanfaatkannya sebagai sarana berkomunikasi dan berinteraksi dengan warganya. Dengan kemampuan teknologi seluler saat ini pemerintah akan dengan mudah untuk membangun komunikasi dua arah dan mendapatkan timbal balik, kritik dan saran dari warganya secara langsung

Pemerintah Kota Surabaya sebagai pelaksana pelayanan publik sudah memelopori pemanfaatan teknologi seluler ini untuk meningkatkan kinerja layanan dengan membangun Aplikasi WargaKu. Aplikasi WargaKu merupakan portal layanan publik bagi Warga Surabaya yang bisa diakses oleh setiap warga dari telepon genggamnya masing-masing. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang terbagi dalam 5 kategori yaitu apresiasi, keluhan, kritik, permohonan informasi, dan saran. Kehadiran Aplikasi WargaKu ini memberi manfaat dan kemudahan yang luar biasa kepada Warga Surabaya dalam menyampaikan pengaduannya.

Melihat peran penting Aplikasi WargaKu bagi terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, maka diperlukan peningkatan kualitas dari Aplikasi WargaKu secara berkelanjutan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi Wargaku merupakan salah satu cara untuk menilai kepuasan pengguna serta memetakan pada bagian mana saja yang perlu dilakukan perbaikan sesuai dengan penilaian yang diberikan oleh masyarakat.

### **1.2. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pelayanan terhadap layanan Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2022 adalah mengukur indeks harapan dan realitas dari Layanan

Aplikasi WargaKu pada masyarakat Kota Surabaya yang sudah menggunakan pelayanan tersebut.

Dengan membandingkan hasil kedua indeks tersebut nantinya dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan Aplikasi WargaKu serta dapat menentukan aspek-aspek mana saja yang penting untuk ditingkatkan kualitasnya menurut masyarakat pengguna Aplikasi Wargaku.

### **1.3. Manfaat**

Manfaat Survei Kepuasan Pelayanan terhadap layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi WargaKu adalah sebagai berikut.

- a. Mendorong peningkatan kualitas layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi WargaKu yang terarah sesuai dengan harapan pengguna
- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan untuk layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi WargaKu.
- c. Sebagai pedoman dalam menentukan aspek-aspek apa saja yang urgent untuk dilakukan perbaikan

### **1.4. Ruang Lingkup**

#### **a. Lingkup Wilayah**

Lingkup wilayah Pekerjaan Survei Kepuasan Pelayanan Terhadap Layanan Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2022 adalah wilayah Masyarakat Kota Surabaya yang pernah menjadi user yang berinteraksi dengan perwakilan pemerintah penyedia layanan WargaKu.

#### **b. Lingkup Perencanaan**

Ruang lingkup Pekerjaan Survei Kepuasan Pelayanan Terhadap Layanan WargaKu Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2022 adalah :

- Melakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan WargaKu Pemerintah Kota Surabaya.
- Melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan WargaKu Pemerintah Kota Surabaya.

## **BAB 2**

### **GAMBARAN UMUM UNIT LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI WARGAKU**

#### **2.1. Tentang Layanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi WargaKu**

WargaKu adalah kependekan dari Wadah Aspirasi Rukun Warga Rukun Tetangga dan Kampung Unggul. Aplikasi WargaKu diperuntukkan bagi masyarakat Surabaya yang ingin berinteraksi dengan Pemerintah Kota Surabaya. Pada aplikasi WargaKu masyarakat dapat mengakses aplikasi sesuai dengan kebutuhan layanannya masing-masing.

Di dalam aplikasi WargaKu ini mempunyai banyak sub aplikasi, Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang dibagi menjadi 5 kategori yaitu apresiasi, keluhan, kritik, permohonan informasi, dan saran. Pada saat membuat pengaduan, masyarakat dapat memilih topik yang langsung tertuju pada OPD terkait dan melampirkan isi pengaduan, lokasi, dan juga lampiran pengaduan untuk memudahkan proses tindak lanjut dari OPD.

Dalam waktu 1 x 24 jam, OPD akan merespon pengaduan masyarakat tersebut, selanjutnya Masyarakat dan OPD dapat berinteraksi langsung dengan masyarakat melalui aplikasi WargaKu. Pengaduan ini dilengkapi dengan nomor tiket, detail pengaduan, dan status pengaduan. Status pengaduan dibagi menjadi 4 yaitu Belum Ditanggapi, Sedang Ditindaklanjuti, Sudah Ditindaklanjuti, dan Selesai. Dengan adanya layanan ini, Pemerintah Kota Surabaya memberikan fasilitas kepada publik untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan terhadap Kota Surabaya.

#### **2.2. Standar Layanan Pengaduan Masyarakat**

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

Sejak pertama kali dirilis pada 22 Maret 2021, aplikasi WargaKu khususnya pada layanan pengaduan masyarakat telah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya, pengaduan yang masuk pada

awal rilis hingga bulan Juni 2022 tercatat sebanyak 7.188 pengaduan. Semua pengaduan yang masuk telah direspon OPD dengan baik.

### **2.3. Fungsi Administrator Layanan Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika**

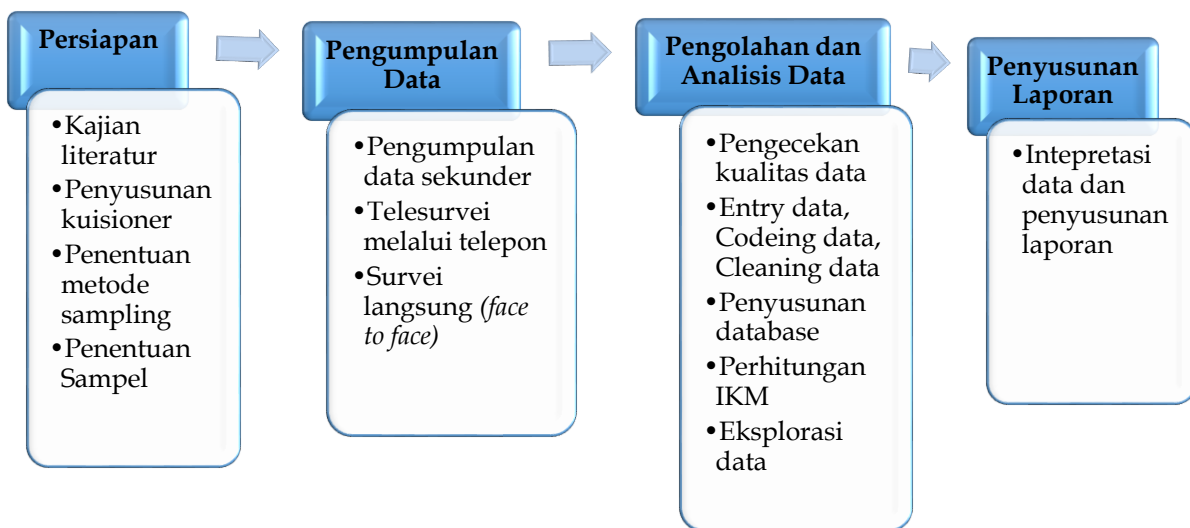
Peran Dinas Komunikasi dan Informatika dalam aplikasi Wargaku khususnya pada layanan pengaduan masyarakat adalah sebagai moderator pengaduan. Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki admin yang disebut admin Media Center yang berfungsi sebagai pengingat OPD, pengalih pengaduan apabila pengaduan tidak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

## BAB 3

### METODOLOGI

#### 3.1. Proses Umum

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



**Gambar 3.1** Proses Umum Kegiatan Penyusunan IKM Pelayanan WargaKu

Pengumpulan data dilakukan dengan 2 metode yaitu dengan metode telesurvey melalui telepon dan melalui metode langsung (*face to face interview*). Pada bagian pertama kuesioner berisi identitas responden, meliputi nama, jenis kelamin, alamat, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Kemudian pada bagian kedua berisi penilaian dan harapan terhadap pelayanan aplikasi WargaKu.

#### 3.2. Pengumpulan Data

##### 3.2.1. Teknik Sampling

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

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

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

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

$N$  = jumlah populasi

$P$  (populasi menyebar normal) =  $Q = 0,75$  dan  $Q=1-P$

$d$  = batas toleransi kesalahan = 5%

Total pengguna aplikasi WargaKu antara Maret 2021 sampai Juni 2022 sebanyak 7.188 orang, sehingga didapatkan perhitungan sampel minimum adalah sebanyak 278 orang.

### 3.2.2. Aspek yang Diukur

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

No.	Aspek Layanan	Indikator Layanan
1	Persyaratan Pelayanan	Saya merasa persyaratan untuk membuat pengaduan mudah
2		Persyaratan untuk layanan WargaKu diumumkan dengan jelas
3	Prosedur / Mekanisme Pelayanan	Saya merasa mudah dalam menyampaikan pengaduan
4		Ada prosedur pengaduan di WargaKu yang baku dan diumumkan dengan jelas
5	Waktu Pelayanan	Pengaduan saya mendapatkan respon yang cepat



No.	Aspek Layanan	Indikator Layanan
6	Pengaduan	Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami
7		Saya merasa hasil respon pengaduan sesuai dengan substansi
8	Sarana dan Prasarana	Saya merasa tampilan menu aplikasi WargaKu menarik
9		Saya merasa mudah menggunakan aplikasi WargaKu
10		Saya dapat mengakses aplikasi WargaKu dengan cepat
11		Saya merasa akses aplikasi WargaKu jarang mengalami gangguan

**Tabel 3.1** Aspek Layanan dan Indikator Layanan

Penilaian terhadap 11 indikator layanan tersebut dilakukan dengan skala likert. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia. Penilaian tingkat kualitas dan tingkat harapan pelayanan dimulai dari sangat tidak setuju/sangat tidak puas sampai dengan sangat setuju/sangat puas. Penilaian dibagi dalam 5 kategori, yaitu :

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

Proses penilaian respon melalui *telesurvey* dan *face to face interview* dengan kuisisioner selengkapnya disajikan pada Lampiran 1.

