

Laporan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT APLIKASI WARGAKU SURABAYA

2023



DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA



PT. Wahdah Puspita Mulia

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| BAB 1 | 4 |
| PENDAHULUAN | 4 |
| 1.1. Latar Belakang | 4 |
| 1.2. Dasar Hukum | 6 |
| 1.3. Pengertian Umum | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5. Ruang Lingkup | 9 |
| BAB 2 | 10 |
| GAMBARAN UMUM | 10 |
| 2.1. Landasan Teori | 10 |
| 2.1.1. Pengertian Pelayanan..... | 10 |
| 2.1.2. Paradigma Pelayanan Publik | 10 |
| 2.1.3. Ukuran Keberhasilan Pelayanan..... | 11 |
| 2.1.4. Kepuasan Masyarakat..... | 12 |
| 2.1.5. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 12 |
| 2.1.6. Dimensi Pelayanan..... | 13 |
| 2.1.7. Pengukuran Kepuasan Masyarakat | 14 |
| 2.1.8. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat | 15 |
| 2.2. Gambaran Umum Aplikasi Wargaku | 16 |
| 2.2.1. Layanan Pengaduan Melalui Aplikasi WargaKu | 16 |
| 2.2.2. Komponen di Aplikasi Wargaku | 17 |
| 2.2.3. Standar Layanan Aplikasi Wargaku..... | 19 |
| 2.3. Metodologi Penelitian | 19 |
| 2.3.1. Tahapan Penelitian | 19 |
| 2.3.2. Populasi dan Sampel | 20 |
| 2.3.2.1. Populasi | 20 |
| 2.3.2.2. Sampel..... | 21 |
| 2.3.3. Tahapan Pengolahan Data | 21 |
| 2.3.3.1. Pengecekan Data | 21 |
| 2.3.3.2. Koding Data | 22 |

| | |
|--|----|
| 2.3.3.3. Tabulasi | 22 |
| 2.3.3.4. Analisis Data | 22 |
| 2.3.4. Teknik Pengukuran Kepuasan..... | 22 |
| 2.3.4.1. Skala Pengukuran | 22 |
| 2.3.4.2. Uji Validitas | 23 |
| 2.3.4.3. Uji Reliabilitas | 23 |
| 2.3.4.4. Perhitungan Nilai IKM..... | 23 |
| 2.3.5. Metode Perhitungan IKM..... | 24 |
| BAB 3 | 27 |
| ANALISIS DATA | 27 |
| 3.1. Statistik Deskriptif | 27 |
| 3.1.1. Metode Pengumpulan Data | 27 |
| 3.1.2. Jenis Kelamin Responden | 28 |
| 3.1.3. Kelompok Usia Responden | 28 |
| 3.1.4. Sebaran Responden Menurut Kecamatan | 29 |
| 3.1.5. Tingkat Pendidikan | 31 |
| 3.1.6. Jenis Pekerjaan | 31 |
| 3.2. Kebiasaan Menggunakan Aplikasi | 32 |
| 3.2.1. Frekuensi Menggunakan Aplikasi | 33 |
| 3.2.2. Tahun Menggunakan Aplikasi Wargaku | 33 |
| 3.2.3. Jenis Pelayanan Aplikasi Wargaku | 34 |
| 3.2.4. Media Menyampaikan Pengaduan | 35 |
| 3.2.5. Kategori Pengaduan | 36 |
| 3.2.6. Topik Pengaduan | 37 |
| 3.2.7. OPD Terkait Pengaduan..... | 38 |
| 3.3. Pengujian Angket | 39 |
| 3.3.1. Uji Validitas | 39 |
| 3.3.2. Uji Reliabilitas..... | 41 |
| 3.4. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | 42 |
| 3.5. Analisis Gap / Analisis Kuadran | 47 |
| BAB 4 | 52 |
| PERMASALAHAN DAN ISU STRATEGIS | 52 |
| 4.1. Perkembangan Teknologi Digital | 52 |

| | |
|---|----|
| 4.2. Pelayanan Publik di Era Digital..... | 54 |
| 4.3. Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik..... | 55 |
| 4.4. Peningkatan Kualitas Aplikasi Wargaku | 56 |
| BAB 5 | 60 |
| KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 60 |
| 5.1. Kesimpulan | 60 |
| 5.2. Rekomendasi | 61 |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelaksanaan layanan publik menjadi sesuatu yang sangat esensial dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Masyarakat, selaku pengguna layanan publik selalu menuntut kualitas layanan yang prima dari aparat pemerintah selaku penyedia layanan. Sejatinya, masyarakat membutuhkan layanan publik bukan hanya agar bisa memenuhi berbagai macam kebutuhannya, tetapi juga agar bisa menjalankan kewajibannya sebagai warga negara sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban. Pada akhirnya layanan publik yang prima juga akan membantu pemerintah menjalankan tugasnya karena besarnya dukungan dan partisipasi dari masyarakat sendiri.

Tolok ukur utama pelayanan publik yang baik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat hanya dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan minimal sesuai dengan standar atau bahkan lebih baik dari standar yang diberikan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Namun mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unit Penyelenggara layanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan

kuantitatif atas pendapat masyarakat yang memperoleh layanan dengan membandingkan antara harapan dan mutu yang dirasakan. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pesatnya perkembangan teknologi seluler akhir-akhir ini, menjadikan cara manusia berkomunikasi dan berinteraksi juga berubah. Fungsi telepon pintar yang makin saat ini telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan kita sehari-hari. Dengan peranan telepon pintar 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. Kemudahan dan kecepatan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik yang disediakan pemerintah menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu layanan yang dirasakan masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai salah satu pelaksana layanan publik di Indonesia seakan menjadi pelopor 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 gawainya masing-masing. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang terbagi dalam 5 kategori yaitu apresiasi, keluhan, kritik, permohonan informasi, dan saran. Pengaduan yang disampaikan masyarakat tersebut juga akan ditanggapi dan diselesaikan oleh dinas terkait, sehingga permasalahan yang ada di tengah masyarakat bisa cepat diselesaikan, selain itu pemerintah juga bisa mendapatkan informasi secara akurat tentang kondisi masyarakat yang pada akhirnya bisa menjadi dasar dalam menentukan kebijakan. 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, bukan hanya layanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika saja, tapi layanan seluruh dinas di Pemkot Surabaya, maka peningkatan kualitas dari Aplikasi WargaKu secara berkelanjutan perlu dilakukan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi WargaKu ini merupakan salah satu cara untuk melihat kepuasan pengguna serta memetakan pada bagian mana saja yang perlu dilakukan

perbaiki sesuai dengan penilaian yang diberikan oleh masyarakat. Selain itu juga sebagai media bagi masyarakat untuk menyalurkan ide-idenya untuk bisa diimplementasikan pada Aplikasi Wargaku Surabaya.

1.2. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Indeks Kepuasan Masyarakat Aplikasi Wargaku Surabaya 2022

1.3. PENGERTIAN UMUM

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

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan, atau 6 (enam) bulan atau minimal 1 tahun sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Tujuan dari kegiatan penelitian Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi Wargaku Surabaya tahun 2023 ini diharapkan akan memberikan manfaat dan kontribusi positif terhadap pihak-pihak berikut:

1. Manfaat literasi
 - a. Hasil pengukuran IKM ini diharapkan menjadi sumber referensi dan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas tentang permasalahan yang sama.
 - b. Hasil pengukuran IKM ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik
2. Manfaat bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya
 - a. Untuk mengetahui kualitas layanan Aplikasi Wargaku Surabaya.
 - b. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan mutu pelayanan publik yang didapat melalui Aplikasi Wargaku Surabaya.
 - c. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan tiap-tiap kategori dari Aplikasi Wargaku Surabaya, sehingga bisa memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan.
 - d. Untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan dari Aplikasi Wargaku Surabaya berdasarkan penilaian yang dirasakan oleh pengguna aplikasi.
 - e. Untuk mengetahui masukan dan saran dari pengguna Aplikasi Wargaku Surabaya sehingga bisa menambahkan fitur-fitur yang berguna dan memang diharapkan oleh pengguna aplikasi.

- f. Mendorong peningkatan kualitas layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi WargaKu yang terarah sesuai dengan harapan pengguna
 - g. Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan untuk layanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi WargaKu.
 - h. Sebagai pedoman dalam menentukan aspek-aspek apa saja yang urgent untuk dilakukan perbaikan
3. Manfaat bagi Pemerintah Kota Surabaya
- a. Sebagai media komunikasi untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan layanan publik.
 - b. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan Publik yang dirasakan oleh pengguna Aplikasi Wargaku Surabaya.
 - c. Sebagai media untuk menyusun kebijakan dalam upaya meningkatkan kerjasama antar instansi di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas Layanan Publik yang diberikan Pemerintah Kota Surabaya secara keseluruhan
 - d. Sebagai media komunikasi yang efektif dengan Masyarakat Kota Surabaya sehingga kontribusi dan partisipasi masyarakat dalam setiap kegiatan Pemerintah Kota Surabaya bisa ditingkatkan
4. Manfaat bagi Masyarakat Kota Surabaya
- a. Sebagai sarana pengawasan terhadap kinerja layanan publik di Wilayah Kota Surabaya.
 - b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat bisa menjadi gambaran tentang kinerja Pelayanan Publik Aplikasi Wargaku Surabaya.
 - c. Sebagai media untuk menilai layanan Aplikasi Wargaku Surabaya sesuai dengan apa yang sudah dirasakan selama menggunakan aplikasi tersebut.
 - d. Sebagai media untuk menyampaikan saran dan kritik membangun untuk meningkatkan kualitas Aplikasi Wargaku Surabaya.

1.5. RUANG LINGKUP

a. Lingkup Wilayah

Lingkup wilayah Pekerjaan Survei Kepuasan Pelayanan Terhadap Layanan Aplikasi WargaKu Surabaya Tahun 2023 ini adalah Masyarakat Kota Surabaya yang pernah menjadi pengguna yang berinteraksi dengan perwakilan pemerintah penyedia layanan publik melalui Aplikasi WargaKu Surabaya.

b. Lingkup Perencanaan

Ruang lingkup Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Aplikasi WargaKu Surabaya Tahun 2023 adalah :

- Melakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan Aplikasi WargaKu Surabaya Tahun 2023.
- Melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan Aplikasi WargaKu Surabaya Tahun 2023.

BAB 2

GAMBARAN UMUM

2.1. LANDASAN TEORI

2.1.1. PENGERTIAN PELAYANAN

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak tampak (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan petugas atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak tampak (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (petugas) atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Jadi pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Karenanya berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan sebagaimana dikatakan Kotler adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Jadi berdasarkan definisi tersebut dapat dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat memberikan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

2.1.2. PARADIGMA PELAYANAN PUBLIK

Dalam perkembangannya, manajemen pelayanan publik dipengaruhi oleh tiga pandangan yakni manajemen normatif yang menggambarkan apa yang sebaiknya dilakukan oleh penyedia pelayanan, manajemen deskriptif yang menggambarkan apa yang realitanya dilakukan oleh penyedia pelayanan dalam menjalankan tugasnya

Sedangkan pandangan manajemen publik sendiri menggambarkan apa yang senyatanya dilakukan dan apa yang sebaiknya dilakukan oleh penyedia pelayanan dalam menjalankan tugasnya.

Pendekatan manajemen normatif melihat bahwa manajemen sebagai suatu proses penyelesaian tugas dan pencapaian tujuan, efektifitas dari proses tersebut diukur apakah kegiatan direncanakan, diorganisir, dikoordinasikan, dan dikontrol secara lebih efisien. Aliran manajemen normatif mudah dikenal melalui rumusan fungsi-fungsi manajemen bisnis yang kemudian dalam perkembangannya manajemen publik mengajak para ahli untuk tidak hanya mendasarkan dirinya pada aspek normatif sebagaimana diajarkan rasionalitas tapi harus melihat kenyataan yang terjadi dalam salah satu fungsi manajemen yang penting yaitu pembuatan keputusan.

2.1.3. UKURAN KEBERHASILAN PELAYANAN

Standar-standar diperlukan dalam kaitan komitmen unit pelayanan terhadap pelanggan. Standar-standar tidak hanya meliputi standar produk pelayanan tetapi juga standar operasional yang memungkinkan setiap petugas pelayanan maupun melaksanakan tugasnya sesuai dengan petunjuk yang jelas dan baku.

Standar-standar pelayanan perlu ditentukan dengan tujuan :

- a. Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai sasaran yang telah ditetapkan.
- b. Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat dengan penyedia pelayanan.
- c. Memberikan fokus yang jelas.
- d. Memberikan informasi akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggung jawabkan oleh unit penyedia layanan.
- e. Menajadi alat bagi pengambil keputusan.

Standar-standar pelayanan ditetapkan dengan tahap tahap sebagai berikut :

- a. Mengetahui secara jelas pelayanan yang diberikan.
- b. Melakukan konsultasi dengan pelanggan, pegawai, dan stakeholders.
- c. Menetapkan standar.

- d. Mengembangkan pelaporan kerja.
- e. Memberdayakan seluruh elemen dalam unit pelayanan.
- f. Mengkomunikasikan standar.

2.1.4. KEPUASAN MASYARAKAT

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang. Adapun arti kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegaan.

Sedangkan menurut Kotler kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk/jasa dipersepsikan sesuai dengan harapan pemakai produk/jasa. Kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik diartikan sebagai suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang kualitas dan pelayanan sesuai dengan kinerja suatu pelayanan dan harapan-harapannya.

2.1.5. PENGERTIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Masyarakat yang telah berkontribusi dalam bentuk pajak, retribusi dan sumbangan lainnya tentu berharap mendapatkan kepuasan dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat merupakan suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diperoleh. Kepuasan masyarakat pada dasarnya dapat diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 yang membahas tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dijelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan mutunya.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 juga bisa disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat selaku penerima manfaat pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan. Selain itu, penegasan dalam KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tersebut juga menunjukkan bahwa selain sebagai upaya evaluasi terhadap kinerja, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat juga merupakan suatu pendorong bagi instansi atau kelembagaan agar terus berinovasi, bekerja keras, bekerja dengan cerdas dan semakin meningkatkan kreativitas sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.1.6. DIMENSI PELAYANAN

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan sering kali melakukan pengamatan dan penilaian terhadap aktivitas pelayan yang diperoleh. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan harus mampu memerhatikan dimensi-dimensi yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dimensi pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Sellang (2019) terdiri dari 5 dimensi, yaitu:

1. Tangible (berwujud atau bukti fisik)
2. Reability (kehandalan)
3. Responsiveness (ketanggapan)
4. Assurance (jaminan)
5. Empaty (empati).

1. Tangible atau bukti fisik

Hal-hal yang menjadi fokus dalam dimensi ini adalah kemampuan mendapatkan data tentang kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat dari Aplikasi Wargaku Surabaya. Penampilan, sarana dan prasarana merupakan bukti tentang pelaksanaan pelayanan yang dilakukan. Bukti fisik yang baik sangat berpengaruh terhadap sudut pandang masyarakat. Selain itu, aspek bukti fisik juga merupakan salah satu aspek yang memengaruhi harapan masyarakat.

2. Keandalan

Dalam dimensi ini, akan dilihat kemampuan Aplikasi Wargaku Surabaya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, khususnya terkait keakuratan dan keterpercayaan. Hal-hal yang menjadi fokus kajian yang kemudian dirumuskan dalam bentuk pernyataan pada lembar angket berkaitan dengan tanggung jawab serta sikap petugas pada saat melaksanakan pelayanan.

3. Empati

Empati berkaitan dengan perhatian yang ditunjukkan oleh petugas OPD terkait dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat.

4. Ketanggapan

Respons yang diberikan oleh petugas dalam menyelesaikan pengaduan memiliki dampak yang besar kepada masyarakat selaku penerima manfaat pelayanan. Ketanggapan yang menjadi fokus kajian adalah tentang ketepatan dan kecepatan OPD terkait dalam menyelesaikan pengaduan.

5. Jaminan

Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan petugas OPD terkait dalam memberikan pelayanan

2.1.7. PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi diantaranya sebagai berikut:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu Pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

2.1.8. MANFAAT INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Kualitas pelayanan Aplikasi Wargaku Surabaya yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui seberapa persen indeks atau tingkat kepuasan masyarakat yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat, publik/masyarakat juga dapat mengetahui baik atau tidaknya kinerja yang dilakukan oleh Aplikasi Wargaku Surabaya. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja Aplikasi Wargaku Surabaya.

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada prinsipnya bertujuan agar memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, bahwa dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

Berdasarkan Kepmenpan tersebut tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana adalah cara untuk mengetahui kinerja instansi pelaksana pelayanan publik, mengevaluasi sekaligus mendorong instansi. Melalui indeks kepuasan masyarakat, instansi pelaksana pelayanan publik bersangkutan diharapkan semakin membenahi diri dengan memperhatikan unsur-unsur pelayanan yang masih belum dimaksimalkan dalam pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

2.2. GAMBARAN UMUM APLIKASI WARGAKU

2.2.1. LAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI WARGAKU

WargaKu adalah akronim dari Wadah Aspirasi Rukun Warga Rukun Tetangga dan Kampung Unggul. Aplikasi WargaKu diperuntukkan bagi masyarakat Surabaya yang ingin berinteraksi dengan Pemerintah Kota Surabaya. Pada saat menggunakan Aplikasi Wargaku, 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.