### 3.3. Metode Perhitungan IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing aspek pelayanan. Bobot masing-masing aspek layanan adalah 0,2. Sementara bobot masing-indikator pelayanan

disesuaikan dengan jumlah indikator pada tiap aspek layanan, seperti disajikan pada Tabel 3.2.

No.	Aspek Layanan	Indikator Layanan	Bobot Aspek	Bobot Indikator
1	Persyaratan Pelayanan	Saya merasa persyaratan untuk membuat pengaduan mudah	0,20	0,10
2		Persyaratan untuk layanan WargaKu diumumkan dengan jelas		0,10
3	Prosedur / Mekanisme Pelayanan	Saya merasa mudah dalam menyampaikan pengaduan	0,20	0,10
4		Ada prosedur pengaduan di WargaKu yang baku dan diumumkan dengan jelas		0,10
5	Waktu Pelayanan	Pengaduan saya mendapatkan respon yang cepat	0,20	0,20
6	Pengaduan	Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami	0,20	0,10
7		Saya merasa hasil respon pengaduan sesuai dengan substansi		0,10
8	Sarana dan Prasarana	Saya merasa tampilan menu aplikasi WargaKu menarik	0,20	0,05
9		Saya merasa mudah menggunakan aplikasi WargaKu		0,05
10		Saya dapat mengakses aplikasi WargaKu dengan cepat		0,05
11		Saya merasa akses aplikasi WargaKu jarang mengalami gangguan		0,05

**Tabel 3.2** Bobot Menurut Aspek dan Indikator Layanan.

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

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

Selanjutnya nilai IKM yang didapat akan dikonversi ke system penilaian dengan skala 4 agar sesuai dengan kriteria PerMen PAN No. 14 Tahun 2017. Penilaian tingkat kualitas pelayanan dari 5 kategori ditransformasi menjadi 4 kategori baru.

$$IKM \text{ Baru} = \left(\frac{3}{4}\right) \times IKM \text{ Asli} + \left(\frac{1}{4}\right)$$

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

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

### 3.4. Metode Analisis Data

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

Metode analisis yang digunakan dalam kajian IKM adalah analisis statistika deskriptif dan analisis kuadran (Importance-Performance Analysis / IPA). Informasi yang dideskripsikan adalah karakteristik responden meliputi: jenis kelamin, kelompok usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan sebaran responden menurut wilayah kecamatan.

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

**Tabel 3.3** Ukuran Skala Konversi

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

Sumber: PerMenPan Nomor 14 Tahun 2017.

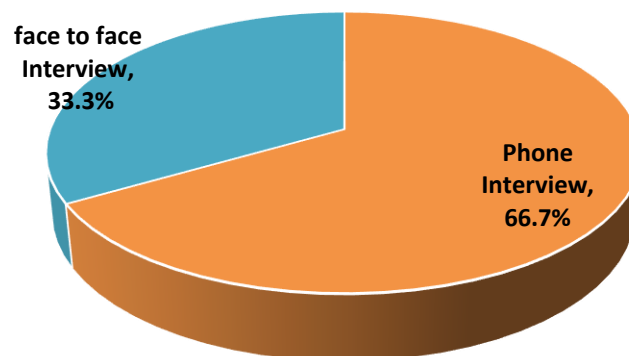
## BAB 4 HASIL DAN ANALISIS IKM

### 4.1. Deskripsi Responden

Responden pada survei ini adalah Warga Kota Surabaya yang sudah menggunakan layanan Aplikasi WargaKu. Berikut disajikan Statistik deskriptif responden, meliputi metode pengumpulan data, jenis kelamin responden, usia responden, tempat tinggal responden, pendidikan terakhir responden, pekerjaan responden dan layanan aplikasi wargaku yang digunakan.

#### 4.1.1 Metode Pengumpulan Data

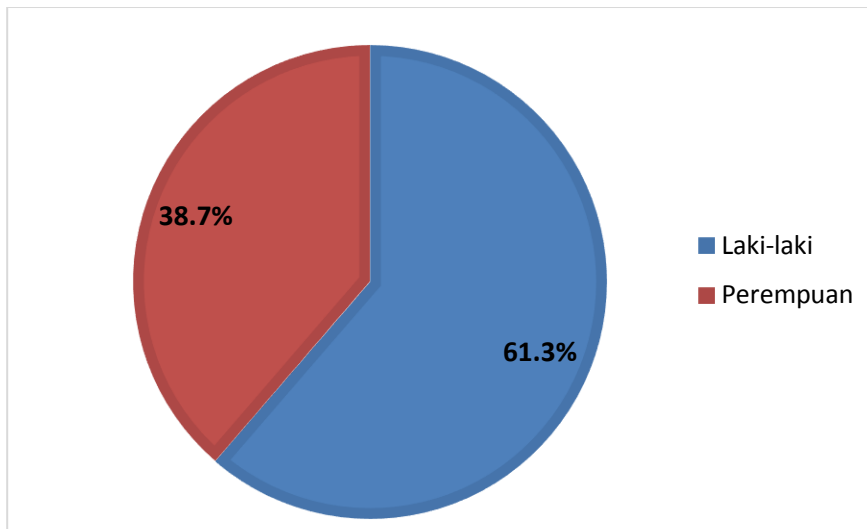
Dalam bagian ini ditunjukkan bagaimana pengumpulan data pada survei ini dilakukan. Pada survei ini 66,7% responden disurvei dengan metode Phone interview sedangkan 33,3% responden disurvei dengan metode face to face interview. Penggunaan 2 metode survei ini bisa memudahkan pengumpulan data serta bisa menjadi pembanding, sehingga jika ada data pencilan (*outlier*) akan bisa terdeteksi



**Gambar 4.1** Metode pengumpulan data

#### 4.1.1 Jenis Kelamin Responden

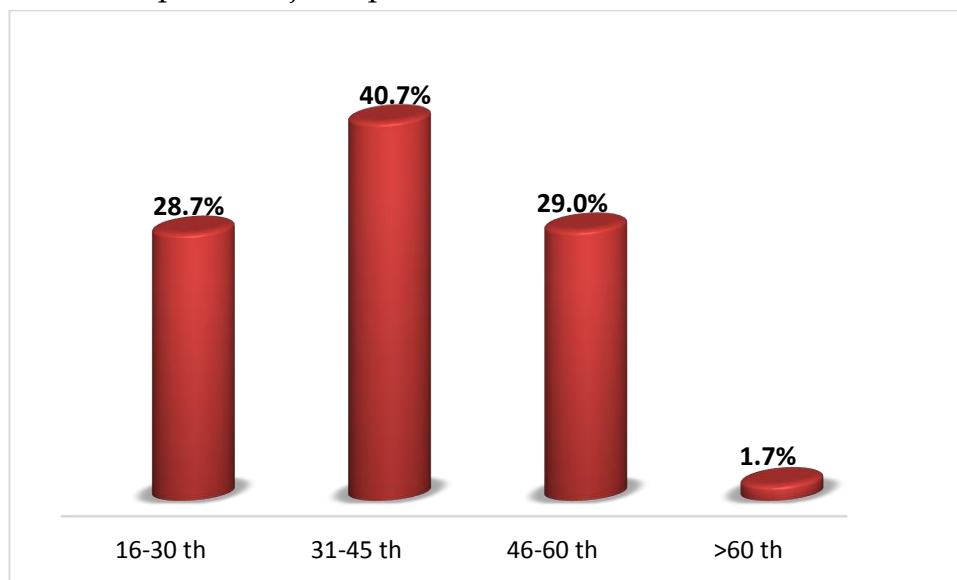
Gambar 4.2 menunjukkan bahwa responden lebih didominasi laki-laki. Dari 300 responden yang berpartisipasi dalam survei ini, 61,3% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sisanya 38,7% berjenis kelamin perempuan, seperti disajikan pada Gambar 4.2.



**Gambar 4.2** Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### 4.1.3 Kelompok Usia Responden

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

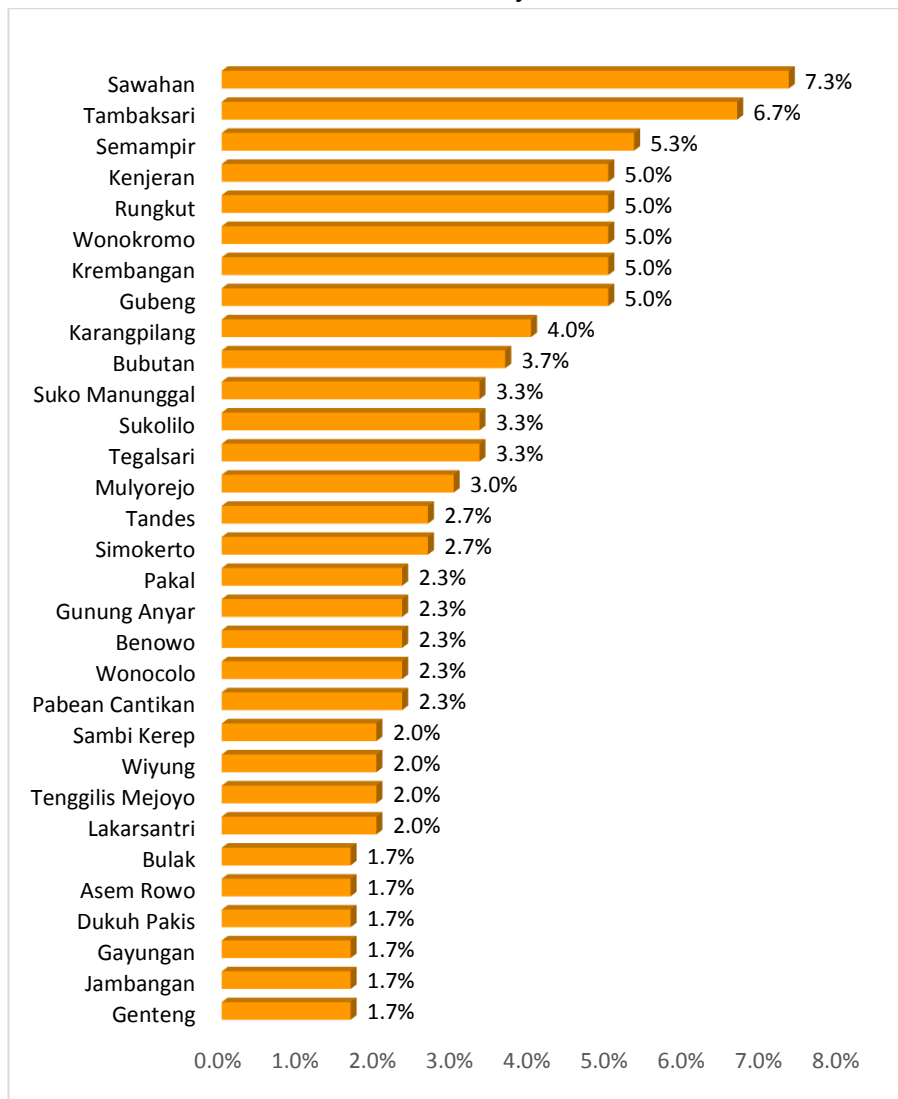


**Gambar 4.3** Persentase Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kelompok usia menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia antara 31 hingga 45 tahun, yaitu sebanyak 40,7%. Pada kelompok usia 16 hingga 30 tahun terdapat sebanyak 28,7%. Kemudian pada kelompok usia 46 hingga 60 tahun terdapat sebanyak 29%. Sedangkan untuk usia lebih dari 60 tahun hanya terdapat 1,7%.

#### 4.1.2 Sebaran Responden Menurut Kecamatan

Gambar 4.4 menyajikan responden menurut tempat tinggal yang tersebar di 31 kecamatan di Kota Surabaya.

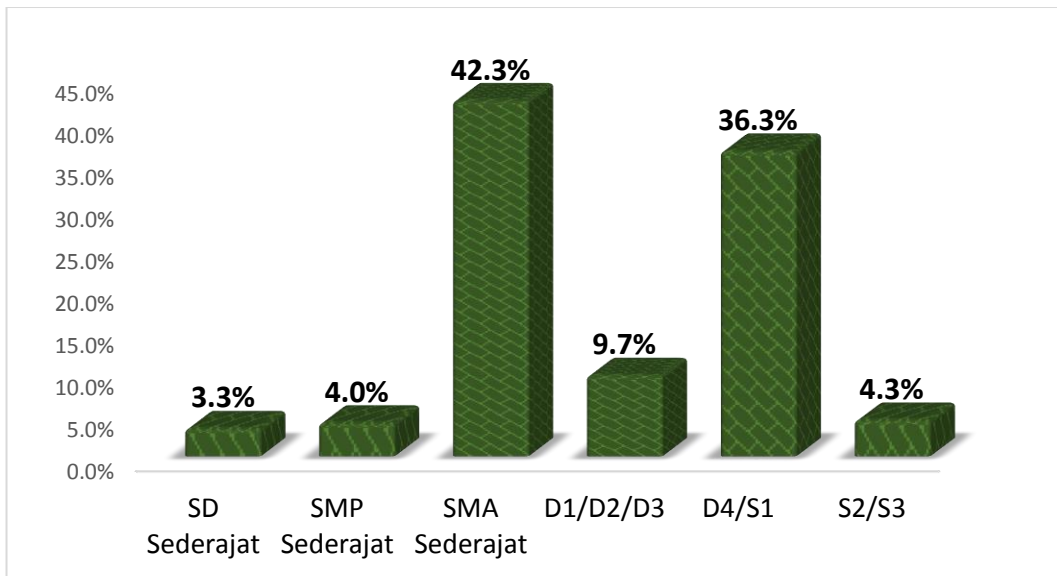


**Gambar 4.4** Persentase Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Responden survei ini tersebar pada 31 kecamatan di Kota Surabaya. Responden paling banyak bertempat tinggal di Kecamatan Sawahan dan Tambaksari dengan persentase responden masing-masing secara berurutan adalah sebanyak 7,3% dan 6,7%.

#### 4.1.4 Tingkat Pendidikan

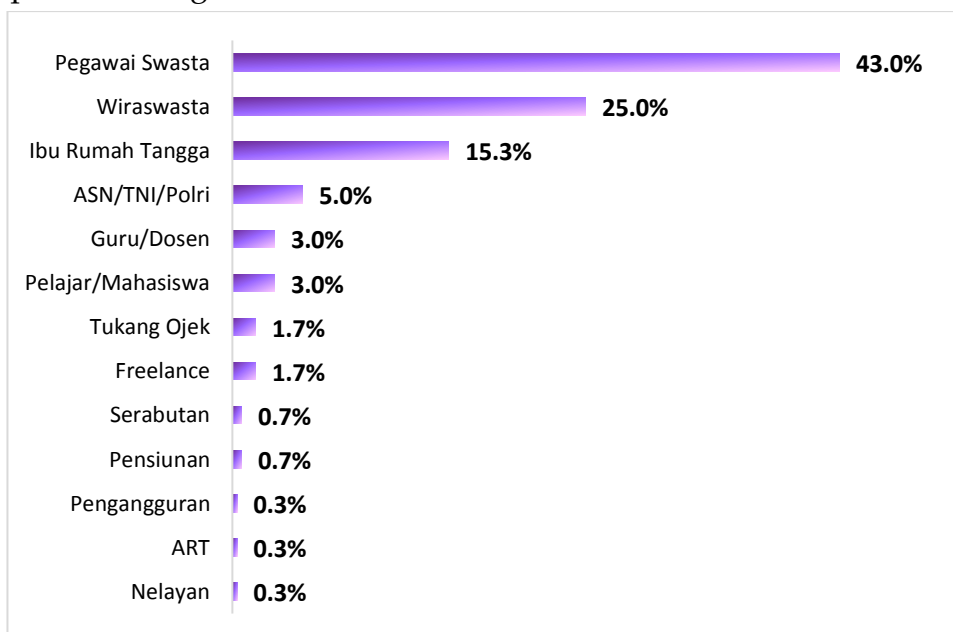
Gambar 4.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA/Sederajat, yaitu sebanyak 42,3%. Jumlah ini tidak berbeda jauh dengan responden yang berpendidikan D4/S1, yaitu 36,3%. Sementara itu untuk responden berpendidikan D1/D2/D3 dan S2, masing-masing sebanyak 9,7% dan 4,3%.



**Gambar 4.5** Persentase Responden Berdasar Tingkat Pendidikan

#### 4.1.5 Jenis Pekerjaan

Gambar 4.6 menunjukkan bahwa pekerjaan responden cukup beragam, mulai dari karyawan swasta, wiraswasta, ibu rumah tangga, ASN/TNI/POLRI, Guru/Dosen, Tukang Ojek, pensiunan, *freelance*, hingga pelajar/mahasiswa. Mayoritas pekerjaan responden adalah karyawan swasta, yaitu sebanyak 43%. Selanjutnya terdapat 25% responden sebagai wiraswasta.



**Gambar 4.6** Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

## 4.2. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

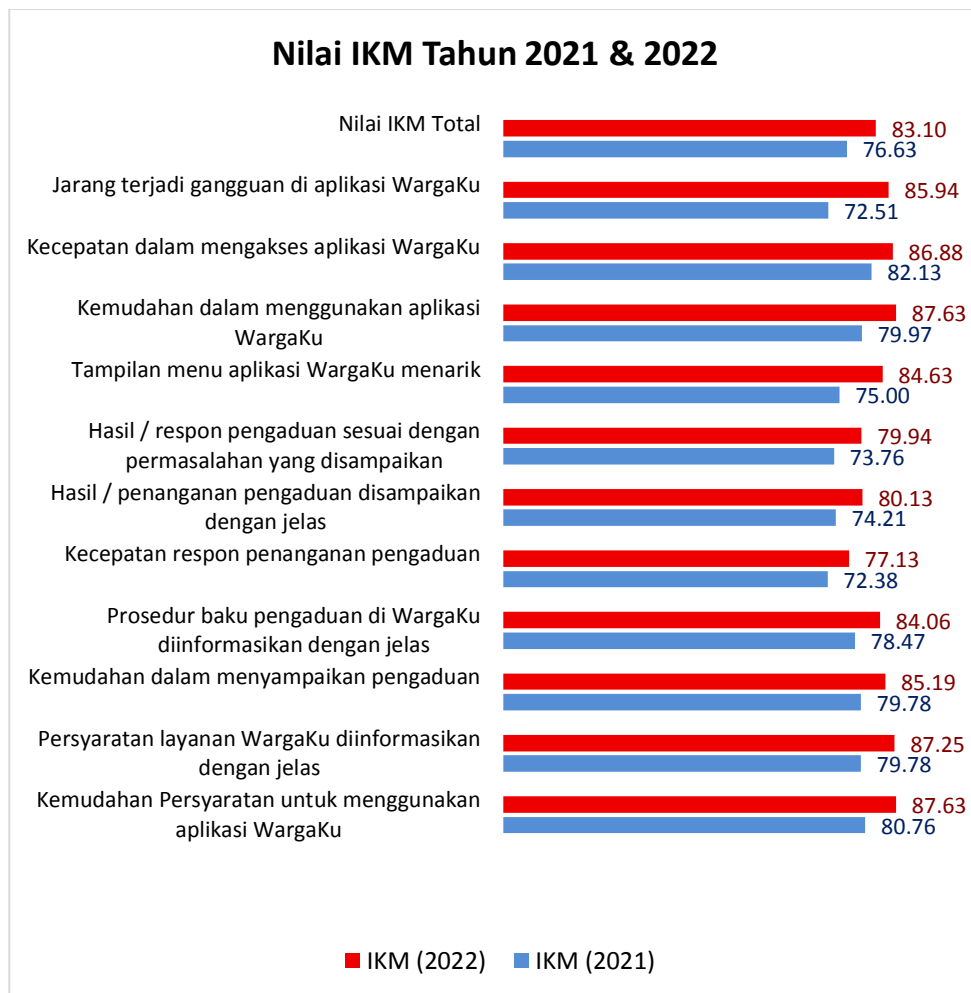
**Tabel 4.1** Nilai IKM Layanan Aplikasi WargaKu