Pada tahap awal pengembangan aplikasi WargaKu, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Di dalam aplikasi WargaKu ini pengaduan masyarakat dibagi menjadi 5 kategori yaitu apresiasi, keluhan, kritik, permohonan informasi, dan saran. Saat ini Aplikasi Wargaku sudah terintegrasi dengan banyak layanan di Pemkot Surabaya. Secara keseluruhan ada 14 menu layanan di Aplikasi Wargaku, antara lain :

1. Pengaduan Masyarakat
2. Kependudukan
3. SSWALFA (perijinan daring)
4. Kesehatan
5. Kios Layanan Publik
6. Sosial Masyarakat
7. Pemberdayaan Masyarakat
8. PPID
9. Wadul Vaksin
10. Usul Penerima Bantuan Sosial
11. Pojok Keuangan
12. E-Housing
13. JDIH Surabaya
14. Call 112

2.2.2. KOMPONEN DI APLIKASI WARGAKU

Terdapat 3 komponen yang saling berinteraksi dalam berjalannya Aplikasi Wargaku, yaitu Masyarakat Kota Surabaya, Administrator dan OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Setiap komponen tersebut mempunyai fungsi masing-masing dalam Aplikasi Wargaku

Yang pertama adalah **Masyarakat**, yang dalam hal ini adalah Masyarakat kota Surabaya yang berperan sebagai pengguna Aplikasi Wargaku. Setiap Warga Surabaya bisa dan berhak menggunakan Aplikasi Wargaku untuk mendapatkan Pelayanan Publik dari Pemerintah Kota Surabaya, untuk menjamin agar Aplikasi Wargaku tidak disalahgunakan, maka untuk mendaftar di Aplikasi Wargaku diperlukan Nomer Induk Kependudukan (NIK). Setelah Terdaftar di Aplikasi Wargaku, pengguna bisa melakukan pengaduan atau menggunakan menu lainnya dengan mengisi formulir secara elektronik di dalam Aplikasi, beberapa formulir memerlukan foto atau berbagi lokasi untuk memudahkan OPD dalam menindaklanjuti pengaduan warga, sehingga pada akhirnya pelayanan yang dibutuhkan warga akan lebih cepat terselesaikan.

Yang kedua adalah **Administrator**, peran Administrator pada Aplikasi Wargaku menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Peran Administrator di sini sebagai moderator pengaduan atau laporan warga.. Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki petugas yang disebut Admin Media Center yang berfungsi sebagai pengingat OPD, pengalih pengaduan apabila pengaduan tidak sesuai dengan kewenangan OPD atau pengecekan kesesuaian antara tanggapan dengan substansi pengaduan. Admin Media Center akan 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.

Yang ketiga adalah **OPD** (Organisasi Perangkat Daerah) atau yang pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 18 Tahun 2016 disebut PD (Perangkat Daerah) merupakan unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Adapun OPD sendiri terdiri dari sekretariat Daerah, sekretariat DPRD, inspektorat, dinas, badan, kecamatan dan kelurahan. Di dalam Aplikasi Wargaku, peran OPD adalah sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan publik. Setiap OPD di wilayah Kota Surabaya memiliki Tim TPKPM (Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat), tim inilah yang bertugas meninfaklanjuti pengaduan atau laporan dari masyarakat melalui Aplikasi Wargaku

2.2.3. STANDAR LAYANAN APLIKASI WARGAKU

Pelayanan Publik yang ada di Aplikasi Wargaku memiliki standar layanan yang sudah ditetapkan yang bertujuan untuk menjamin kualitas Pelayanan Publik yang Prima dan Tingkat kepuasan Masyarakat yang tinggi sebagai pengguna Aplikasi Wargaku.

Semua pengaduan yang disampaikan oleh warga Kota Surabaya melalui Aplikasi Wargaku akan direspon maksimal 1 x 24 jam. Pengaduan yang masuk dalam Aplikasi Wargaku 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 yang ada dalam SOP. Agar TPKPM bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan efisien maka diperlukan informasi yang lengkap dari warga sebagai pengguna Aplikasi Wargaku

Sejak pertama kali dirilis pada 22 Maret 2021, aplikasi WargaKu khususnya pada layanan pengaduan masyarakat telah banyak dimanfaatkan oleh Warga Kota Surabaya dan penggunanya juga terus meningkat tiap tahunnya. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya, pada periode Januari 2022 – Mei 2023 pengaduan yang masuk sebanyak 8.530 laporan/pengaduan. Semua pengaduan yang masuk juga telah direspon OPD dengan baik.

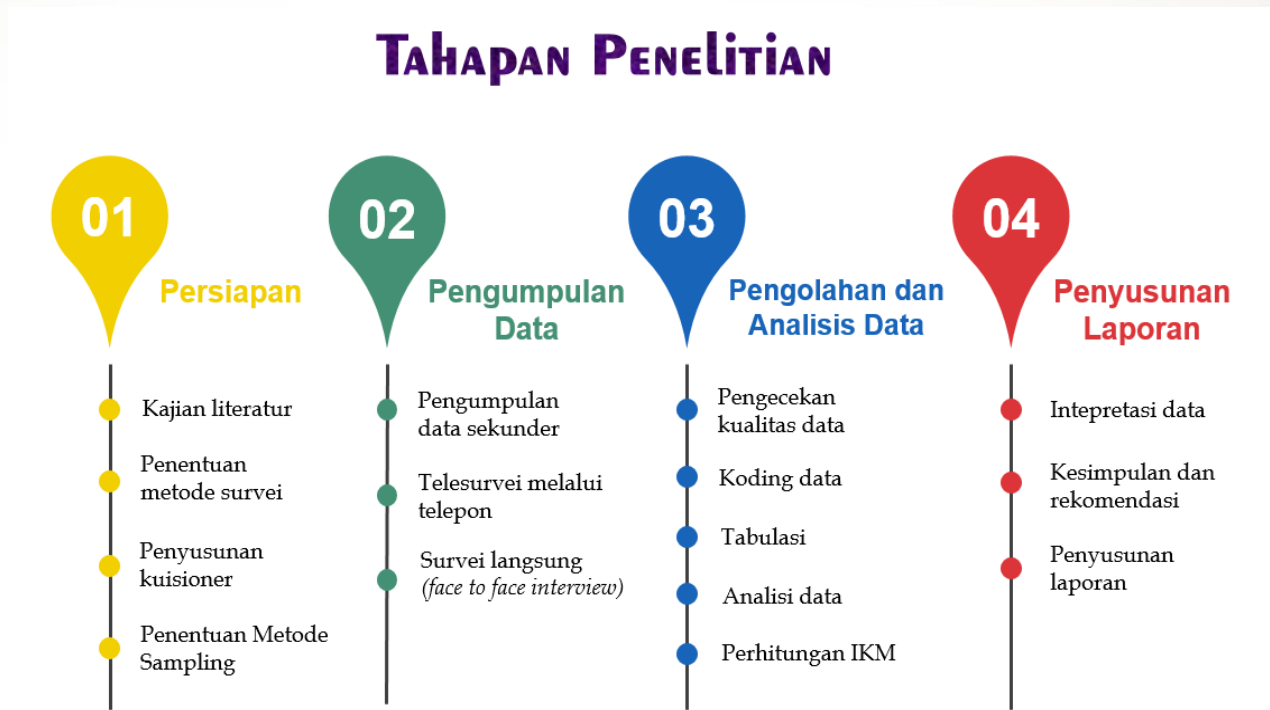
2.3. METODOLOGI PENELITIAN

2.3.1. TAHAPAN PENELITIAN

Secara umum, penelitian ini terbagi menjadi ada 4 (empat) tahapan yang meliputi: (1) persiapan; (2) pengumpulan data, melalui survei yang dipandu dengan kuesioner; (3) pengolahan data dan analisis data; dan (4) penyusunan laporan. Tahapan kegiatan penyusunan IKM Wargaku selengkapnya disajikan pada Gambar 2.1.

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.



Gambar 2.1 Proses Umum Kegiatan Penyusunan IKM Pelayanan WargaKu

2.3.2. POPULASI DAN SAMPEL

2.3.2.1. POPULASI

Populasi adalah wilayah umum yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal lain yang ingin penulis investigasi. Kelompok populasi merupakan kumpulan semua elemen dalam populasi dimana sampel diambil.

Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna Aplikasi Wargaku yang melakukan pengaduan atau pelaporan dalam periode Januari 2022 - Mei 2023

2.3.2.2. SAMPEL

Sampel adalah sebagian suatu objek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan suatu sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya, dan kesimpulannya pun dapat menjadi keliru, karena tidak dapat mewakili populasi

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan *sample random sampling* atau sampel acak sederhana. Sedangkan untuk perhitungan besaran sampel didapatkan dengan rumus:

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = Populasi masyarakat surabaya yang menyampaikan pengaduan ke media center sejak Januari 2022 - Mei 2023 sebanyak 8.530 orang

sehingga dengan rumusan di atas didapatkan perhitungan sampel minimum untuk penelitian ini adalah sebanyak 383 orang.

2.3.3. TAHAPAN PENGOLAHAN DATA

2.3.3.1. PENGECEKAN DATA

Setelah wawancara (*interview*) dilakukan baik secara langsung (*face to face*) maupun melalui telepon (*telesurvey*) oleh surveyor kepada responden, selanjutnya akan dilakukan pengecekan kelengkapan pengisian angket, apabila ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam identitas dan jawaban yang dijawab responden, maka surveyor harus melakukan kunjungan ulang atau telepon ulang untuk melengkapi angket dan sah untuk digunakan dan hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang digunakan dalam penelitian ini.

2.3.3.2. KODING DATA

Koding merupakan kegiatan pengkodean merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pernyataan Favorable. Pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada angket

2.3.3.3. TABULASI

Setelah data terkumpul akan ditabulasi dalam bentuk tabel yang memuat informasi dari data diantaranya; pemetaan karakteristik responden, pemetaan jawaban dari responden, dan pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

2.3.3.4. ANALISIS DATA

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penelitian ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat". Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

2.3.4. TEKNIK PENGUKURAN KEPUASAN

2.3.4.1. SKALA PENGUKURAN

Teknik pengukuran kepuasan pada penelitian ini menggunakan alat ukur Likert's Summer Rating (LSR). 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.

Penggunaan Skala Likert dengan 5 kategoeri bertujuan untuk memudahkan proses wawancara (*interview*) karena memudahkan responden memberikan nilai tengah, nantinya pada tahap analisis data nilai IKM akan dikonversi menjadi skala 100 untuk menyesuaikan dengan skala PerMen PAN No. 14 Tahun 2017 dan memudahkan pembacaan nilai IKM

2.3.4.2. UJI VALIDITAS

Pengukuran kepuasan responden dengan menggunakan angket/kuesioner sebagai alat ukurnya harus memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliabel, untuk itu perlu dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas untuk menjamin bahwa angket yang kita gunakan bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan wargaku

Uji validitas sendiri menunjukkan seberapa jauh angket/kuesioner dapat mengukur hal atau subjek yang ingin diukur. Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu Statistical Product and Service Solutions (SPSS 23).

2.3.4.3. UJI RELIABILITAS

Reliabilitas artinya memiliki sifat yang dapat dipercaya. Suatu angket/kuesioner dikatakan memiliki memiliki reliabilitas apabila digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain dapat memberikan hasil yang sama. Jadi reliabilitas adalah seberapa jauh konsistensi angket/kuesioner memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal yang sama, suatu angket/kuesioner dapat dikatakan reliable/handal apabila nilai alpha (α) lebih besar dari 0,60 dan apabila nilai alpha (α) lebih kecil dari 0,60 maka angket/kuesioner dinyatakan tidak reliable. Reliabilitas sendiri mengandung 3 (tiga) makna, yaitu tidak berubah-ubah (stabil), konsisten dan dapat diandalkan. Uji Reliabilitas pada penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS 23.

2.3.4.4. PERHITUNGAN NILAI IKM

Setelah dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, baru akan dilakukan perhitungan Nilai IKM yang tahapannya akan dijelaskan pada sub bab 2.2.5 di bawah ini

2.3.5. METODE PERHITUNGAN IKM

Dalam penelitian ini digunakan kriteria kualitas pelayanan menggunakan lima kategori pelayanan dan akan dijadikan instrumen pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya lima kategori pelayanan dikembangkan menjadi 13 unsur pelayanan.

Berikut daftar unsur pelayanan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) beserta bobotnya masing-masing.

| No. | Kategori Pelayanan | Unsur Layanan | Bobot Kategori | Bobot Unsur |
|-----|--------------------------------|---|----------------|-------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | Kemudahan pendaftaran di Aplikasi WargaKu | 0,20 | 0,067 |
| 2 | | Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan di Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter | | 0,067 |
| 3 | | persyaratan untuk layanan pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas | | 0,067 |
| 4 | Prosedur / Mekanisme Pelayanan | Prosedur pelayanan di Aplikasi Wargaku mudah dipahami | 0,20 | 0,067 |
| 5 | | Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan di aplikasi/website | | 0,067 |
| 6 | | Prosedur pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas | | 0,067 |
| 7 | Waktu Pelayanan | Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website | 0,20 | 0,20 |
| 8 | Produk / Hasil Pelayanan | Layanan-layanan yang ada di Aplikasi wargaku memenuhi kebutuhan anda | 0,20 | 0,067 |
| 9 | | Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami | | 0,067 |
| 10 | | Hasil respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan | | 0,067 |

| No. | Kategori Pelayanan | Unsur Layanan | Bobot Kategori | Bobot Unsur |
|-----|----------------------|--|----------------|-------------|
| 11 | Sarana dan Prasarana | Tampilan Aplikasi WargaKu / Website Mediacyter menarik | 0,20 | 0,067 |
| 12 | | Kemudahan penggunaan Aplikasi WargaKu / Website Mediacyter wargaKu | | 0,067 |
| 13 | | Aplikasi WargaKu / Website Mediacyter jarang terjadi gangguan | | 0,067 |

Tabel 2.1 Bobot Menurut Aspek dan Indikator Layanan.

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

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

Dalam rangka mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM, maka hasil nilai IKM juga disajikan dalam penilaian dengan skala 100. Untuk mengkonversi nilai IKM digunakan nilai dasar 20, jadi nilai IKM akan dikonversi menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unsur Pelayanan} \times 20$$

Setelah dilakukan perhitungan IKM, selanjutnya tingkat kepuasan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu dapat dikategorikan berdasarkan Tabel 2.2

| Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---------------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | TIDAK BAIK |
| 2,6000 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | KURANG BAIK |
| 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | BAIK |
| 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | SANGAT BAIK |

Sumber: PerMenPan Nomor 14 Tahun 2017.

Tabel 2.2 Ukuran Skala Konversi

BAB 3

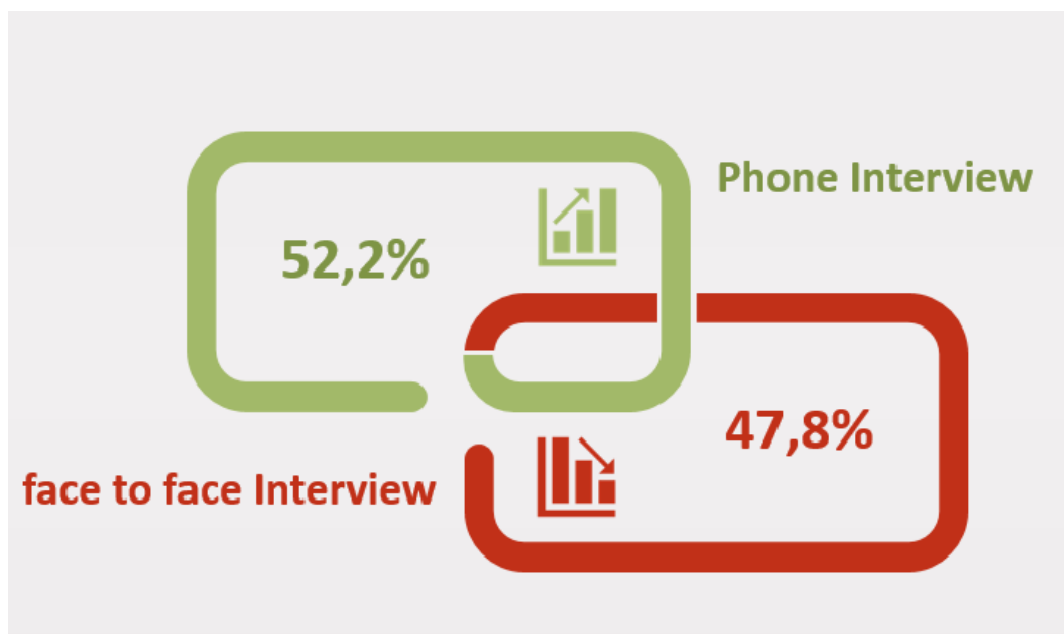
ANALISIS DATA

3.1. STATISTIK DESKRIPTIF

Statistik deskriptif diperlukan untuk mengetahui karakteristik dan keragaman responden pada penelitian ini. Responden pada penelitian ini diambil dari populasi dengan kategori Warga Kota Surabaya yang sudah menggunakan layanan Aplikasi WargaKu periode Januari 2022 - Mei 2023 sebanyak 8.530 orang. 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.