Indikator Layanan	IKM (Skala 5)	IKM (Skala 4)	Konversi Interval IKM	Mutu Pelayanan
Kemudahan Persyaratan untuk menggunakan aplikasi WargaKu	4.34	3.51	87.63	B
Persyaratan layanan WargaKu diinformasikan dengan jelas	4.32	3.49	87.25	B
Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan	4.21	3.41	85.19	B
Prosedur baku pengaduan di WargaKu diinformasikan dengan jelas	4.15	3.36	84.06	B
Kecepatan respon penanganan pengaduan	3.78	3.09	77.13	B
Hasil / penanganan pengaduan disampaikan dengan jelas	3.94	3.21	80.13	B
Hasil / respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan	3.93	3.20	79.94	B
Tampilan menu aplikasi WargaKu menarik	4.18	3.39	84.63	B
Kemudahan dalam menggunakan aplikasi WargaKu	4.34	3.51	87.63	B
Kecepatan dalam mengakses aplikasi WargaKu	4.30	3.48	86.88	B
Jarang terjadi gangguan di aplikasi WargaKu	4.25	3.44	85.94	B
<b>Nilai IKM Total</b>	<b>4.34</b>	<b>3.32</b>	<b>83.10</b>	<b>B</b>

Berdasarkan hasil survei, secara keseluruhan nilai IKM layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu adalah sebesar **83.10**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu dapat dikatakan dalam kondisi baik atau mutu layanan **B**. Aspek layanan yang memiliki nilai paling tinggi adalah mengenai Kemudahan dalam menggunakan aplikasi WargaKu dengan nilai IKM sebesar 87.63. Sedangkan aspek layanan yang memiliki nilai paling rendah adalah kecepatan respon penanganan pengaduan dengan nilai IKM sebesar 77.13.

Hasil ini meningkat jika dibandingkan nilai IKM tahun sebelumnya yaitu sebesar **76.63**. Perbandingan lengkap nilai IKM tahun 2021 dan 2022 per Indikator Layanan dapat dilihat pada gambar 4.7.



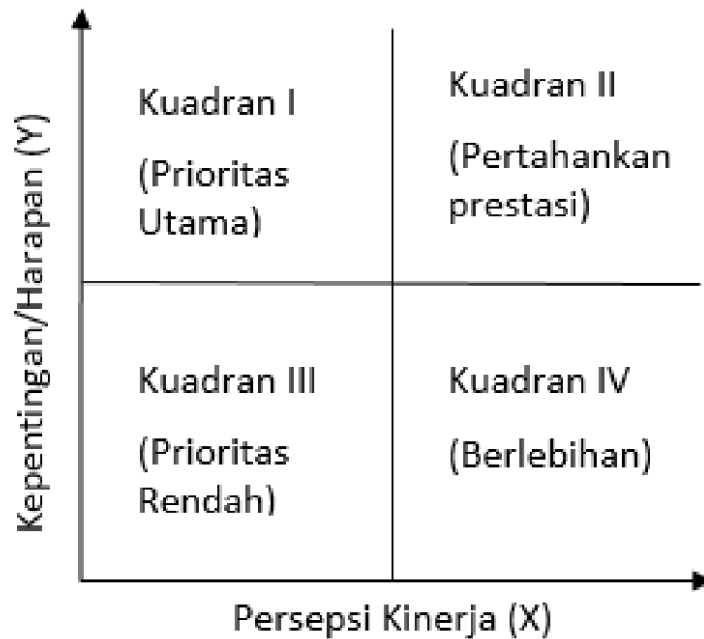


**Gambar 4.7** Nilai IKM tahun 2021 dan 2022

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa nilai IKM meningkat untuk semua Indikator Layanan, dan peningkatan terbesar adalah pada “Jarang terjadi gangguan di aplikasi WargaKu” yang naik dari nilai IKM 72.51 menjadi Nilai IKM 85.94.

### 4.3. Analisis Gap / Analisis Kuadran

Untuk menentukan aspek mana saja yang penting untuk dilakukan peningkatan kualitas, maka dilakukan Analisis Kuadran / *Importance Perfomance Analysis (IPA)*. Dengan Analisis Kuadran kita bisa mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang perlu mendapatkan perbaikan kualitas. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing kuadran seperti pada Gambar 4.8.

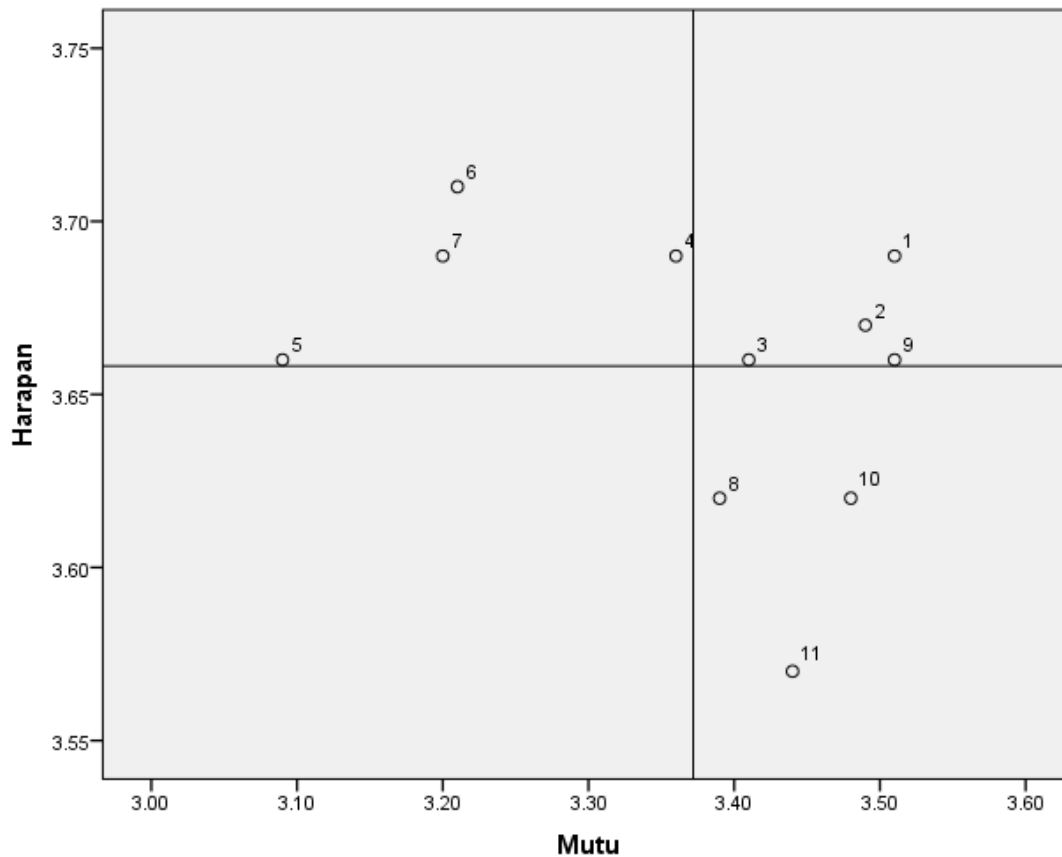


**Gambar 4.8** Kuadran dalam Analisis Gap

**Keterangan:**

- Kuadran I: **Prioritas utama** yaitu faktor-faktor yang mempunyai nilai kepentingan atau harapan yang tinggi namun kinerja masih rendah. Pada kuadran ini menunjukkan faktor dimana harapan tidak sesuai keinginan pelanggan sehingga tidak puas.
- Kuadran II: **Pertahankan prestasi** yaitu faktor-faktor dengan nilai kinerja tinggi dan harapan yang juga tinggi. Kuadran ini dianggap penting oleh responden sehingga wajib dipertahankan.
- Kadran III: **Prioritas rendah** yaitu faktor-faktor dengan nilai kinerja rendah akan tetapi responden juga tidak menganggap penting, jadi meningkatkan kualitas di kuadran ini memang baik, tetapi tetap harus mengutamakan faktor-faktor di kuadran I.
- Kuadran IV: **Berlebihan** yaitu faktor-faktor dengan nilai kinerja tinggi dan kepentingan rendah. Pada kuadran ini kinerja telah dinilai sangat baik bahkan melebihi harapan responden.

Dalam survei ini juga dilakukan analisis kuadran yang hasilnya dapat dilihat pada gambar 4.9 di bawah ini.



**Gambar 4.9** Analisis Kuadran

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa masing-masing Indikator Layanan masuk dalam salah satu kuadran dalam analisis kuadran. Adapun rincian Indikator Layanan apa saja yang masuk pada masing-masing kuadran adalah sebagai berikut :

● **Kuadran I : PRIORITAS UTAMA**

Indikator layanan yang harus dijadikan prioritas dalam peningkatan kualitas layanan. Indikator layanan yang masuk dalam kelompok ini adalah :

4. Ada prosedur pengaduan di WargaKu yang baku dan diumumkan dengan jelas.
5. Pengaduan saya mendapatkan respon yang cepat.
6. Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami.
7. Saya merasa hasil respon pengaduan sesuai dengan substansi.

- **Kuadran II : PERTAHANKAN PRESTASI**

Indikator layanan yang mempunyai mutu bagus dan juga dianggap penting oleh pengguna layanan, jadi Indikator Layanan dalam kelompok ini harus tetap dipertahankan kualitasnya. Indikator layanan yang masuk dalam kelompok ini adalah :

1. Saya merasa persyaratan untuk membuat pengaduan mudah.
2. Persyaratan untuk layanan WargaKu diumumkan dengan jelas.
3. Saya merasa mudah dalam menyampaikan pengaduan.
9. Saya merasa mudah menggunakan aplikasi WargaKu.

- **Kuadran III : PRIORITAS RENDAH**

Untuk survei ini, Indikator Layanan pada Aplikasi WargaKu tidak ada yang masuk dalam kuadran III, artinya tidak ada Indikator Layanan yang tidak dianggap penting oleh pengguna dan mempunyai mutu yang buruk

- **Kuadran IV : BERLEBIHAN**

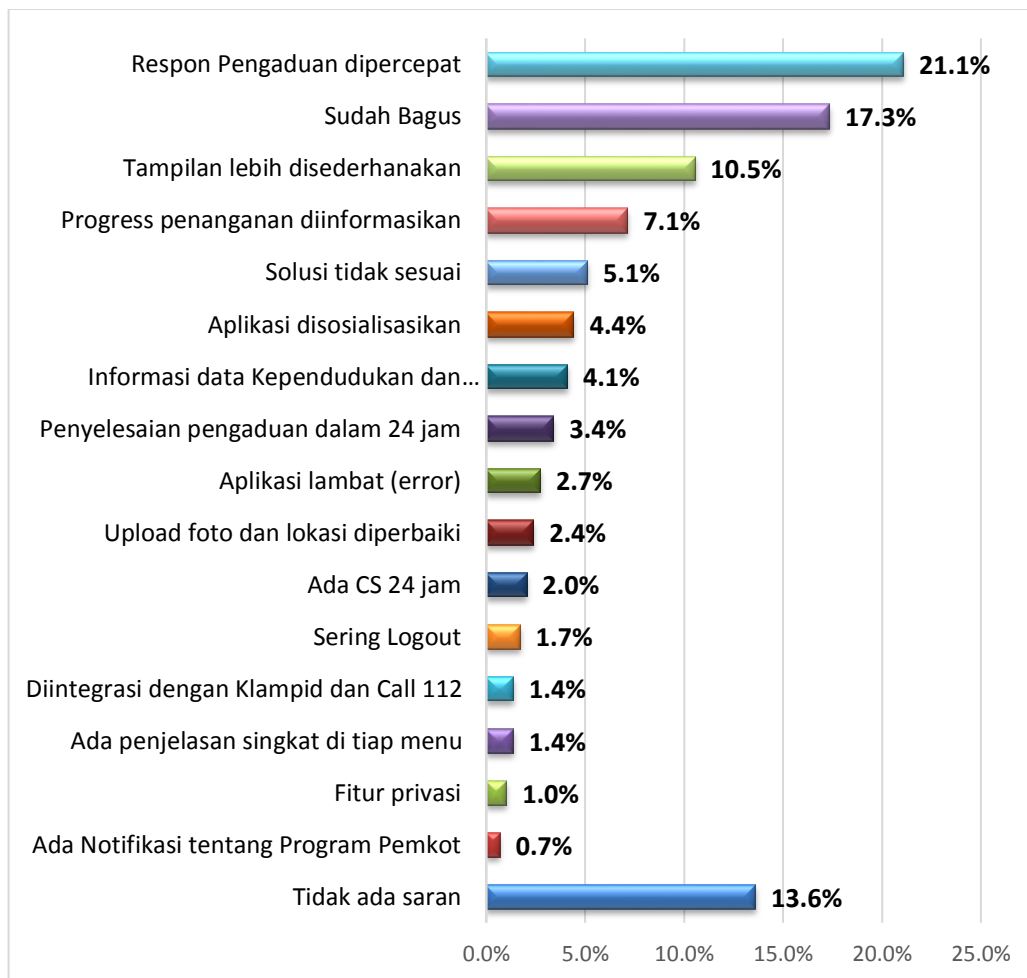
Indikator layanan yang sebenarnya kurang dianggap penting oleh pengguna aplikasi, tetapi kualitas layanan Aplikasi Wargaku pada Indikator Layanan ini dinilai baik oleh pengguna. Indikator layanan yang masuk dalam kelompok ini adalah :

8. Saya merasa tampilan menu aplikasi WargaKu menarik.
10. Saya dapat mengakses aplikasi WargaKu dengan cepat.
11. Saya merasa akses aplikasi WargaKu jarang mengalami gangguan

Berdasarkan hasil dari Analisis kudran ini, maka penyelenggara layanan Aplikasi WargaKu perlu berkonsentrasi untuk meningkatkan kualitas pada Indikator Layanan yang termasuk dalam **kuadran I**

#### **4.4. Saran Terhadap Aplikasi WargaKu**

Dalam survei ini, masyarakat juga dapat menyampaikan saran perbaikan terhadap Aplikasi WargaKu. Gambar 4.10 menyajikan saran perbaikan terhadap aplikasi WargaKu.



**Gambar 4.10** Saran Terhadap Aplikasi WargaKu

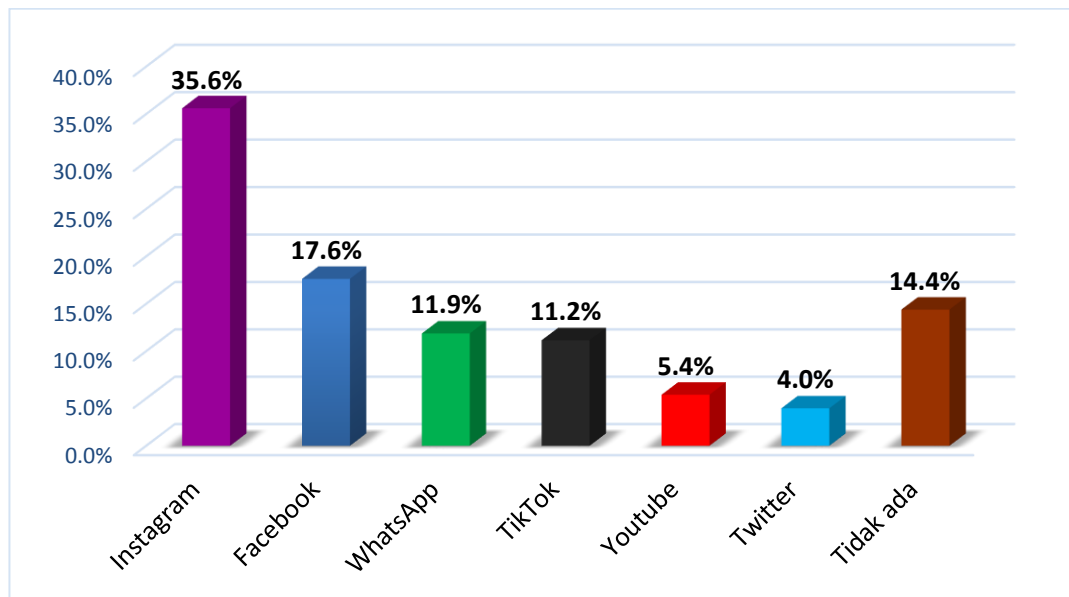
Responden paling banyak memberikan saran mengenai respon pengaduan dipercepat, yaitu sebanyak 21,1%. Kemudian 17,3% responden menganggap bahwa aplikasi sudah bagus. Secara rinci saran-saran yang diberikan responden bisa dilihat pada grafik di atas.

#### 4.5. Media Favorit Responden

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Aplikasi WargaKu tentu diperlukan komunikasi yang efektif dengan Warga Kota Surabaya, baik yang sudah menggunakan Aplikasi WargaKu maupun yang belum menggunakannya. Di era kemajuan teknologi seluler sekarang ini, Sosial media menjadi sarana komunikasi yang efektif dan mempunyai dampak yang sangat besar.