3.1.1. METODE PENGUMPULAN DATA

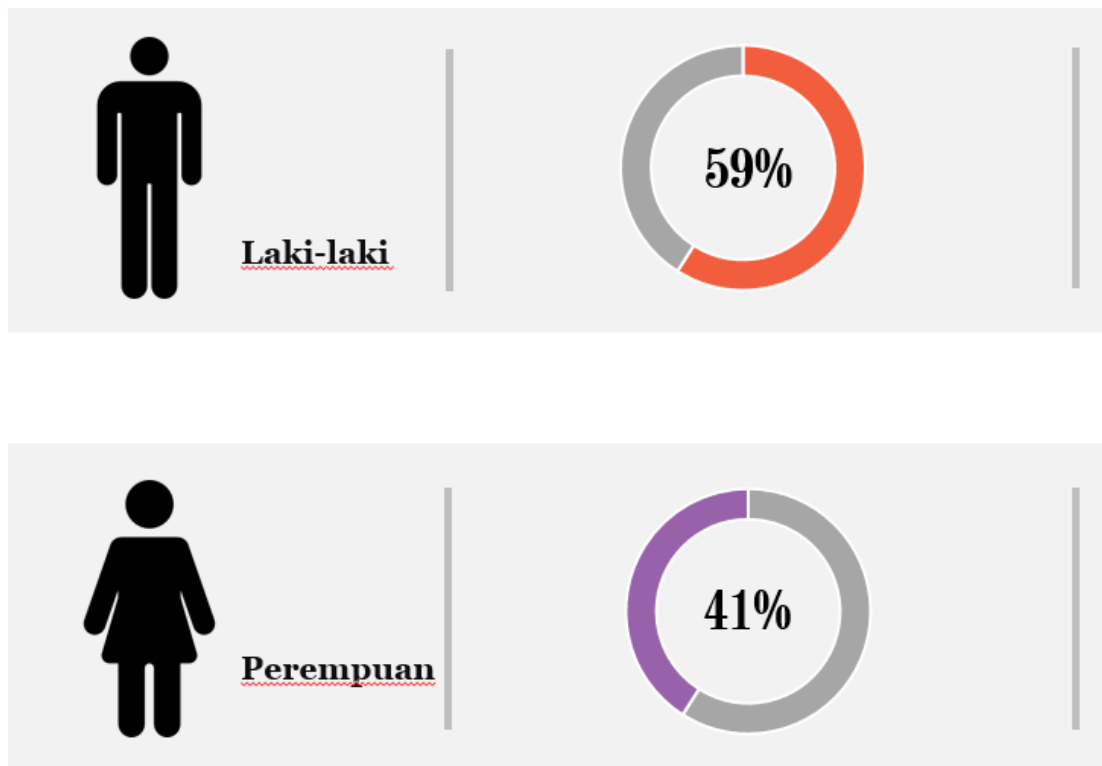
Pada bagian ini ditunjukkan bagaimana pengumpulan data pada survei ini dilakukan. Pada survei ini 52,2% responden disurvei dengan metode *Phone interview* sedangkan 47,8% responden disurvei dengan metode *face to face interview*. Penggunaan 2 metode survei ini bisa memudahkan pengumpulan data serta bisa menjadi pembanding, sehingga jika ada data pencilan (*outlier*) akan bisa terdeteksi



Gambar 3.1 Metode pengumpulan data

3.1.2. JENIS KELAMIN RESPONDEN

Gambar 3.2 menunjukkan bahwa responden lebih didominasi laki-laki. Dari 383 responden yang berpartisipasi dalam survei ini, 59% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sisanya 41% berjenis kelamin perempuan.

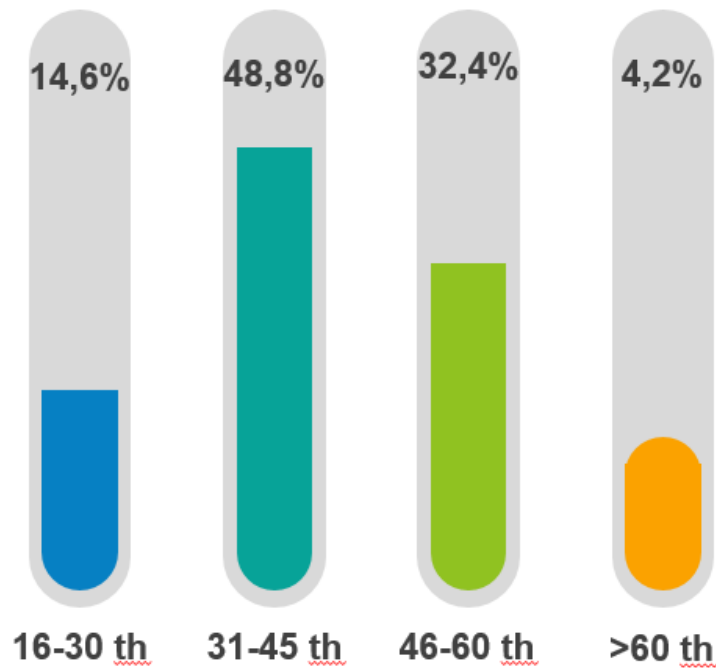


Gambar 3.2 Jenis kelamin responden

3.1.3. KELOMPOK USIA RESPONDEN

Dalam penelitian ini usia responden dikelompokkan menjadi 4, yaitu responden yang berusia 16-30 tahun, usia 31-45 tahun, usia 46-60 tahun, dan lebih dari 60 tahun, seperti disajikan pada Gambar 3.3. Pengelompokan ini dimaksudkan untuk memudahkan analisis data dan kesamaan karakteristik dalam menggunakan aplikasi wargaku

Usia Responden



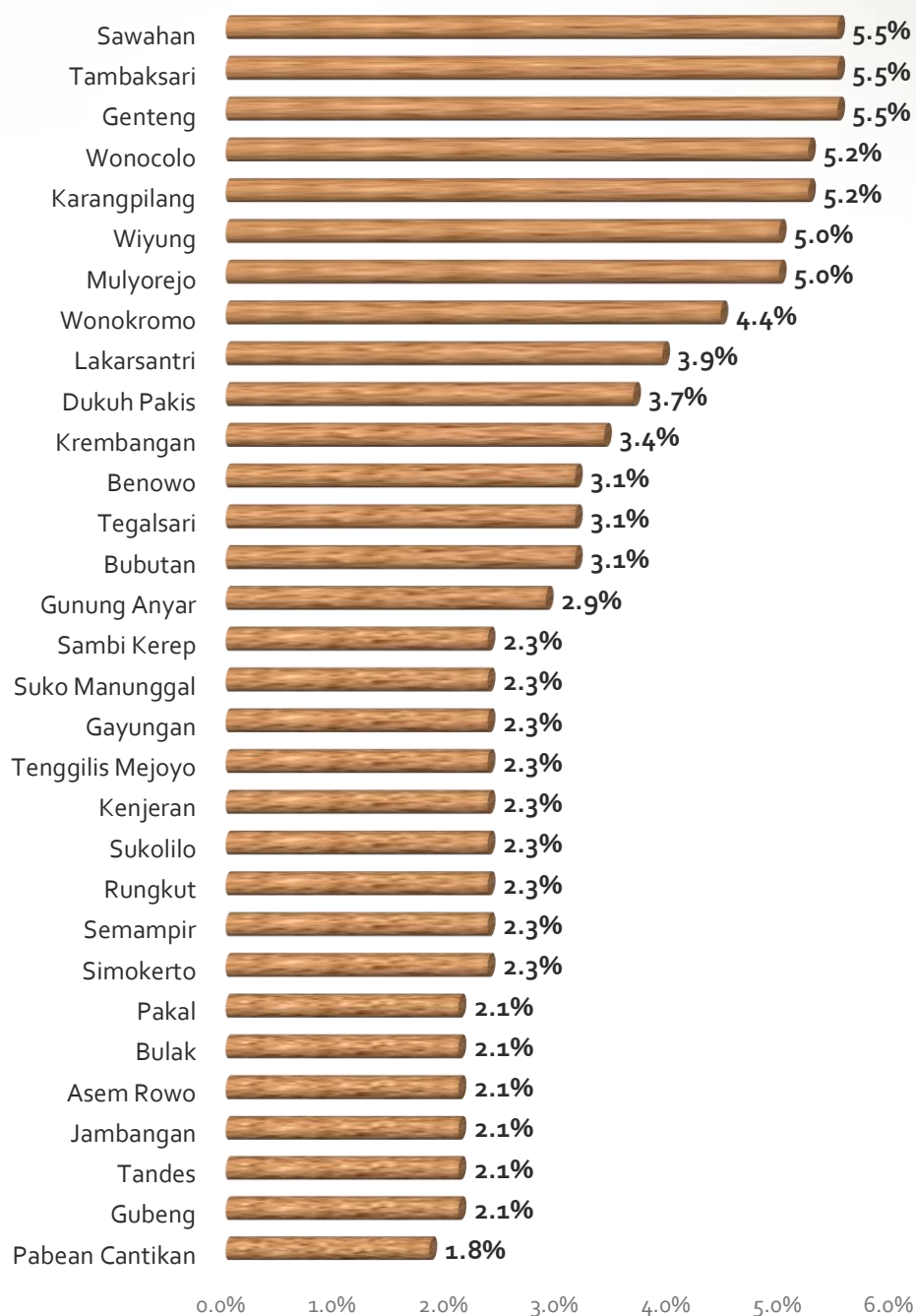
Gambar 3.3 Kelompok usia responden

Berdasarkan kelompok usia menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia antara 31 hingga 45 tahun, yaitu sebanyak 48,8%. Pada kelompok usia 46 hingga 60 tahun terdapat sebanyak 32,4%, kemudian pada kelompok usia 16 hingga 30 tahun terdapat sebanyak 14,6%. Kemudian. Sedangkan untuk usia lebih dari 60 tahun hanya terdapat 4,2%.

3.1.4. SEBARAN RESPONDEN MENURUT KECAMATAN

Gambar 3.4 menyajikan sebaran responden berdasar domisili masing-masing yang tersebar di 31 kecamatan yang ada di Kota Surabaya.

Sebaran Responden

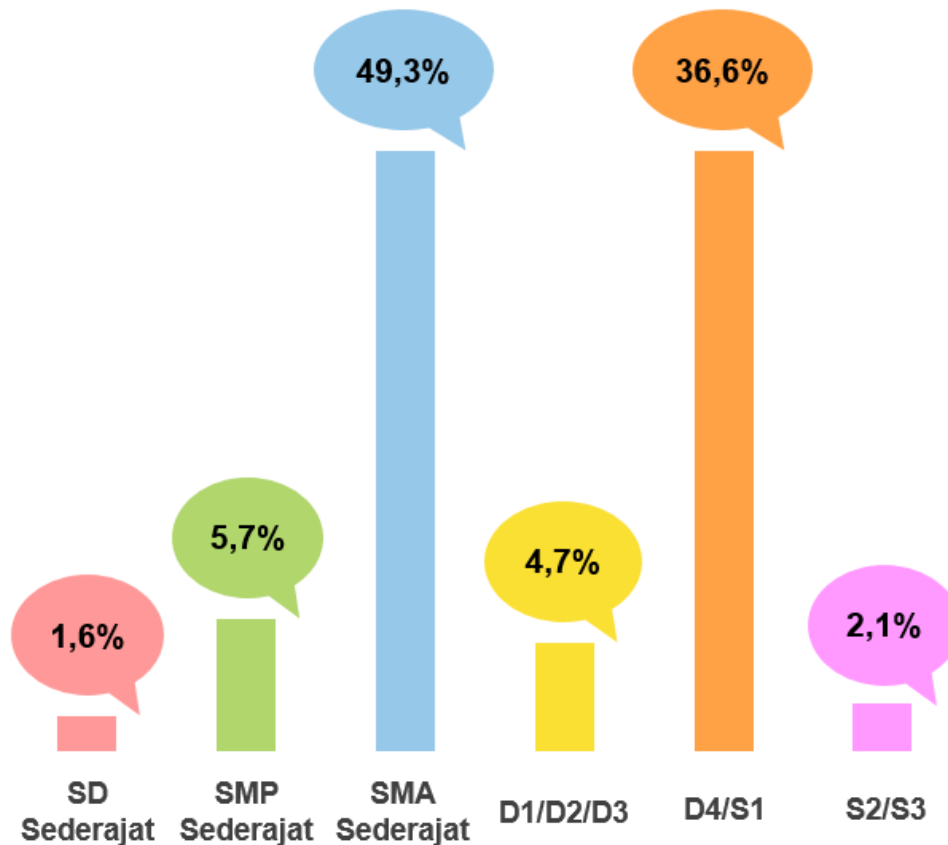


Gambar 3.4 Sebaran responden menurut kecamatan

Responden survei ini tersebar pada 31 kecamatan di Kota Surabaya. Responden paling banyak bertempat tinggal di Kecamatan Sawahan, Tambaksari dan Genteng dengan persentase responden masing-masing sebanyak 5,5%

3.1.5. TINGKAT PENDIDIKAN

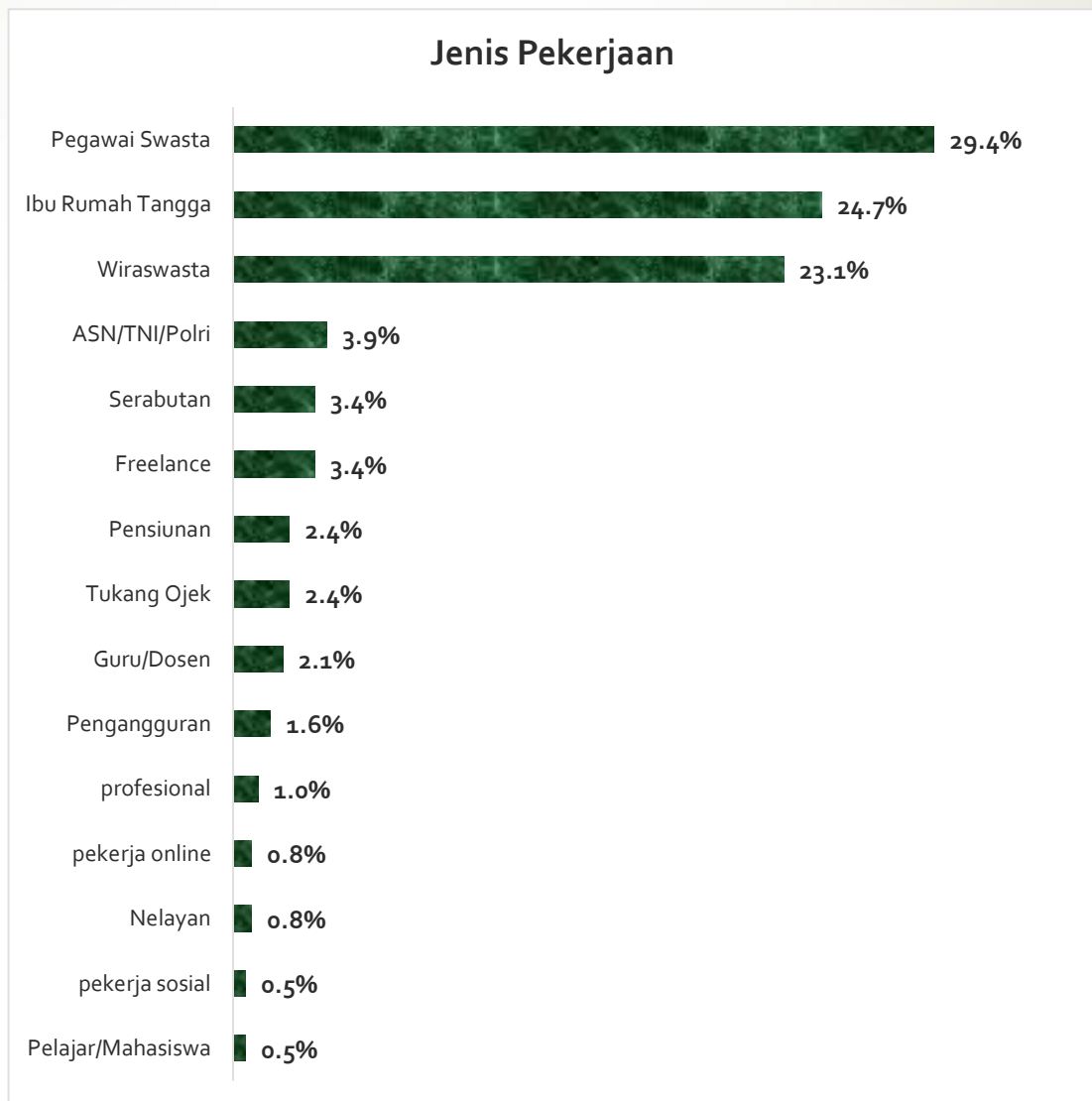
Gambar 3.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA/Sederajat, yaitu sebanyak 49,3%. Jumlah ini tidak berbeda jauh dengan responden yang berpendidikan D4/S1, yaitu 36,6%. Sementara itu untuk responden berpendidikan SMP Sederajat, D1/D2/D3, S2/S3 dan SD Sederajat, masing-masing sebanyak 5,7%, 4,7%, 2,1% dan 1,6%.



Gambar 3.5 Tingkat Pendidikan

3.1.6. JENIS PEKERJAAN

Gambar 3.6 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 29,4%. Selanjutnya Ibu Rumah Tangga sebanyak 24,7% dan terdapat 23,1% responden sebagai wiraswasta.