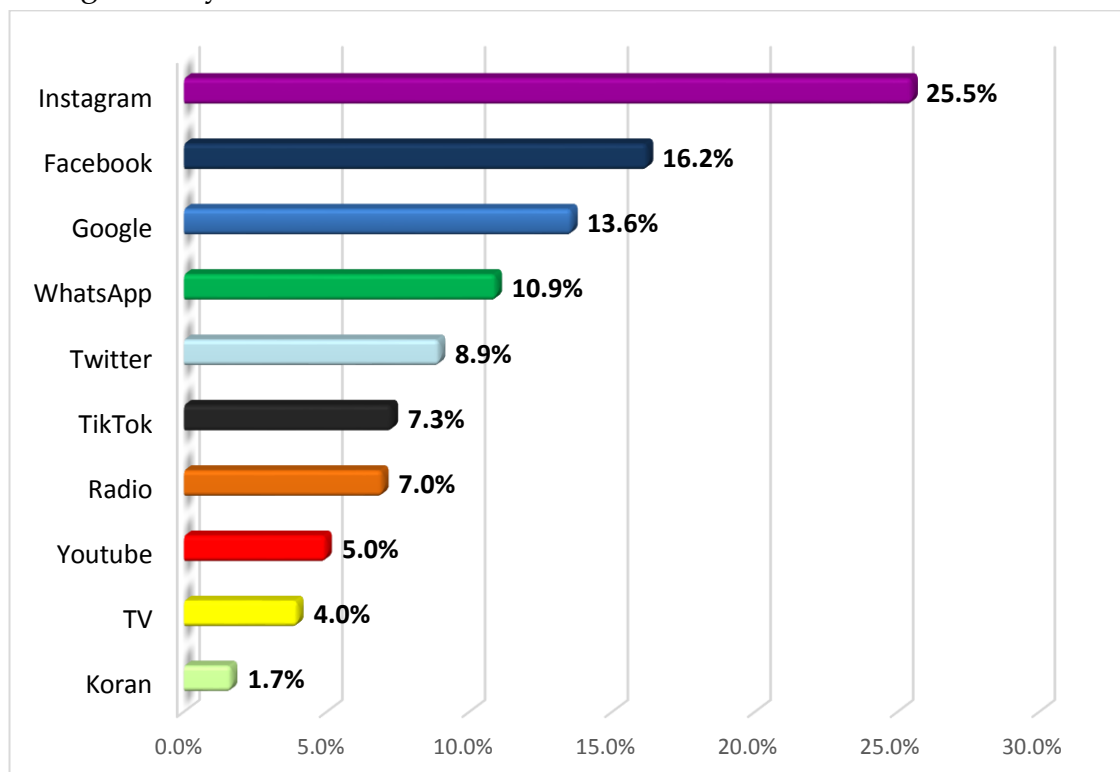
Oleh karena itu, dalam survei ini juga digali kebiasaan responden dalam bersosial media dan mengakses informasi mengenai Surabaya. Gambar 4.11 di bawah ini menunjukkan sosial media yang paling sering diakses oleh

masyarakat, dimana Instagram masih menjadi sosial media terfavorit bagi 35,6% responden, disusul oleh Facebook dengan 17,6% responden



**Gambar 4.11** Sosial media yang paling sering diakses

Selain kebiasaan masyarakat dalam bersosial media, perlu diketahui juga dari mana masyarakat mendapat berita-berita tentang Kota Surabaya. Gambar 4.12 ini menunjukkan dari mana saja responden mendapat informasi tentang Surabaya



**Gambar 4.12** Media mendapat Informasi tentang Surabaya

## BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 5.1. Kesimpulan

- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu tahun 2022 adalah sebesar 83,10 dan termasuk dalam kategori baik. Skor IKM tahun 2022 ini meningkat dibandingkan dengan skora tahun 2021 yaitu sebesar 76,63.
- Peningkatan nilai IKM terjadi di semua Indikator Layanan, dengan peningkatan nilai paling besar pada Indikator Layanan Jarang terjadi gangguan di aplikasi WargaKu
- Setelah dilakukan analisis kuadran, didapatkan hasil bahwa 4 Indikator Layanan masuk dalam **kuadran I** yang artinya harus diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan, keempat Indikator Layanan itu adalah Ada prosedur pengaduan di WargaKu yang baku dan diumumkan dengan jelas, Pengaduan saya mendapatkan respon yang cepat, Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami dan Saya merasa hasil respon pengaduan sesuai dengan substansi.
- Dari saran-saran yang diberikan oleh responden, menunjukkan bahwa waktu penyelesaian terhadap pengaduan dari OPD terkait perlu dilakukan percepatan.
- Dari analisis Media Preference tampak bahwa Instagram masih menjadi pilihan utama responden dalam berselancar di dunia digital.

### 5.2. Rekomendasi

- Peningkatan kualitas layanan dari tahun sebelumnya perlu terus dipertahankan, dengan peningkatan kualitas layanan yang terarah dan konsisten, sangat mungkin pada tahun depan akan mendapatkan Skor IKM dengan kategori A.
- Kecepatan respon atau penyelesaian pengaduan pada OPD terkait perlu mendapat perhatian utama dan perlu adanya kejelasan waktu penyelesaian terhadap pengaduan tersebut.
- Diperlukan komunikasi yang lebih efektif dengan warga, bukan hanya dalam rangka mengenalkan Aplikasi WargaKu, tapi juga mengenai SOP penyelesaian keluhan dan fitur-fitur yang ada di Aplikasi WargaKu. Instagram bisa menjadi pilihan utama, mengingat Instagram masih menjadi Sosial media favorit warga.

## REFERENSI

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


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

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




## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Proses penilaian respon dengan kuesioner



PT. Wahdah Puspita Mulia



Dinas Kominfo Pemkot Surabaya

### SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI "WARGAKU" PEMERITAH KOTA SURABAYA TAHUN 2022

Selamat Pagi Bapak/Ibu. Perkenalkan Nama Saya ..... Saya Petugas Survey dari Dinas Kominfo Pemkot Surabaya yang dalam kesempatan ini ingin mengetahui pendapat Bapak/Ibu setelah menggunakan Aplikasi WARGAKU SURABAYA. Jika Bapak/Ibu berkenan akan ada voucher seluler sebesar Rp. 10.000 untuk Bapak/Ibu sebagai penghargaan atas waktu yang Bapak/Ibu sisihkan untuk survey ini

**Screening Question**

- Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah menggunakan aplikasi WARGAKU SURABAYA (S) ?
  - Ya [Lanjutkan Survey]
  - Tidak [STOP, ganti responden]
- Kapan Bapak/Ibu menggunakan aplikasi WARGAKU SURABAYA ?  
Bulan : ..... Tahun : 2022
- Jenis Layanan yang Bapak/Ibu gunakan? (M)

: 1. SARAN	<input checked="" type="radio"/> 3. KELUHAN	5. APRESIASI
2. KRITIK	4. PERMOHONAN INFORMASI	

Data Responden [WAJIB DI ISI, jika tidak lengkap berarti dianggap tidak sah]	
Nama	: AIRIN MADURETNO
JenisKelamin	: L / (P)
Usia	: 49 THN
Alamat	: VILLA KALISUDAN INDAH 35
Kecamatan	: MULYOREJO
Telp/HP.	: 082330734500
PendidikanTerakhir	: 1. Tidak Sekolah      4. SMA Sederajat      7. S2 / S3 2. SD/MI      5. D1 / D2 / D3 3. SMP/MTs <input checked="" type="radio"/> 6. D4 / S1
PekerjaanUtama	: 1. ASN/TNI/Polri      5. Pensiunan <input checked="" type="radio"/> 2. Peg. Swasta      6. Guru/ Dosen 3. Wiraswasta      7. IbuRumahTangga 4. Pelajar/Mahasiswa      8. Lainnya: .....
Tanggal Survey	: 28 JULI
Surveyor	: TAF

Berikan Penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas layanan dan harapan pengguna dalam menggunakan aplikasi WARGAKU, sbb.:

**SKOR TANGGAPAN sebagai berikut:**

Penilaian	Sangat Buruk	Buruk	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1. Kualitas layanan Aplikasi Wargaku yang dirasakan (M)	1	2	3	4	5
2. Kualitas layanan Aplikasi Wargaku yang diharapkan (H)	1	2	3	4	5

[1]

Lampiran 1. Proses penilaian respon dengan kuesioner (lanjutan)



PT. Wahdah Puspita Mula



Dinas Kominfo Pemkot Surabaya

**WargaKu**

W1. Bagaimana pengalaman Anda menggunakan Aplikasi WargaKu (S)?

NO	JENIS PELAYANAN	HARAPAN (H)	MUTU (M)
1	Kemudahan Persyaratan untuk menggunakan aplikasi WargaKu	1, 2, 3, 4, <u>5</u>	1, 2, 3, 4, <u>5</u>
2	Persyaratan layanan WargaKu diinformasikan dengan jelas	1, 2, 3, 4, <u>5</u>	1, 2, 3, 4, <u>5</u>
3	Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan	1, 2, 3, 4, <u>5</u>	1, 2, 3, 4, <u>5</u>
4	Prosedur baku pengaduan di WargaKu diinformasikan dengan jelas	1, 2, 3, 4, <u>5</u>	1, 2, 3, 4, <u>5</u>
5	Kecepatan respon penanganan pengaduan	1, 2, 3, 4, <u>5</u>	<u>1</u> , 2, 3, 4, 5
6	Hasil / penanganan pengaduan disampaikan dengan jelas	1, 2, 3, 4, <u>5</u>	<u>1</u> , 2, 3, 4, 5
7	Hasil / respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan	1, 2, 3, 4, <u>5</u>	<u>1</u> , 2, 3, 4, 5
8	Tampilan menu aplikasi WargaKu menarik	1, 2, 3, 4, <u>5</u>	1, 2, 3, 4, <u>5</u>
9	Kemudahan dalam menggunakan aplikasi WargaKu	1, 2, 3, 4, <u>5</u>	1, 2, 3, 4, <u>5</u>
10	Kecepatan dalam mengakses aplikasi WargaKu	1, 2, 3, 4, <u>5</u>	1, 2, 3, 4, <u>5</u>
11	Jarang terjadi gangguan di aplikasi WargaKu	1, 2, 3, 4, <u>5</u>	1, 2, 3, 4, <u>5</u>

W4. Adakah saran/kritik yang bisa Anda sampaikan untuk aplikasi WargaKu?

PERANGANAN LAMBAT

M1. Media sosial yang paling sering diakses ? (S)

- a. Facebook
- b. Instagram
- c. Twitter
- d. Youtube
- e. TikTok
- f. WhatsApp
- g. Lainnya.....

M2. Dari mana anda mengakses informasi terbaru tentang Surabaya? (M)

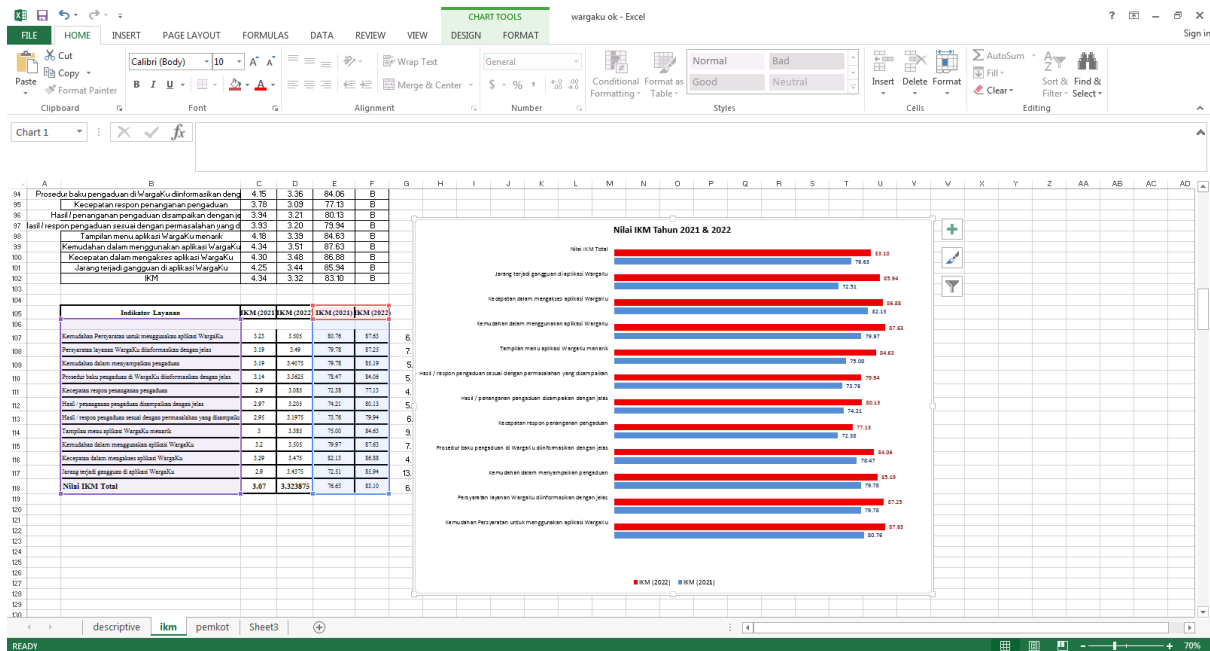
NO	Media Online	Channel / Website/akun
1	Google	
2	Facebook	
3	Instagram	
4	Twitter	<u>SEHAT SURABAYA</u>
5	Youtube	
6	Tiktok	
7	WhatsApp	
8	Lainnya:	
9	Lainnya:	

## Lampiran 2. Proses entry data di program SPSS dan Excel

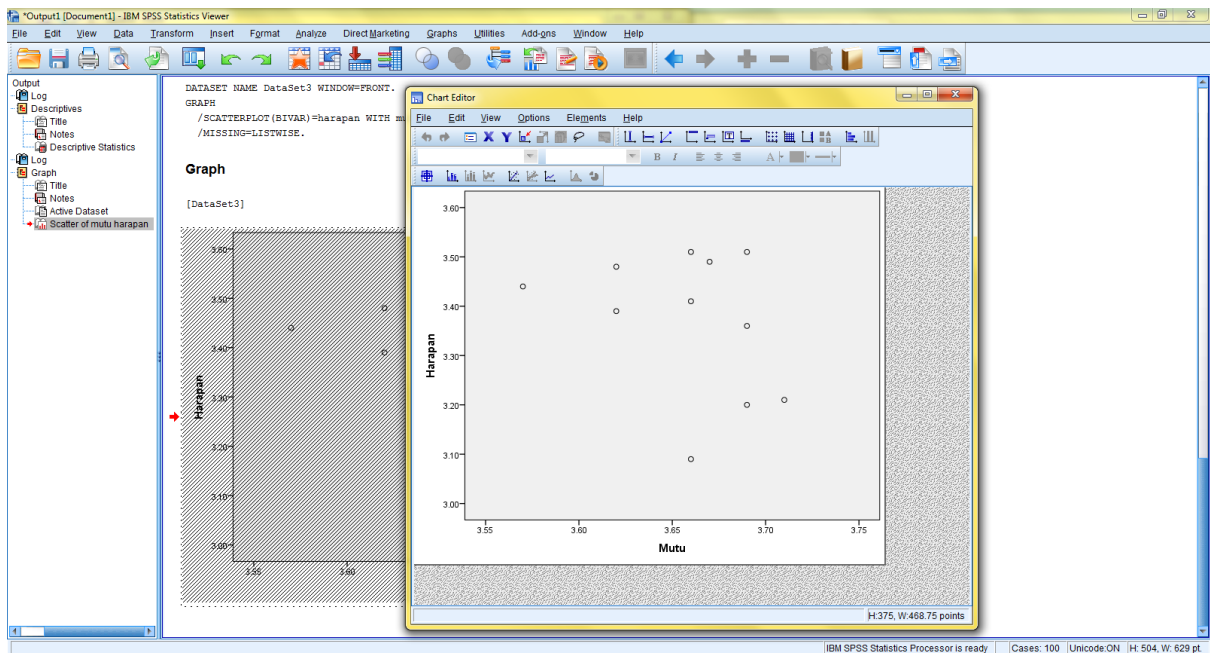
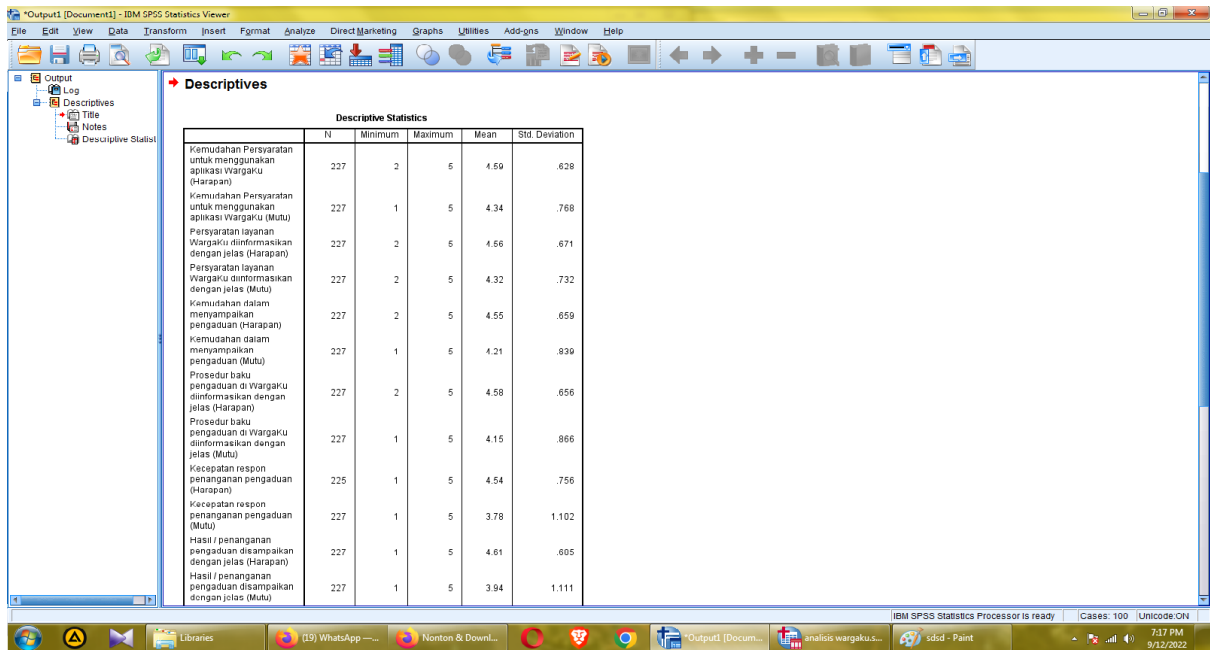
IBM SPSS Statistics Data Editor