Gambar 3.6 Jenis pekerjaan responden

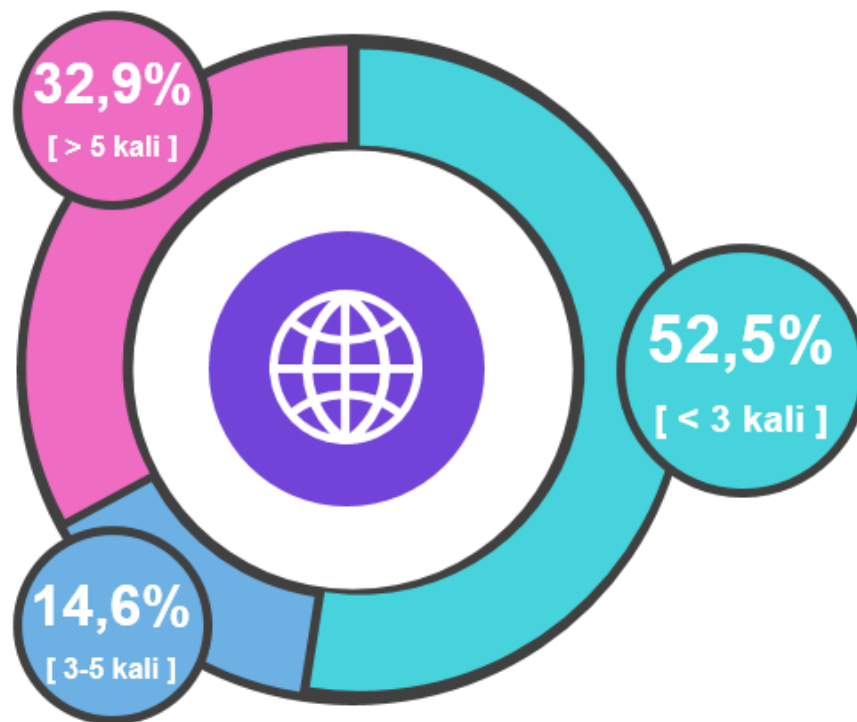
3.2. KEBIASAAN MENGGUNAKAN APLIKASI

Dalam penelitian ini juga dilihat bagaimana kebiasaan pengguna Aplikasi argaku serta fitur apa saja yang paling sering digunakan. Berikut disajikan hasil survei tentang kebiasaan pengguna Aplikasi Wargaku yang meliputi Frekuensi Menggunakan Aplikasi, Tahun Menggunakan Aplikasi, Media Menyampaikan Pengaduan, Layanan Aplikasi yang Sering Digunakan, Kategori Pengaduan, Topik yang Dilaporkan serta OPD yang Bersangkutan Terkait Laporan.

3.2.1. FREKUENSI MENGGUNAKAN APLIKASI

Pada bagian ini ditunjukkan seberapa sering pengguna menggunakan layanan Aplikasi Wargaku. Frekuensi menggunakan aplikasi dibagi menjadi 3 kategori, pada gambar 3.7 menunjukkan bahwa 52,5% responden menggunakan aplikasi < 3 kali, sementara 14,6% responden menggunakan aplikasi 3-5 kali dan 32,9% responden menggunakan Aplikasi Wargaku > 5 kali.

Frekuensi Menggunakan Aplikasi

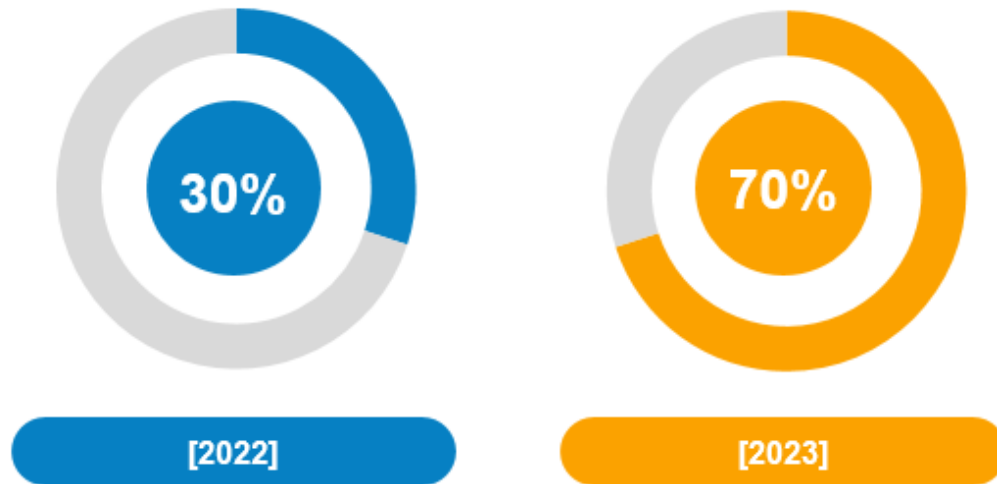


Gambar 3.7 Frekuensi Menggunakan Aplikasi Wargaku

3.2.2. TAHUN MENGGUNAKAN APLIKASI WARGAKU

Informasi mengenai tahun menggunakan Aplikasi Wargaku diperlukan untuk membandingkan nilai IKM antara pengguna pada tahun 2022 sama 2023, karena Aplikasi Wargaku terus berkembang dengan terus melakukan perbaikan dan penambahan fitur-fitur yang dibutuhkan masyarakat. Gambar 3.8 menunjukkan bahwa 70% responden terakhir menggunakan aplikasi pada tahun 2023 sedangkan 30% responden terakhir menggunakan aplikasi pada tahun 2022

Tahun Menggunakan Aplikasi Wargaku



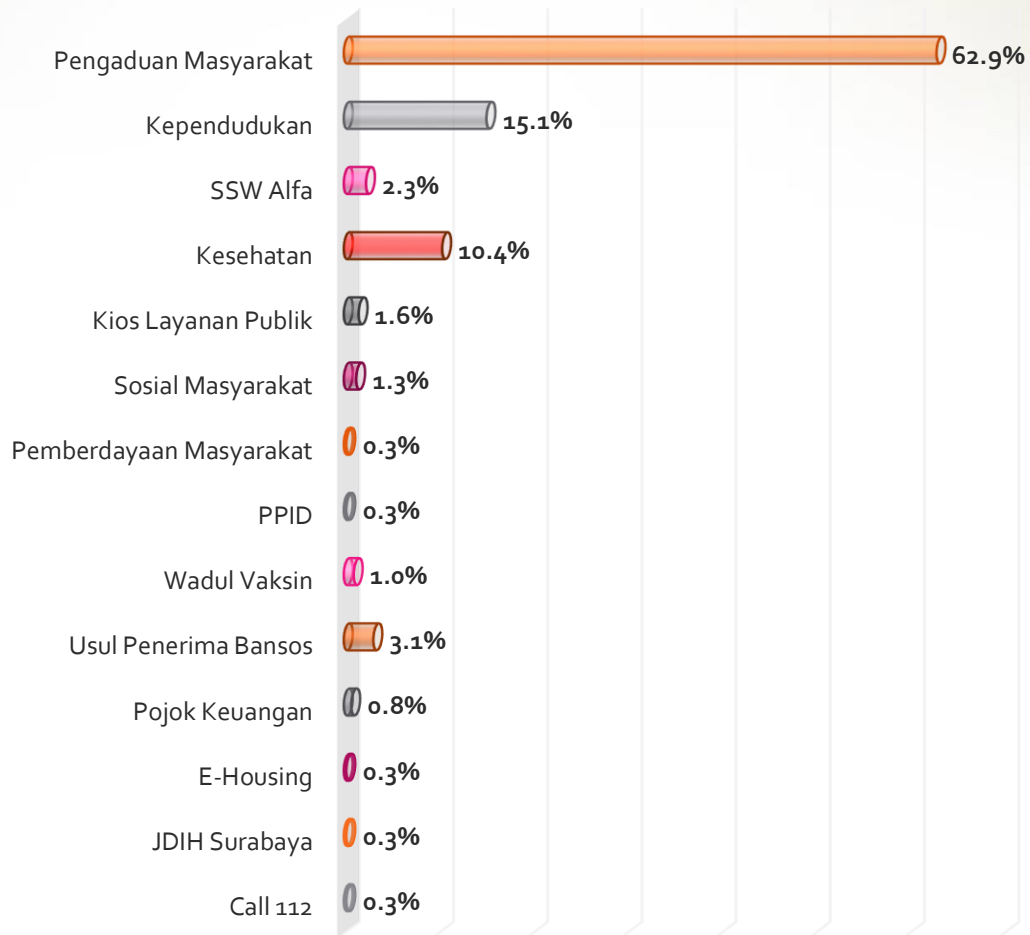
Gambar 3.8 Tahun Menggunakan Aplikasi Wargaku

3.2.3. JENIS PELAYANAN APLIKASI WARGAKU

Seiring dengan berkembangnya Aplikasi Wargaku, saat ini terdapat 14 menu layanan yang bisa dimanfaatkan masyarakat Surabaya untuk mendapatkan Pelayanan Publik. Dari 14 menu tersebut, menu Pengaduan Masyarakat masih menjadi menu yang paling sering digunakan responden yaitu sebanyak 62,9%, hal ini dikarenakan memang awalnya Aplikasi Wargaku ini dipruntukkan untuk Masyarakat Surabaya menyampaikan pengaduan. Sementara menu Kependudukan dan Kesehatan menempati tempat kedua dan ketiga sebagai menu yang sering digunakan yaitu sebanyak 15,1% dan 10,4%. Informasi selengkapnya bisa dilihat pada gambar 3.9 di bawah.

Dari grafik tersebut bisa dilihat bahwa menu-menu yang ada di Aplikasi Wargaku kurang dimanfaatkan oleh masyarakat dan dari proses wawancara dengan pengguna aplikasi didapatkan informasi bahwa masih banyak pengguna yang kurang memahami menu-menu yang ada di Aplikasi Wargaku. Sosialisasi dan pembuatan tutorial sangat diperlukan guna memberi pemahaman kepada masyarakat

Jenis Pelayanan Aplikasi Wargaku

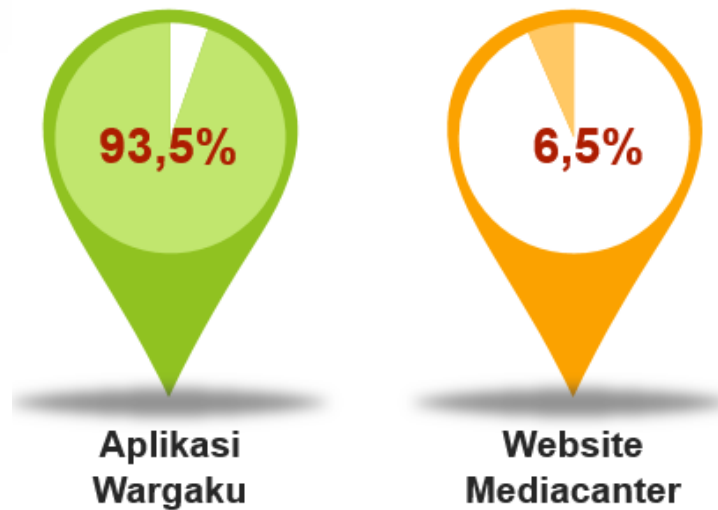


Gambar 3.9 Jenis Pelayanan Aplikasi Wargaku

3.2.4. MEDIA MENYAMPAIKAN PENGADUAN

Saat ini ada 2 media yang bisa digunakan Masyarakat Surabaya untuk menyampaikan pengaduan yaitu melalui Aplikasi Wargaku yang bisa diinstal di *Smartphone Android* dan melalui Website Mediacenter dengan alamat mediacenter.surabaya.go.id yang bisa diakses melalui peramban (*browser*) yang ada di gawai dan komputer. Adanya mediacenter menjadi solusi bagi warga yang gawainya tidak bisa terinstall Aplikasi Wargaku. Dari gambar3.10 didapatkan data bahwa 93,5% responden menggunakan Aplikasi Wargaku untuk menyampaikan pengaduan dan hanya 6,5% responden yang menggunakan *website mediacenter*

Media Menyampaikan Pengaduan

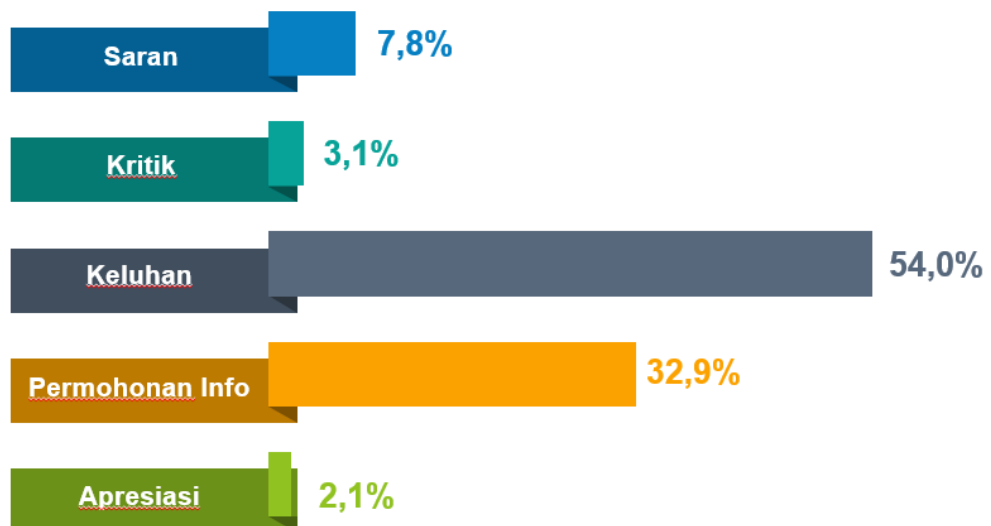


Gambar 3.10 Media Menyampaikan Pengaduan

3.2.5. KATEGORI PENGADUAN

Ada 5 kategori yang bisa dipilih pengguna Aplikasi Wargaku saat melakukan pengaduan sebagaimana terlihat pada gambar 3.11. kategori yang paling banyak digunakan yaitu Keluhan dan Permohonan Informasi yaitu sebanyak 54% dan 32,9%.

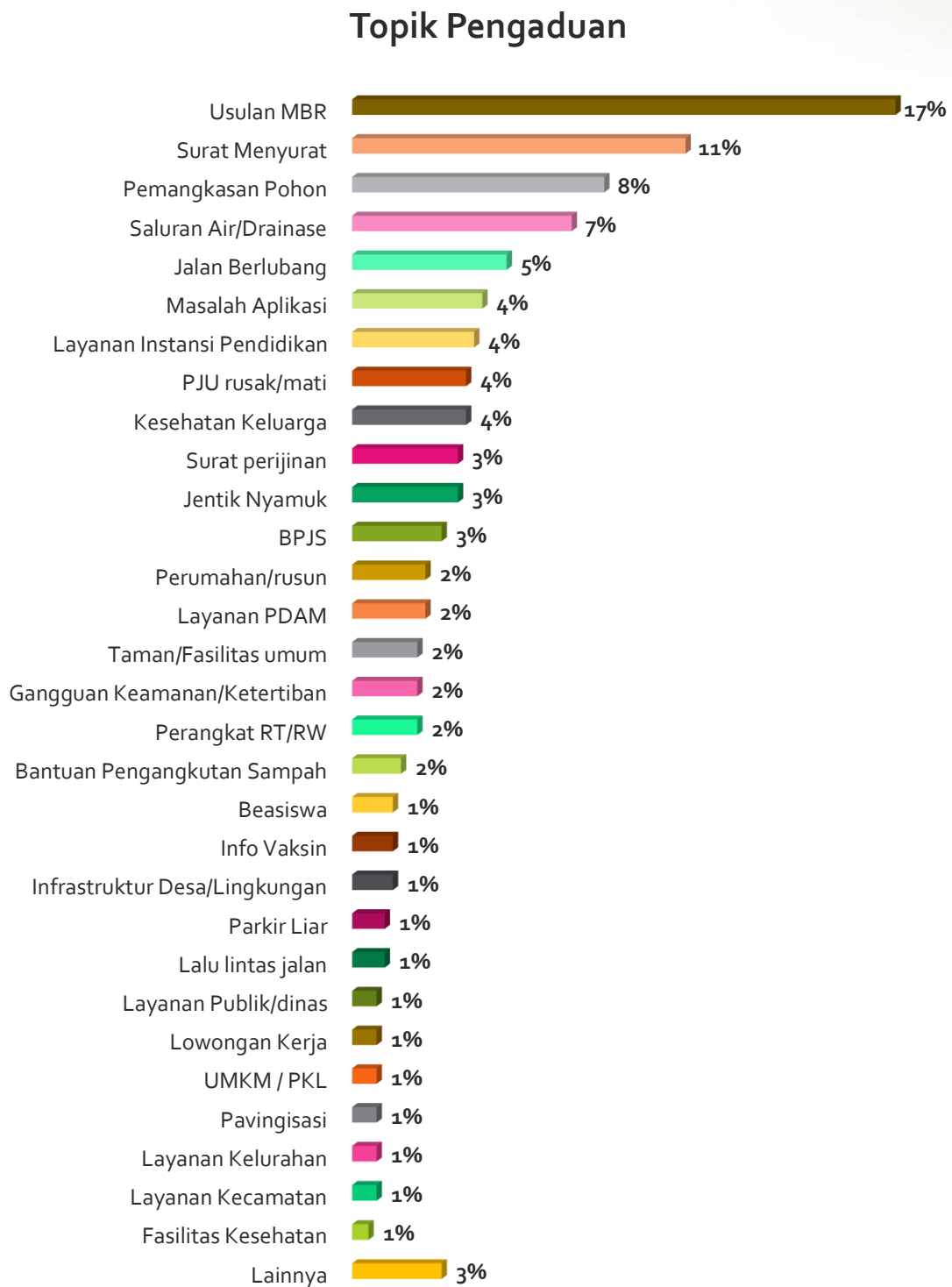
Kategori Pengaduan



Gambar 3.11 Kategori pengaduan

3.2.6. TOPIK PENGADUAN

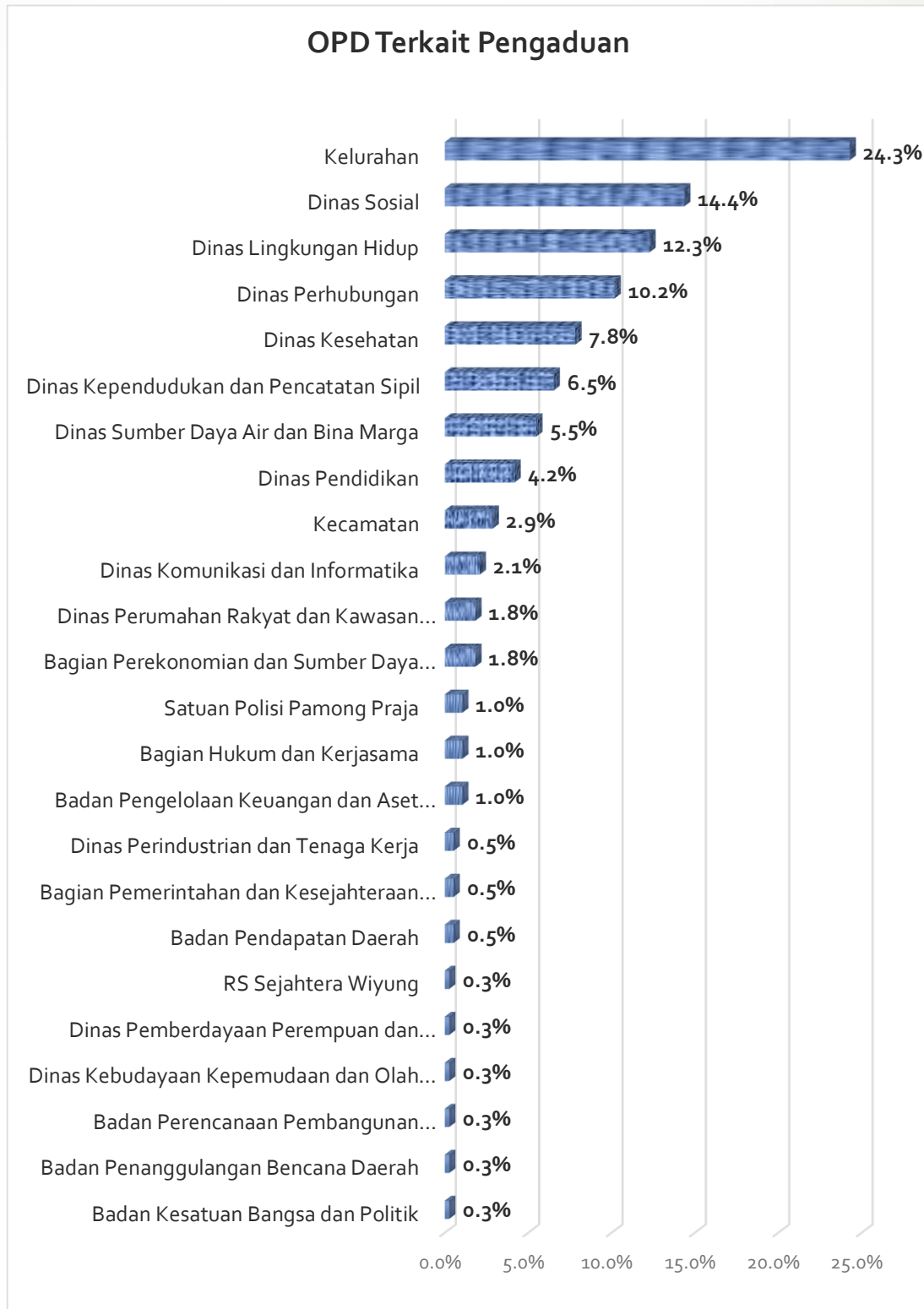
Gambar 3.12. menyajikan topik-topik yang dipilih responden saat melakukan pengaduan melalui Aplikasi Wargaku.



Gambar 3.12 Topik pengaduan

3.2.7. OPD TERKAIT PENGADUAN

Gambar 3.13 menyajikan OPD terkait yang dipilih oleh pengguna Aplikasi Wargaku saat melakukan pengaduan melalui Aplikasi Wargaku.



Gambar 3.13 OPD terkait pengaduan

3.3. PENGUJIAN ANGKET

Sebelum melakukan perhitungan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap pelayanan Aplikasi Wargaku Surabaya, maka perlu dilakukan pengujian terhadap angket atau kuesioner yang digunakan untuk mengukur nilai IKM tersebut sehingga hasil yang didapat dari penelitian ini bisa menunjukkan keadaan yang sebenarnya dan bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Pengujian yang akan dilakukan adalah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 24

3.3.1. UJI VALIDITAS

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian pertanyaan pada angket untuk memperoleh data dari responden. Pada penelitian ini digunakan Uji Validitas Product Moment Pearson Correlation dengan menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor pertanyaan dengan skor total yang diperoleh dari jawaban responden. Dengan membandingkan nilai r hitung yang didapat dari analisis menggunakan SPSS 24 dan nilai r tabel, dapat diketahui pertanyaan-pertanyaan dalam angket tersebut valid atau tidak. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r_{tabel} ($n = 383$) untuk taraf kesalahan 5% yaitu sebesar 0,113 dan nilai r_{tabel} ($n = 25$) untuk taraf kesalahan 5% yaitu sebesar 0,396. Untuk melihat kevalidan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1

| No | Pertanyaan | Pearson Correlation | r tabel (significance 5%) | Keterangan |
|----|------------|---------------------|---------------------------|------------|
| 1 | W1.1a | 0.364 | 0.113 | Valid |
| 2 | W1.1b | 0.537 | 0.113 | Valid |
| 3 | W1.2a | 0.472 | 0.113 | Valid |
| 4 | W1.2b | 0.559 | 0.113 | Valid |
| 5 | W1.3a | 0.389 | 0.113 | Valid |
| 6 | W1.3b | 0.609 | 0.113 | Valid |
| 7 | W1.4a | 0.450 | 0.113 | Valid |

| No | Pertanyaan | Pearson Correlation | r tabel (significance 5%) | Keterangan |
|----|------------|---------------------|---------------------------|------------|
| 8 | W1.4b | 0.598 | 0.113 | Valid |
| 9 | W1.5a | 0.419 | 0.113 | Valid |
| 10 | W1.5b | 0.686 | 0.113 | Valid |
| 11 | W1.6a | 0.369 | 0.113 | Valid |
| 12 | W1.6b | 0.633 | 0.113 | Valid |
| 13 | W1.7a | 0.369 | 0.113 | Valid |
| 14 | W1.7b | 0.413 | 0.113 | Valid |
| 15 | W1.8a | 0.288 | 0.113 | Valid |
| 16 | W1.8b | 0.603 | 0.113 | Valid |
| 17 | W1.9a | 0.361 | 0.113 | Valid |
| 18 | W1.9b | 0.615 | 0.113 | Valid |
| 19 | W1.10a | 0.420 | 0.113 | Valid |
| 20 | W1.10b | 0.570 | 0.113 | Valid |
| 21 | W1.11a | 0.387 | 0.113 | Valid |
| 22 | W1.11b | 0.500 | 0.113 | Valid |
| 23 | W1.12a | 0.476 | 0.113 | Valid |
| 24 | W1.12b | 0.595 | 0.113 | Valid |
| 25 | W1.13a | 0.350 | 0.113 | Valid |
| 26 | W1.13b | 0.479 | 0.113 | Valid |
| 27 | W1.14a | 0.558 | 0.396 | Valid |
| 28 | W1.14b | 0.553 | 0.396 | Valid |
| 29 | W1.15a | 0.604 | 0.396 | Valid |
| 30 | W1.15b | 0.553 | 0.396 | Valid |
| 31 | W1.16a | 0.531 | 0.396 | Valid |
| 32 | W1.16b | 0.437 | 0.396 | Valid |

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas dengan SPSS 24

Dari tabel 3.1 hasil uji validitas yang diolah menggunakan spss 24 di atas, dapat disimpulkan bahwa koefisien validitas atau r hitung > r tabel. Dari hasil uji validitas setiap item pertanyaan bahwa dapat disimpulkan bahwa semua item

pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian dan penelitian dapat dilanjutkan.

3.3.2. UJI RELIABILITAS

Setelah melakukan Uji Validitas, maka langkah selanjutnya adalah melakukan Uji reliabilitas. Uji Reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi suatu angket dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reliabilitas Alpha Cronbach (α) karena setiap butir pertanyaan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliable/handal apabila nilai Alpha (α) lebih besar dari 0,60 dan apabila nilai Alpha (α) lebih kecil dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliable.

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .902 | 32 |

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS 24

Dari tabel 3.2 hasil uji reliabilitas yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 24 diatas, dapat dilihat bahwa nilai $\alpha(0,902) < 0,600$. Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

Selanjutnya bisa dilihat nilai alpha untuk masing-masing item pertanyaan seperti ditampilkan dalam tabel 3.3. Dapat dilihat dari tabel tersebut bahwa setiap item pertanyaan bisa dinyatakan valid Uji Reliabilitas

| No | Pertanyaan | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----|------------|------------------|------------|
| 1 | W1.1a | 0.902 | Valid |
| 2 | W1.1b | 0.896 | Valid |
| 3 | W1.2a | 0.903 | Valid |
| 4 | W1.2b | 0.905 | Valid |
| 5 | W1.3a | 0.900 | Valid |
| 6 | W1.3b | 0.892 | Valid |
| 7 | W1.4a | 0.899 | Valid |
| 8 | W1.4b | 0.894 | Valid |
| 9 | W1.5a | 0.903 | Valid |
| 10 | W1.5b | 0.900 | Valid |

| No | Pertanyaan | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----|------------|------------------|------------|
| 11 | W1.6a | 0.899 | Valid |
| 12 | W1.6b | 0.892 | Valid |
| 13 | W1.7a | 0.901 | Valid |
| 14 | W1.7b | 0.897 | Valid |
| 15 | W1.8a | 0.905 | Valid |
| 16 | W1.8b | 0.893 | Valid |
| 17 | W1.9a | 0.898 | Valid |
| 18 | W1.9b | 0.895 | Valid |
| 19 | W1.10a | 0.896 | Valid |
| 20 | W1.10b | 0.905 | Valid |
| 21 | W1.11a | 0.899 | Valid |
| 22 | W1.11b | 0.900 | Valid |
| 23 | W1.12a | 0.900 | Valid |
| 24 | W1.12b | 0.901 | Valid |
| 25 | W1.13a | 0.899 | Valid |
| 26 | W1.13b | 0.911 | Valid |
| 27 | W1.14a | 0.897 | Valid |
| 28 | W1.14b | 0.897 | Valid |
| 29 | W1.15a | 0.896 | Valid |
| 30 | W1.15b | 0.893 | Valid |
| 31 | W1.16a | 0.903 | Valid |
| 32 | W1.16b | 0.902 | Valid |

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas per Item dengan SPSS 24

3.4. HASIL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Setelah kita yakin bahwa anget yang kita valid dan reliable untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Aplikasi WargaKu, maka selanjutnya kita akan menghitung nilai IKM dari Aplikasi WargaKu. Tabel 3.4 menampilkan nilai total penilaian dari 13 unsur pelayanan berdasarkan hasil survei kepada pengguna aplikasi WargaKu.

| No. | Unsur Layanan | Penilaian Per Unsur |
|-----|---|---------------------|
| 1 | Kemudahan pendaftaran di Aplikasi WargaKu | 1704 |
| 2 | Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan di Aplikasi WargaKu/Website Mediacenter | 1663 |
| 3 | Persyaratan untuk layanan pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas | 1659 |

| No. | Unsur Layanan | IKM Per Unsur |
|-----|--|---------------|
| 4 | Prosedur pelayanan di Aplikasi Wargaku mudah dipahami | 1666 |
| 5 | Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan di aplikasi/website | 1677 |
| 6 | Prosedur pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas | 1668 |
| 7 | Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website | 1488 |
| 8 | Layanan-layanan yang ada di Aplikasi wargaku memenuhi kebutuhan anda | 1678 |
| 9 | Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami | 1645 |
| 10 | Hasil respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan | 1618 |
| 11 | Tampilan aplikasi menarik | 1535 |
| 12 | Kemudahan penggunaan aplikasi wargaku | 1582 |
| 13 | Aplikasi Wargaku jarang terjadi gangguan | 1482 |
| 14 | Tampilan website mediacenter menarik | 109 |
| 15 | Kemudahan dalam menggunakan website mediacenter | 107 |
| 16 | Website media center jarang terjadi gangguan | 106 |

Tabel 3.4 Nilai total IKM per unsur

Selanjutnya kita akan menghitung rata-rata nilai IKM per unsur dengan cara membagi nilai IKM total dengan total jumlah responden. Sedangkan untuk nilai IKM total didapatkan mengalikan nilai IKM tiap unsur dengan nilai penimbang seperti yang ditunjukkan dalam persamaan:

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

Perhitungan nilai IKM rata-rata per unsur dapat dilihat dalam tabel 3.5 sedangkan untuk nilai IKM Tertimbang bisa dilihat pada tabel 3.6:

| No. | Unsur Layanan | Total Penilaian | IKM Rerata |
|-----|---|-----------------|------------|
| 1 | Kemudahan pendaftaran di Aplikasi WargaKu | 1704 | 4.45 |
| 2 | Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan di Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter | 1663 | 4.34 |
| 3 | Persyaratan untuk layanan pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas | 1659 | 4.33 |
| 4 | Prosedur pelayanan di Aplikasi Wargaku mudah dipahami | 1666 | 4.35 |
| 5 | Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan di aplikasi/website | 1677 | 4.38 |
| 6 | Prosedur pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas | 1668 | 4.36 |
| 7 | Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website | 1488 | 3.89 |
| 8 | Layanan-layanan yang ada di Aplikasi wargaku memenuhi kebutuhan anda | 1678 | 4.38 |
| 9 | Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami | 1645 | 4.30 |
| 10 | Hasil respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan | 1618 | 4.22 |
| 11 | Tampilan aplikasi menarik | 1535 | 4.30 |
| 12 | Kemudahan penggunaan aplikasi wargaku | 1582 | 4.43 |
| 13 | Aplikasi Wargaku jarang terjadi gangguan | 1482 | 4.14 |
| 14 | Tampilan website mediacenter menarik | 109 | 4.36 |
| 15 | Kemudahan dalam menggunakan website mediacenter | 107 | 4.28 |
| 16 | Website media center jarang terjadi gangguan | 106 | 4.24 |

Tabel 3.5 Nilai Rerata IKM per unsur

| No | Unsur Layanan | Nilai IKM | Konversi IKM | Mutu Pelayanan |
|------------------------|---|-------------|--------------|----------------|
| 1 | Kemudahan pendaftaran di Aplikasi WargaKu | 4.45 | 88.98 | A |
| 2 | Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan di Aplikasi WargaKu/Website Mediacenter | 4.34 | 86.84 | B |
| 3 | Persyaratan untuk layanan pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas | 4.33 | 86.63 | B |
| 4 | Prosedur pelayanan di Aplikasi WargaKu mudah dipahami | 4.35 | 87.00 | B |
| 5 | Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan di aplikasi/website | 4.38 | 87.57 | B |
| 6 | Prosedur pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas | 4.36 | 87.10 | B |
| 7 | Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website | 3.89 | 77.70 | B |
| 8 | Layanan-layanan yang ada di Aplikasi wargaKu memenuhi kebutuhan anda | 4.38 | 87.62 | B |
| 9 | Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami | 4.30 | 85.90 | B |
| 10 | Hasil respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan | 4.22 | 84.49 | B |
| 11 | Tampilan aplikasi menarik | 4.30 | 82.09 | B |
| 12 | Kemudahan penggunaan aplikasi wargaKu | 4.43 | 84.60 | B |
| 13 | Aplikasi WargaKu jarang terjadi gangguan | 4.14 | 79.25 | B |
| 14 | Tampilan website mediacenter menarik | 4.36 | 87.20 | B |
| 15 | Kemudahan dalam menggunakan website mediacenter | 4.28 | 85.60 | B |
| 16 | Website media center jarang terjadi gangguan | 4.24 | 84.80 | B |
| Nilai IKM Total | | 4.20 | 84.08 | B |

Tabel 3.6 Nilai IKM Aplikasi WargaKu

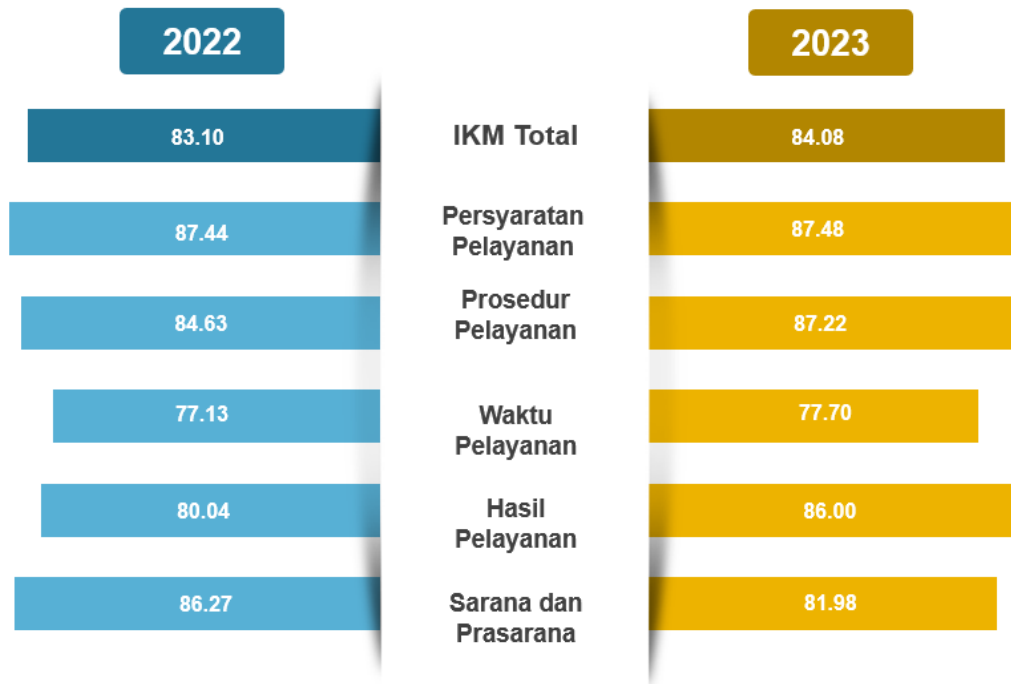
Berdasarkan hasil survei, secara keseluruhan nilai IKM layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu adalah sebesar **84.08**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu dapat dikatakan dalam kondisi baik atau mutu layanan **B**. Kategori layanan yang memiliki nilai paling tinggi adalah mengenai Kemudahan pendaftaran di Aplikasi WargaKu dengan nilai IKM sebesar 88.98. Sedangkan aspek layanan yang memiliki nilai paling rendah adalah Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website dengan nilai IKM sebesar 77.70.