survei	bukti	meto	surveyor	nama	Kecamatan	jk	Alamat	telp	tahun	layan	usi	usia	pendidikan	pekerjaan	tgl	w1.ta	w
26	sudah	phone	Zain eri f	Dukuh Pakis Perem...	gunung sani indah blok gg 21			081231265518	"2021"	Permohon...	28	"16-30 th"	D4/S1	Pegawai S...	1	Baik	
27	sudah	phone	Aziz gisca kurniawan	Tenggiling Mejoyo	Laki-laki kutasari indah barat iii 71			081231351010	"2021"	Keluhan	33	"31-45 th"	S2/S3	Wiraswasta		Sangat Baik	San
28	sudah	phone	Zain surya lesmana	Tambaksari	Laki-laki ngaglik dka 4			081231748480	"2021"	Permohon...	45	"31-45 th"	SMA Sede...	Pegawai S...	27	Baik	San
29	sudah	phone	Aulia maharani okalia	Wonokromo Perem...	ngaglik tirta 3 48			081231989817	"2021"	Keluhan	25	"16-30 th"	D4/S1	Pegawai S...		Sangat Baik	San
30	sudah	phone	Aziz sarpiani	Krebangan	Laki-laki jf krebangan jaya utara ix 17			08123189817	"2021"	Saran	54	"46-60 th"	SMA Sede...	Pegawai S...	4	Sangat Baik	Cul
31	sudah	phone	Aziz budi santoso	Tenggiling Mejoyo	Laki-laki kutasari indah selatan vi 14			081231989855	"2022"	Keluhan	64	">-60 th"	S2/S3	Pensiunan		Sangat Baik	San
32	sudah	phone	Zain hendry b	Tegalsari	Laki-laki kedungdoro			081232039353	"2021"	Keluhan	39	"31-45 th"	SMA Sede...	Wiraswasta	8	Baik	Cul
33	sudah	phone	Zain setia agus	Pakal	Laki-laki griyo benowo indah q 06			08123210006	"2021"	Permohon...	52	"46-60 th"	D1/D2/D3	Wiraswasta	15	Cukup Baik	San
34	sudah	phone	wachidah bilal farizki	Rungkut Perem...	wonorejo selatan iv 113			081232672308	"2021"	Keluhan	50	"46-60 th"	D1/D2/D3	Wiraswasta	26	Sangat Baik	San
35	sudah	phone	Zain ismu prasetya	Wonocolo	Laki-laki jemuwonosari jc 10			08123271887	"2021"	Keluhan	54	"46-60 th"	D4/S1	Wiraswasta	29	Baik	San
36	sudah	phone	wachidah annas taufan	Tegalsari	Laki-laki plemahan vii no6			081233477456	"2021"	Permohon...	34	"31-45 th"	S2/S3	Pegawai S...	30	Sangat Baik	San
37	sudah	phone	Aziz erik pria setiawan	Krebangan	Laki-laki krebangan baraf71			081233740982	"2022"	Permohon...	40	"31-45 th"	D4/S1	Pegawai S...	8	Sangat Baik	San
38	sudah	phone	Tani achmad novianto	Gubeng	Laki-laki jf sani bogor kencana 4 no7			081233793277	"2021"	Keluhan	39	"31-45 th"	D1/D2/D3	Pegawai S...	4	Sangat Baik	San
39	sudah	phone	Tani setiawan adam	Sawahan	Laki-laki kembang kunning kulon i 22			081234096415	"2021"	Keluhan	25	"16-30 th"	D4/S1	Pegawai S...	8	Baik	San
40	sudah	phone	Tani yumi leonard	Sawahan	Laki-laki karang gunung timur			081234373636	"2021"	Permohon...	46	"46-60 th"	D4/S1	Wiraswasta	29	Cukup Baik	Cul
41	sudah	phone	Zain yudistira ramadhon	Tambaksari	Laki-laki jedong no 32f			081234941927	"2022"	Kritik	25	"16-30 th"	D4/S1	Wiraswasta		Sangat Baik	San
42	sudah	phone	Aziz ike vitria	Wiyung Perem...	jf darsongo 2 no 18			081235090840	"2022"	Keluhan	37	"31-45 th"	SMA Sede...	Pegawai S...	27	Sangat Baik	San
43	sudah	face ...	Tani Maynard Kanya B...	Rungkut	Laki-laki wonorejo permal selatan 3 no.			08123509252	"2021"	Keluhan	50	"46-60 th"	D4/S1	Wiraswasta	21	Sangat Baik	San
44	sudah	phone	wachidah desy afiliani	Tenggiling Mejoyo	Perem... jf kendangsari 9 no 38			081235142455	"2021"	Permohon...	30	"16-30 th"	D4/S1	Pegawai S...		Baik	San
45	sudah	phone	wachidah umar sutrisno	Sawahan	Laki-laki			081235245982	"2021"	Keluhan	38	"31-45 th"	D4/S1	Wiraswasta	27	Baik	San
46	sudah	face ...	nur hayati imam sudiono	Sawahan	Laki-laki indah permal d 39			08123536904	"2022"	Apresiasi	48	"46-60 th"	D4/S1	Wiraswasta	22	Sangat Baik	San
47	sudah	phone	wachidah teguh wahyu	Gubeng	Laki-laki jf jororan iii 89			081235428274	"2021"	Apresiasi	48	"46-60 th"	SMA Sede...	Pegawai S...	26	Baik	San
48	sudah	face ...	nur hayati adi sampurna	Pakal	Laki-laki pondok benowo indah a4 39			081235476221	"2022"	Keluhan	46	"46-60 th"	D4/S1	Pegawai S...		Baik	San
49	sudah	phone	Tani julius willem s	Tegalsari	Laki-laki untung suropati 96			08123563673	"2021"	Permohon...	59	"46-60 th"	D4/S1	Pegawai S...	19	Sangat Baik	San
50	sudah	phone	wachidah faris anwar	Simokerto	Laki-laki												
51																	
52																	
53																	
54																	

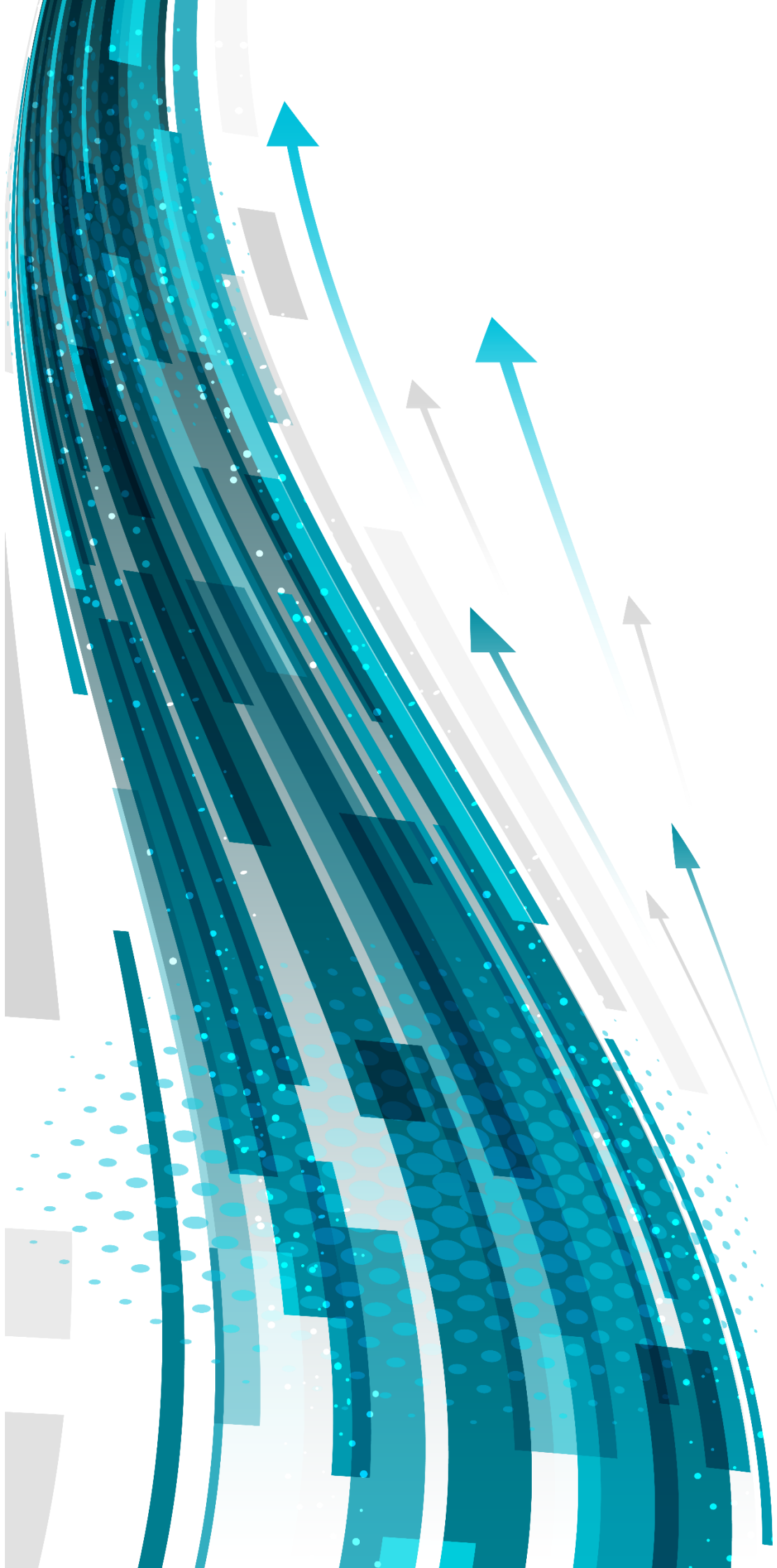
IBM SPSS Statistics Processor is ready | Cases: 100 | Unicode:ON



# Lampiran 1. Proses analisis data di program SPSS dan Excel







**PT. Wahdah Puspita Mulia**