Hasil ini meningkat jika dibandingkan nilai IKM tahun sebelumnya yaitu sebesar **83.10**. Perbandingan lengkap nilai IKM tahun 2021 dan 2022 per kategori pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.7 dan gambar 3.14

| No | Kategori Layanan | IKM 2022 | IKM 2023 |
|------------------------|--------------------------------|---------------------|---------------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 87.44 | 87.48 |
| 2 | Prosedur / Mekanisme Pelayanan | 84.63 | 87.22 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 77.13 | 77.70 |
| 4 | Produk / Hasil Pelayanan | 80.04 | 86.00 |
| 5 | Sarana dan Prasarana | 86.27 | 81.98 |
| Nilai IKM Total | | 83.10 | 84.08 |

Tabel 3.7 Perbandingan Nilai IKM per Kategori

Perbandingan IKM Aplikasi Wargaku Tahun 2022 dan 2023

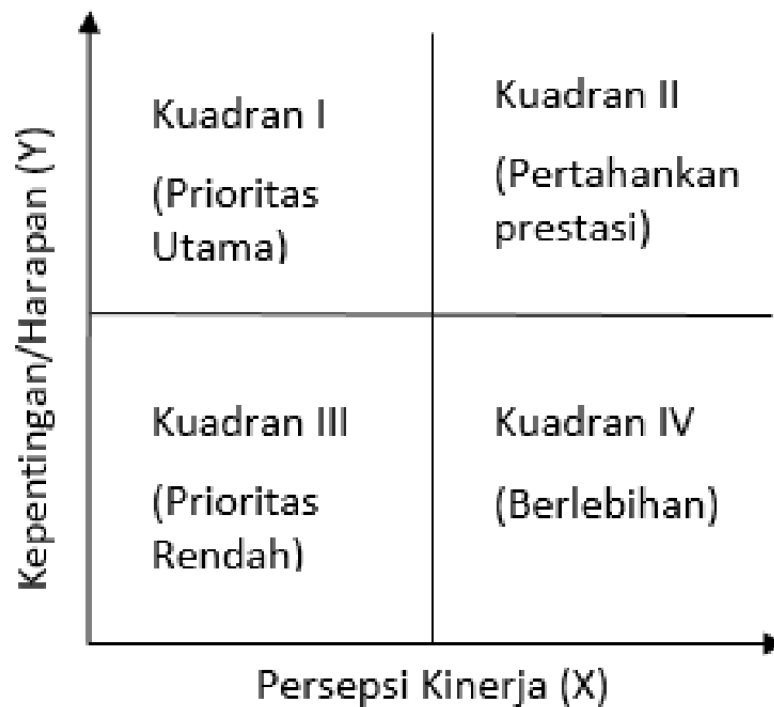


Gambar 3.14 Nilai IKM tahun 2022 dan 2023

Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa nilai IKM meningkat untuk semua kategori pelayanan, kecuali Kategori Sarana dan Prasarana, dan peningkatan terbesar adalah pada kategori “Produk/Hasil Pelayanan” yang naik dari nilai IKM 80.04 pada tahun 2022 menjadi Nilai IKM 86.00 pada tahun 2023.

3.5. ANALISIS GAP / ANALISIS KUADRAN

Analisis Kuadran / *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menentukan aspek mana saja yang penting untuk dilakukan peningkatan kualitas. Dengan Analisis Kuadran kita bisa mengidentifikasi unsur-unsur apa saja yang perlu mendapatkan perbaikan kualitas. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing kuadran seperti pada Gambar 3.15.

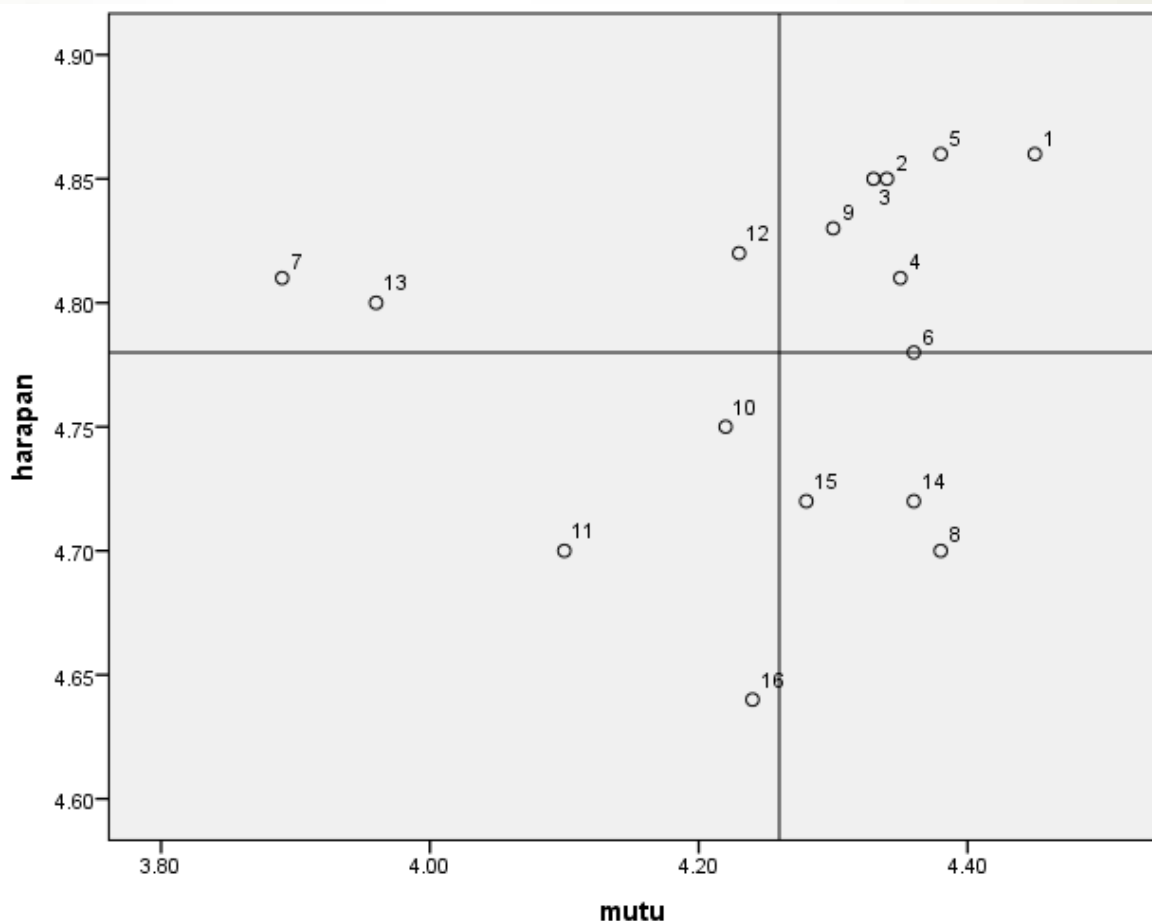


Gambar 3.15 Kuadran dalam Analisis Gap

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.

Berikut hasil dari Analisis Kuadran / *Importance Performance Analysis (IPA)* yang disajikan dalam gambar 3.16 di bawah ini.



Gambar 3.16 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**

Terdapat tiga unsur pelayanan yang masuk dalam kuadran I. Unsur pelayanan yang masuk dalam kuadran I harus dijadikan prioritas dalam peningkatan kualitas, karena unsur-unsur layanan ini mempunyai nilai harapan tinggi tetapi nilai mutu yang rendah, artinya unsur-unsur ini termasuk unsur-unsur pelayanan yang penting menurut responden, tetapi mutu pelayanan yang dirasakan masih rendah. Unsur layanan yang masuk dalam kelompok ini adalah :

7. Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website
12. Kemudahan penggunaan aplikasi wargaku
13. Aplikasi Wargaku jarang terjadi gangguan

Dari ketiga unsur yang masuk pada kuadran I, unsur nomer 7 (Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website) yang perlu mendapat prioritas utama karena mempunyai Nilai IKM yang paling rendah yaitu sebesar 77.70.

● **Kuadran II : PERTAHANKAN PRESTASI**

Kuadran II adalah unsur pelayanan yang mempunyai mutu bagus dan juga dianggap penting oleh pengguna layanan, jadi Unsur Pelayanan dalam kelompok ini harus tetap dipertahankan kualitasnya. Indikator layanan yang masuk dalam kelompok ini adalah :

1. Kemudahan pendaftaran di Aplikasi WargaKu
2. Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan di Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter
3. Persyaratan untuk layanan pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas
4. Prosedur pelayanan di Aplikasi Wargaku mudah dipahami
5. Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan di aplikasi/website
6. Prosedur pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas
9. Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami

● **Kuadran III : PRIORITAS RENDAH**

Unsur Pelayanan yang masuk pada kuadran III adalah unsur pelayanan yang mempunyai mutu bagus akan tetapi dianggap tidak terlalu penting atau harapan akan kualitas mutunya rendah menurut responden. Unsur Pelayanan yang masuk pada Kuadran III adalah :

10. Hasil respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan
11. Tampilan aplikasi menarik
16. Website media center jarang terjadi gangguan

● **Kuadran IV : BERLEBIHAN**

Unsur pelayanan dalam Kuadran IV ini sebenarnya kurang dianggap penting oleh pengguna aplikasi, tetapi kualitas pelayanan dinilai baik oleh pengguna. Indikator layanan yang masuk dalam kelompok ini adalah :

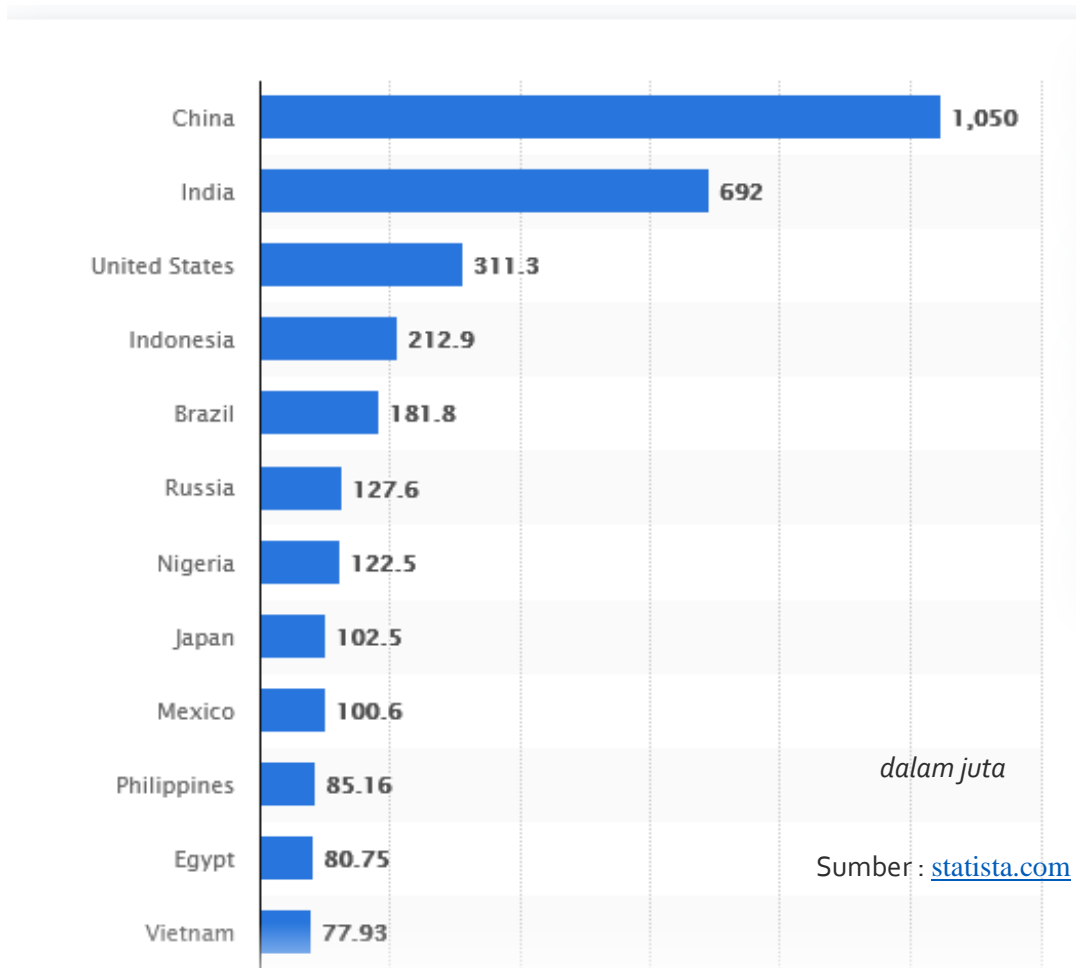
8. Layanan-layanan yang ada di Aplikasi wargaku memenuhi kebutuhan anda
14. Tampilan website mediacenter menarik
15. Kemudahan dalam menggunakan website mediacenter

BAB 4

PERMASALAHAN DAN ISU STRATEGIS

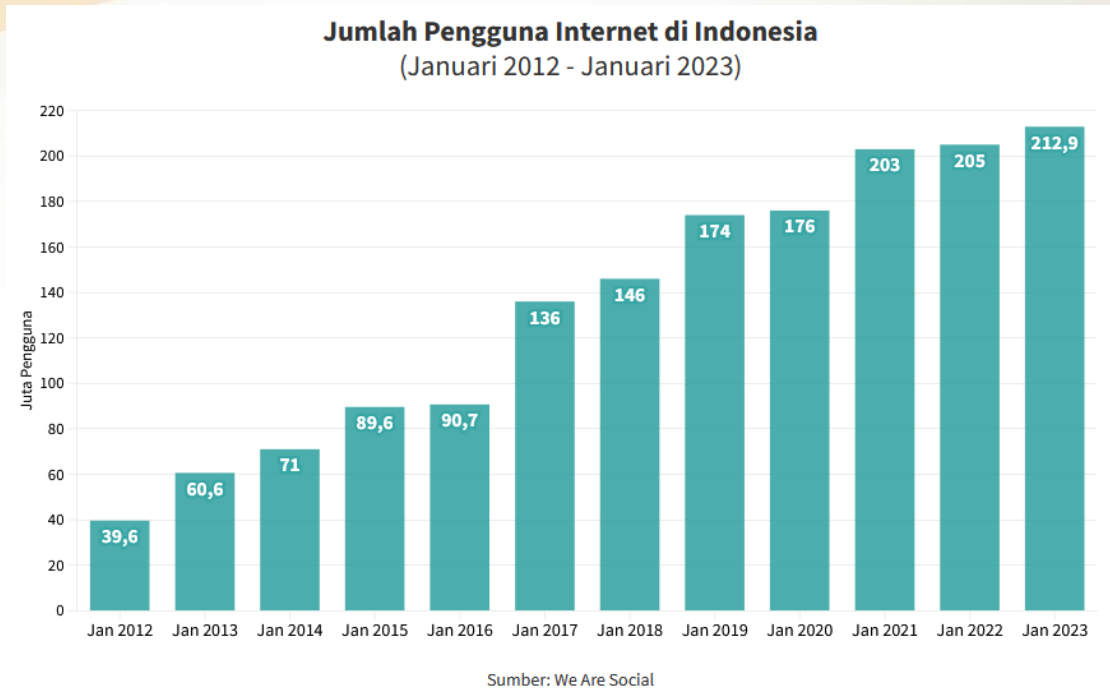
4.1. PERKEMBANGAN TEKNOLOGI DIGITAL

Indonesia merupakan negara dengan potensi digital yang besar. Menurut data dari [statista.com](https://www.statista.com), Indonesia masuk 4 besar pengguna internet terbanyak di dunia seperti disajikan pada gambar 4.1 di bawah.



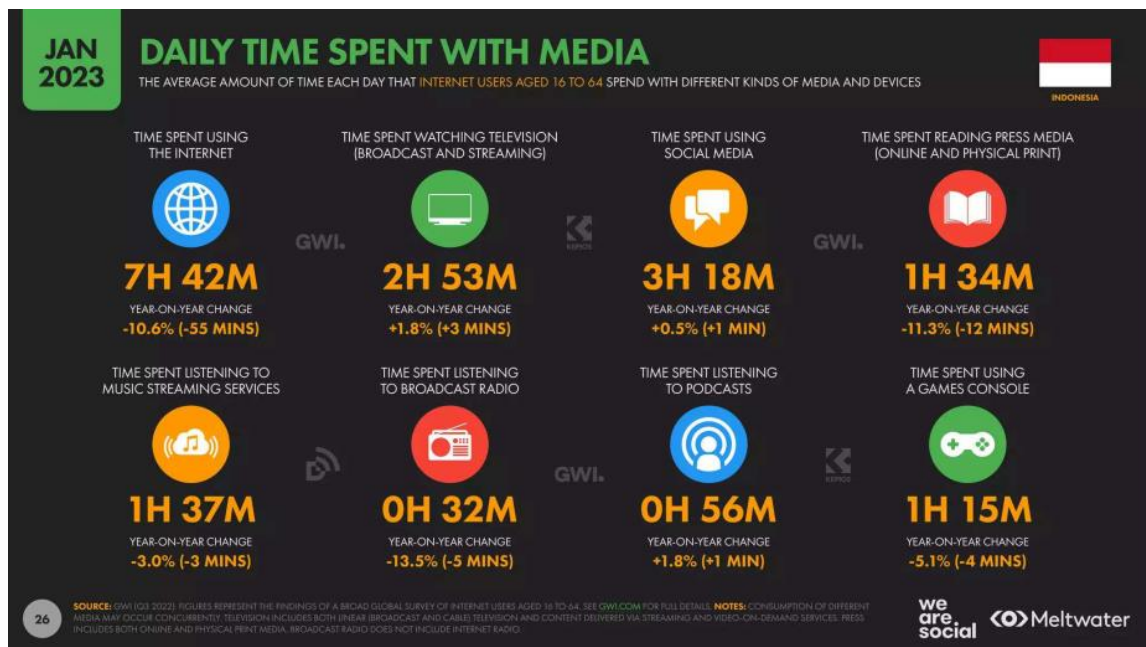
Gambar 4.1 Pengguna internet dunia

Pengguna Internet di Indonesia bukan hanya besar tapi selalu mengalami pertumbuhan yang positif tiap tahunnya. Mengutip data dari *we are social* pada tahun 2023 jumlah pengguna internet aktif di Indonesia mencapai 212,9 juta seperti disajikan pada gambar 4.2 di bawah.



Gambar 4.2 Perkembangan pengguna internet Indonesia

Lebih lanjut, data dari *we are social* menunjukkan kebiasaan Masyarakat Indonesia dalam berinternet seperti ditampilkan dalam gambar 4.3



Gambar 4.3 kebiasaan berinternet masyarakat

Dari grafik tersebut bisa diketahui fakta-fakta sebagai berikut :

- 1) Waktu rata-rata setiap hari dalam penggunaan internet: 7 jam, 42 menit.

- 2) Rata-rata harian waktu melihat televisi (broadcast, streaming dan video: 2 jam, 53 menit.
- 3) Rata-rata waktu menggunakan media social tiap hari: 3 jam, 18 menit.
- 4) Rata-rata setiap hari waktu mengakses musik: 1 jam, 37 menit.
- 5) Rata-rata setiap hari waktu bermain game: 1 jam, 15 menit.

4.2. PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL

Berdasarkan data-data di atas dapat di lihat bahwa teknologi digital di Indonesia berkembang dengan sangat pesat dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat di semua bidang.

Pemerintah pun dituntut untuk ikut tanggap dalam menghadirkan pelayanan publik yang makin terintegrasi dengan teknologi digital. Penelitian *McKinsey&Company* tentang *Digital Public Service* yang dilansir medio Juli 2020 mengatakan, digitalisasi dalam pelayanan publik bukan hanya bermanfaat bagi masyarakat, melainkan juga bagi internal penyelenggara pelayanan publik. Digitalisasi dapat menghemat hingga 50 persen waktu pelayanan dan 50 persen anggaran yang dikeluarkan di kemudian hari dan membuat efisiensi dalam bekerja hingga 60 persen.

Namun berdasarkan survei *E-Government Survey 2022* Departemen Ekonomi dan Hubungan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDESA), Indonesia ditempatkan di peringkat 77 di antara 193 negara anggota PBB terkait implementasi dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini menunjukkan upaya pengembangan dan pelaksanaan SPBE telah berjalan dengan baik. Hasil survei tersebut menjadi penanda kuat bahwa digitalisasi harus segera diwujudkan.

Pemerintahpun terus mengupayakan digitalisasi Pelayanan Publik demi meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dengan cara mempermudah akses Pelayanan Publik kepada setiap masyarakat. Semenjak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, banyak penyelenggara pelayanan yang sudah membuat pengelolaan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan di unit penyelenggara pelayanan.

Namun, yang menjadi pertanyaannya adalah, apakah setiap pengaduan masyarakat sudah ditindaklanjuti dengan baik, diinformasikan kepada publik dan

dipantau serta dievaluasi oleh penyelenggara pelayanan publik? Dalam ketentuan pasal 8 Perpres nomor 76 tahun 2013 juga ditegaskan bahwa penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan serta tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik pada setiap penyelenggara.

4.3. PERAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Peran masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 39 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa peran serta masyarakat diwujudkan mulai dari mulai penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi dan pemberian penghargaan. Dalam pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai pengguna pelayanan, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Bila dalam prakteknya masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, masyarakat punya hak untuk menyampaikan pengaduannya ke Unit Pengaduan yang tersedia. Inilah bentuk partisipasi masyarakat itu, di mana pengaduan yang disampaikan dapat memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Melihat kemajuan teknologi di segala lini, maka pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual.

Hal yang perlu digarisbawahi bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat tapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Maka, sudah seharusnya pemerintah harus terus mengupayakan suatu produk layanan yang efektif, efisien dan akuntabel.

Namun menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas dan melahirkan kepuasan penerimanya bukanlah suatu hal yang mudah. Tidak sedikit kendala dan

faktor-faktor lain yang mengakibatkan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dirasakan masih kurang dan cenderung tidak dilaksanakan dengan sepenuh hati. Masih banyak kita temui keluhan-keluhan dari masyarakat yang menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah belumlah maksimal.

Pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat tidak akan dapat kita ketahui tanpa adanya penilaian. Penilaian menggambarkan sejauh mana pelayanan yang sudah kita berikan selama ini. Penilaian tersebut dapat berbentuk kuesioner maupun survei kepuasan. Dari hasil survei maupun kuesioner inilah nanti yang menentukan apakah pelayanan yang kita berikan sudah baik, cukup, ataukah masih perlu diperbaiki lagi.

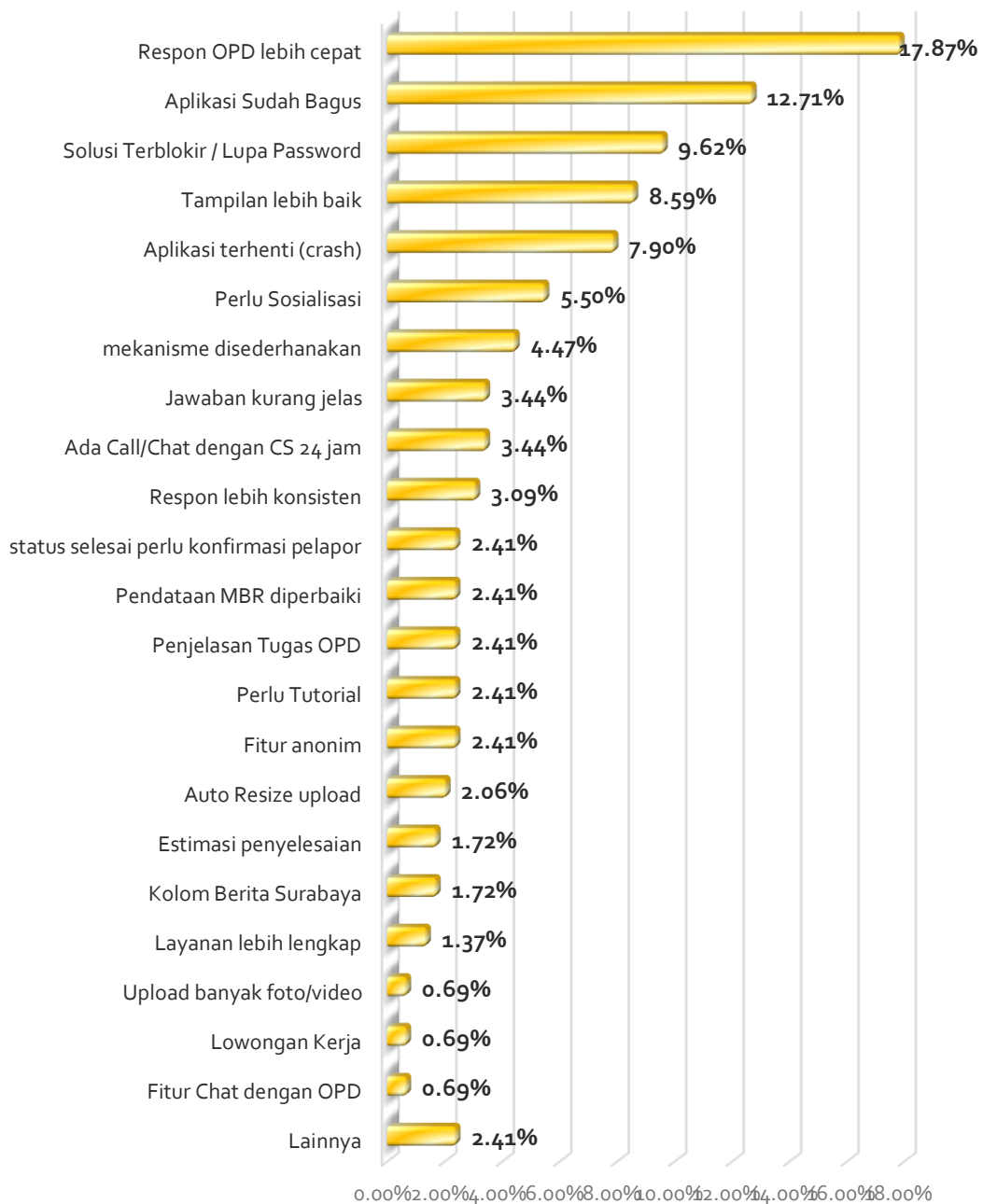
4.4. PENINGKATAN KUALITAS APLIKASI WARGAKU

Pengembangan Aplikasi Wargaku oleh Dinas komunikasi dan Informatika Kota Surabaya merupakan suatu inovasi yang sangat bagus di tengah semakin berkembangnya teknologi digital di dalam kehidupan Masyarakat. Namun membentuk unit pengaduan masyarakat berbasis teknologi informasi mempunyai tantangannya sendiri, terutama dikarenakan tren teknologi digital terus berkembang serta ekspektasi masyarakat yang selalu mengharapkan respon yang instan ditambah pengguna aplikasi yang beraneka ragam menjadikan pengembangan Aplikasi Wargaku harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan penggunanya. Bisa jadi penambahan suatu fitur menjadi perubahan yang positif bagi sebagian pengguna, tapi malah menjadikan kebingungan bagi pengguna lainnya.

Oleh karena itu dalam survei ini digali saran, usul atau kritik dari pengguna Aplikasi Wargaku agar Aplikasi Wargaku bisa berkembang lebih baik dan mampu memenuhi kebutuhan penggunanya seperti yang ditampilkan dalam gambar 4.4

Selain menggali saran dan kritik dari pengguna Aplikasi Wargaku, survei ini juga menggali fitur-fitur yang diharapkan pengguna agar bisa ada dalam dalam Aplikasi Wargaku berdasarkan referensi dari aplikasi-aplikasi yang sering digunakan. Hasil jawaban responden ditampilkan pada gambar 4.5

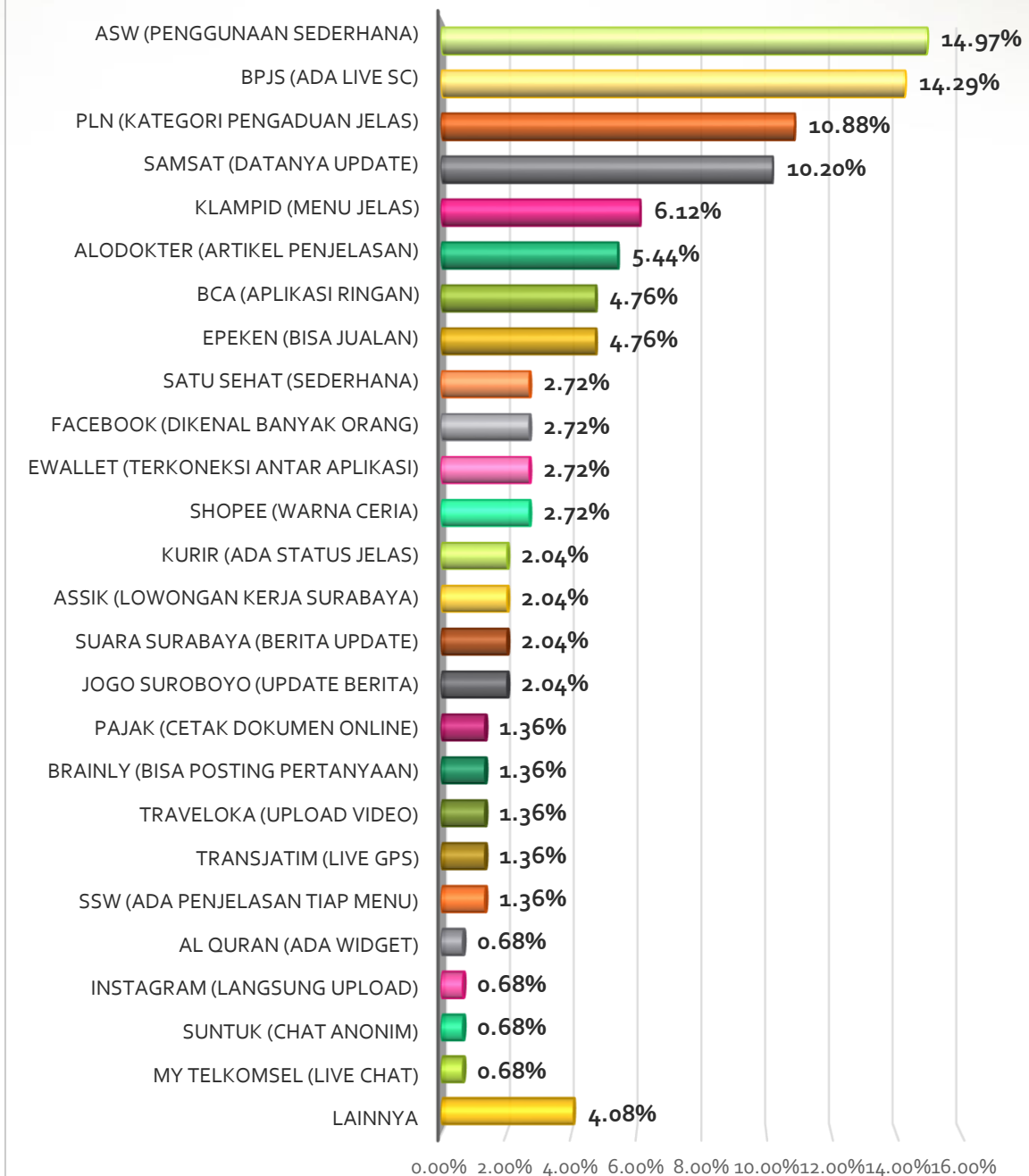
SARAN TERHADAP APLIKASI WARGAKU



Gambar 4.4 Saran Terhadap Aplikasi Wargaku

Dari gambar 4.4 bisa dilihat bahwa 5 jawaban tertinggi responden mengenai saran untuk Aplikasi Wargaku adalah Respon OPD lebih cepat (17,87%), Aplikasi Wargaku sudah bagus (12,71%), Solusi akun terblokir (9,62%), Tampilan lebih baik (8,59%) dan Aplikasi terhenti (7,90%).

Fitur Yang Diharapkan



Gambar 4.5 Saran Terhadap Aplikasi Wargaku

Dari gambar 4.5 bisa dilihat bahwa 5 jawaban tertinggi responden tentang fitur yang diharapkan ada di Aplikasi Wargaku adalah ASW (Penggunaan sederhana) –

14,97%, BPJS (ada *live CS*) – 14,29%, PLN (Kategori pengaduan jelas) – 10,88%, Samsat (datanya update) – 10,20% dan Klampid (menunya jelas) – 6,12%

Dari dua grafik di atas tampak bahwa kecepatan OPD dalam merespon laporan warga menjadi unsur pelayanan yang paling banyak diharapkan untuk ditingkatkan. Namun dari gambar 4.4 juga diketahui bahwa ada 3,09% responden yang menjawab respon OPD lebih konsisten, yang artinya mereka ini juga pernah mendapatkan respon yang cepat saat menggunakan Aplikasi Wargaku. Selain itu terdapat saran tentang Jawaban Diperjelas (3,44%), Penjelasan Tugas OPD (2,41%), Estimasi Penyelesaian(1,72%) dan Fitur Chat dengan OPD (0,69%). Jadi untuk meningkatkan nilai IKM kategori Kecepatan Pelayanan tidak hanya dengan cara mempercepat respon OPD, karena pada banyak kasus respon OPD sebenarnya sudah melebihi ekspektasi masyarakat. Namun dengan memenuhi beberapa saran-saran responden tersebut, pada akhirnya akan meningkatkan penilaian masyarakat tentang Kecepatan Penanganan laporan mereka.

Hal lain yang juga sangat penting adalah pembuatan Tutorial dalam menggunakan Aplikasi Wargaku (2,41%), karena masih banyak masyarakat yang belum mengerti cara menggunakan Aplikasi Wargaku dan fungsi dari setiap menu yang ada di aplikasi. Pembuatan tutorial bisa dilakukan dengan 2 cara, bisa diintegrasikan dalam Aplikasi Wargaku juga bisa melalui social media sehingga masyarakat bisa dengan mudah untuk membagikannya.

Fitur penting lainnya yang perlu ditambahkan adalah adanya CS (*Customer Service*) baik melalui Chat ataupun Call, hal ini menjadi penting karena semakin hari fitur-fitur yang ada dalam Aplikasi Wargaku akan semakin berkembang. Dengan adanya CS akan memudahkan masyarakat untuk menanyakan tentang kendala-kendala saat menggunakan Aplikasi Wargaku, termasuk jika mereka tidak bisa login atau lupa password, juga bisa menjadi media menanyakan perkembangan laporan mereka.

BAB 5

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. KESIMPULAN

- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi WargaKu tahun 2023 adalah sebesar 84,08 dan termasuk dalam kategori baik (B). Skor IKM tahun 2023 ini meningkat dibandingkan dengan skora tahun 2022 yaitu sebesar 83.10.
- Peningkatan nilai IKM terjadi di semua indikator pelayanan, kecuali kategori Sarana dan Prasarana. Peningkatan terbesar adalah pada kategori “Produk/Hasil Pelayanan” yang naik dari nilai IKM 80.04 pada tahun 2022 menjadi Nilai IKM 86.00 pada tahun 2023.
- Setelah dilakukan analisis kuadran, didapatkan hasil bahwa 3 Unsur Pelayanan masuk dalam kuadran I yang artinya harus diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan, ketiga Unsur Pelayanan itu adalah
 - 7. Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website
 - 12. Kemudahan penggunaan aplikasi wargaku
 - 13. Aplikasi Wargaku jarang terjadi gangguanDari ketiga unsur IKM itu, unsur nomer 7 perlu mendapat prioritas utama karena memiliki nilai IKM yang paling kecil, yaitu 77,70.
- 5 jawaban tertinggi responden mengenai saran untuk Aplikasi Wargaku adalah Respon OPD lebih cepat (17,87%), Aplikasi Wargaku sudah bagus (12,71%), Solusi akun terblokir (9,62%), Tampilan lebih baik (8,59%) dan Aplikasi terhenti (7,90%)
- 5 jawaban tertinggi responden tentang fitur yang diharapkan ada di Aplikasi Wargaku adalah ASW (Penggunaan sederhana) – 14,97%, BPJS (ada live CS) – 14,29%, PLN (Kategori pengaduan jelas) – 10,88%, Samsat (datanya update) – 10,20% dan Klampid (menunya jelas) – 6,12%.


5.2. REKOMENDASI

- Peningkatan kualitas layanan dari tahun sebelumnya perlu terus dipertahankan, terutama dalam kategori Sarana dan Prasarana
- Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website perlu mendapat perhatian utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Aplikasi Wargaku karena memiliki nilai IKM yang paling rendah yaitu sebesar 77,70 dan masuk dalam Kuadran I pada Analisis Kuadran, yang artinya termasuk unsur pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan
- Perlu dikembangkan aplikasi yang konsisten di berbagai versi android sehingga problem Aplikasi Wargaku yang terhenti (crash) bisa teratasi
- Fitur live CS perlu ditambahkan (chat atau call), karena hal ini bisa menjadi jawaban beberapa saran dari responden diantaranya Solusi akun terblokir, jawaban di aplikasi kurang jelas, status selesai perlu konfirmasi, dan yang lainnya.
- Penambahan fitur penilaian dengan sistem 5 bintang untuk setiap pengaduan dan pelayanan yang sudah terselesaikan, hal ini sebagai motivasi bagi Tim TPKPM (Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat) untuk memberikan pelayanan yang prima, sekaligus sebagai media bagi masyarakat untuk memberikan apresiasi atas pelayanan prima yang sudah didapatkan
- Menambahkan fitur video tutorial pada aplikasi, yang bisa menjadi rujukan pengguna ketika menggunakan Aplikasi Wargaku
- Manambahkan fitur posting kegiatan OPD saat menyelesaikan aduan warga, baik media yang diposting oleh OPD, Operator ataupun oleh warga sendiri. Hal ini bisa menunjukkan kesungguhan setiap OPD dalam upaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat
- Mendesain user interface yang lebih user friendly, dalam hal ini bisa mengambil referensi dari Aplikasi BPJS atau PLN Mobile, yang mempunyai desain yang sudah familiar dengan masyarakat
- Membuat akun sosial media (lebih diutamakan *Instagram*) untuk Aplikasi Wargaku, hal ini bisa menjadi sarana memposting tutorial, penambahan fitur, kegiatan penyelesaian aduan masyarakat, juga sebagai media komunikasi langsung dengan masyarakat


REFERENSI

- Survei Kepuasan Pelayanan Terhadap Layanan Aplikasi WargaKu Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2022
- 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.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
- Krejcie, R., & Morgan, D. (1970). *Determining Sample Size For Research Activities, Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012)
- Daryanto dan Ismanto Setia Budi, Konsumen Dan Pelayanan Prima (Yogyakarta: Gava Media, 2014)

Lampiran 1. Angket sebagai alat pengukuran IKM (halaman 1)



PT. Wahdah Puspita Mulia



Dinas Kominfo Pemkot Surabaya

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI "WARGAKU" PEMERITAH KOTA SURABAYA TAHUN 2023

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 atau Website Mediacenter.

Screening Question

- Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah menggunakan aplikasi Wargaku / Website Mediacenter Surabaya (*mediacenter.surabaya.go.id*) (S) ?
 - a. Ya [Lanjutkan Survey]
 - b. Tidak [STOP, ganti responden]
- Seberapa sering Anda menggunakan Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter Surabaya (S) ?

| | | |
|-------------|-------------|-------------|
| a. < 3 Kali | b. 3-5 Kali | c. > 5 Kali |
|-------------|-------------|-------------|
- Kapan terakhir kali Bapak/Ibu menggunakan aplikasi Wargaku/Website Mediacenter Surabaya?

Bulan : Tahun : 2022 / 2023
- Media yang paling sering Anda gunakan dalam melakukan pengaduan (S) ?
 - a. Aplikasi Wargaku
 - b. Website Mediacenter (lanjut ke pertanyaan 6)
- Layanan yang pernah Anda gunakan pada Aplikasi Wargaku ? (M)

| | | | |
|-------------------------|-------------------------|------------------------------|--------------|
| a. Pengaduan Masyarakat | b. Kependudukan | c. Perizinan & non Perizinan | d. Kesehatan |
| e. Kios Layanan Publik | f. Sosial Masyarakat | g. Pemberdayaan Masyarakat | h. PPID |
| i. Wadul Vaksin | j. Usul Penerima Bansos | k. Pojok Keuangan | l. E-Housing |
| m. JDIH Surabaya | n. Call 112 | Lainnya : | |
- Jenis kategori apa yang sering anda pilih saat melakukan pengaduan? (S)


| | | |
|-----------|-------------------------|--------------|
| 1. SARAN | 3. KELUHAN | 5. APRESIASI |
| 2. KRITIK | 4. PERMOHONAN INFORMASI | |
- Topik apa saja yang pernah anda laporkan saat melakukan pengaduan?

biro smp
- Instansi / Dinas yang terakhir dilaporkan ? (S)


| Dinas | Kecamatan | Kelurahan | Lainnya |
|--------------|-----------|-----------|---------|
| <i>hukum</i> | | | |

| Data Responden [WAJIB DI ISI, jika tidak lengkap berarti dianggap tidak sah] | | | |
|--|---------------------------------|----------------------|--------------------|
| Nama | : <i>dadang</i> | | |
| JenisKelamin | : <i>D</i> / P | Usia | : <i>30</i> |
| Alamat | : <i>Jl. Gunung Anyar sawah</i> | | |
| Kecamatan | : <i>Gunung Anyar</i> | | |
| Telp/HP. | : <i>089690625811</i> | | |
| PendidikanTerakhir | : 1. Tidak Sekolah | 4. SMA Sederajat | 7. S2 / S3 |
| | 2. SD/MI | 5. D1 / D2 / D3 | |
| | 3. SMP/MTs | 6. D4 / S1 | |
| PekerjaanUtama | : 1. Peg. Swasta | 4. Guru/ Dosen | 7. Freelance |
| | 2. Wiraswasta | 5. Pelajar/Mahasiswa | 8. Serabutan |
| | 3. ASN/TNI/Polri | 6. IbuRumahTangga | 9. Lainnya : |

Lampiran 1. Angket sebagai alat pengukuran IKM (halaman 2)



PT Wahdah Puspita Mulia



Dinas Kominfo Pemkot Surabaya

W1. Bagaimana pengalaman Anda menggunakan Aplikasi WargaKu/Website Mediacenter Surabaya (S)?

| NO | JENIS PELAYANAN | HARAPAN (H) | MUTU (M) |
|---|---|-----------------|-----------------|
| Persyaratan Pelayanan | | | |
| 1 | Kemudahan pendaftaran di Aplikasi WargaKu | 1, 2, 3, 4, (5) | 1, 2, 3, 4, (5) |
| 2 | Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan di Aplikasi WargaKu/Website Mediacenter | 1, 2, 3, 4, (5) | 1, 2, 3, 4, (5) |
| 3 | persyaratan untuk layanan pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas | 1, 2, 3, 4, (5) | 1, 2, 3, 4, (5) |
| Prosedur Pelayanan | | | |
| 4 | Prosedur pelayanan di Aplikasi WargaKu mudah dipahami | 1, 2, 3, 4, (5) | 1, 2, 3, 4, (5) |
| 5 | Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan di aplikasi/website | 1, 2, 3, 4, (5) | 1, 2, 3, 4, (5) |
| 6 | Prosedur pengaduan di aplikasi/website diinformasikan dengan jelas | 1, 2, 3, 4, (5) | 1, 2, 3, 4, (5) |
| Waktu Pelayanan | | | |
| 7 | Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website | 1, 2, 3, 4, (5) | 1, 2, 3, 4, 5 |
| Produk/Hasil Layanan | | | |
| 8 | Layanan-layanan yang ada di Aplikasi wargaKu memenuhi kebutuhan anda | 1, 2, 3, 4, 5 | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 9 | Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami | 1, 2, 3, 4, (5) | 1, 2, 3, 4, (5) |
| 10 | Hasil respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan | 1, 2, 3, 4, (5) | 1, 2, 3, 4, (5) |
| Sarana dan Prasarana Aplikasi WargaKu Surabaya | | | |
| 11 | Tampilan aplikasi menarik | 1, 2, 3, 4, (5) | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 12 | Kemudahan penggunaan aplikasi wargaKu | 1, 2, 3, 4, (5) | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 13 | Aplikasi WargaKu jarang terjadi gangguan | 1, 2, 3, 4, (5) | 1, 2, 3, 4, (5) |
| Sarana dan Prasarana Website (<i>mediacenter.surabaya.go.id</i>) | | | |
| 14 | Tampilan website mediacenter menarik | 1, 2, 3, 4, 5 | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 15 | Kemudahan dalam menggunakan website mediacenter | 1, 2, 3, 4, 5 | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 16 | Website media center jarang terjadi gangguan | 1, 2, 3, 4, 5 | 1, 2, 3, 4, 5 |

W2. Adakah saran/kritik yang bisa Anda sampaikan untuk aplikasi WargaKu?

Privasi data

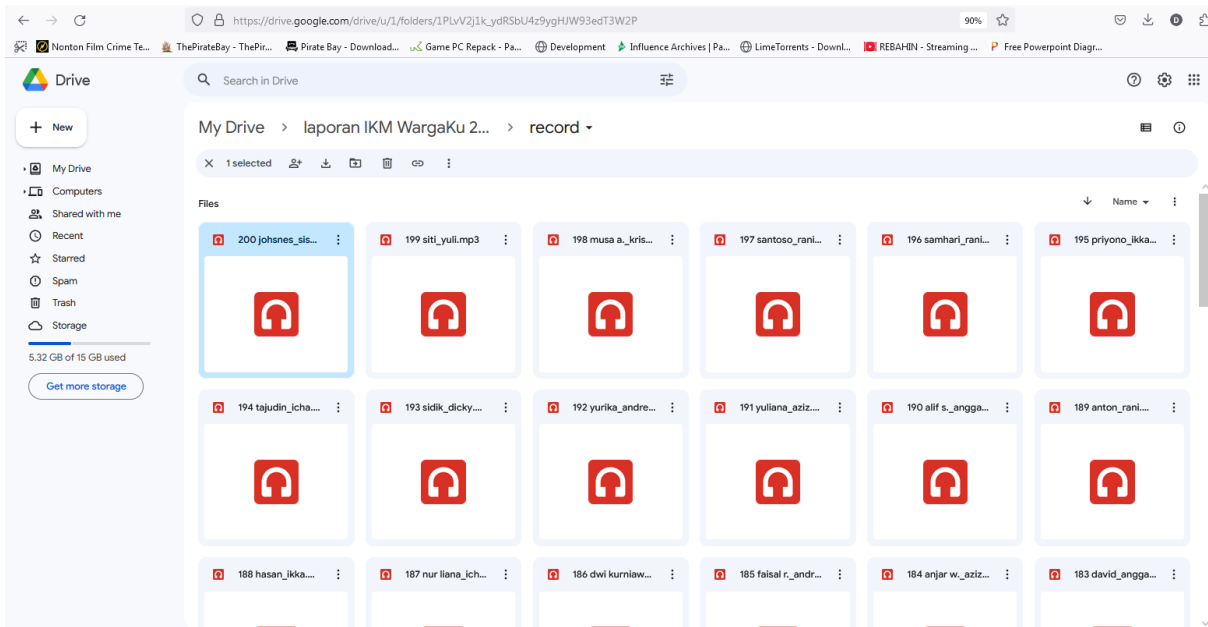
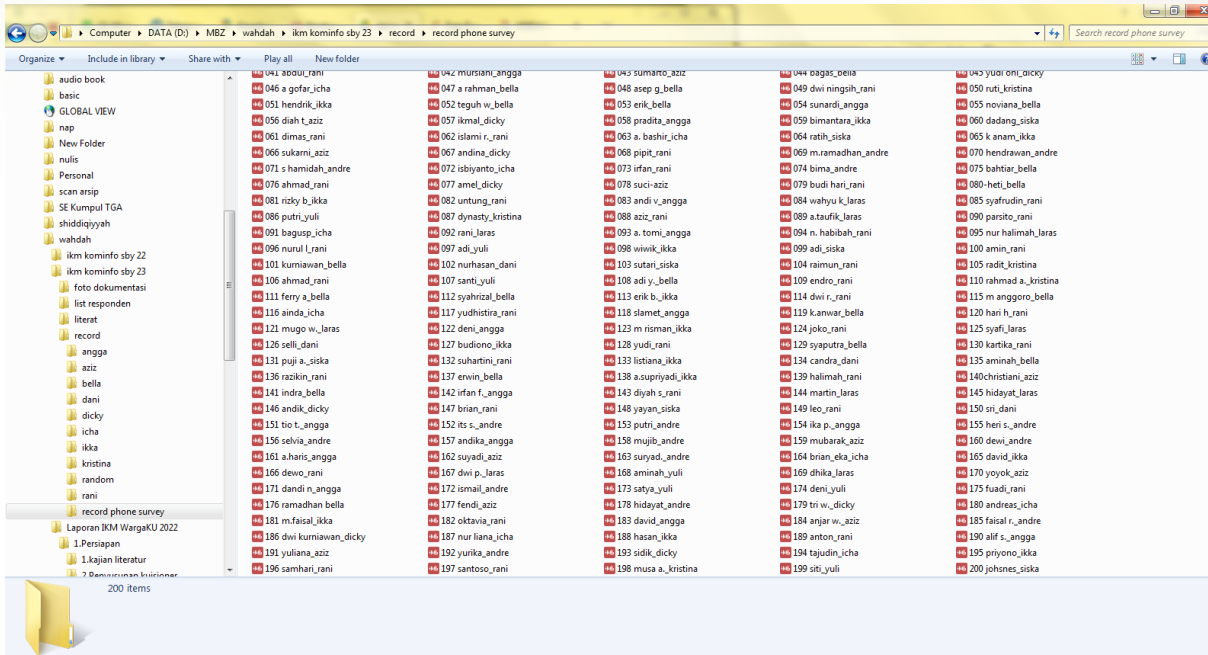
W3. Aplikasi favorit Anda yang bisa dijadikan contoh agar Aplikasi WargaKu bisa lebih baik?

SM

Siska 89723

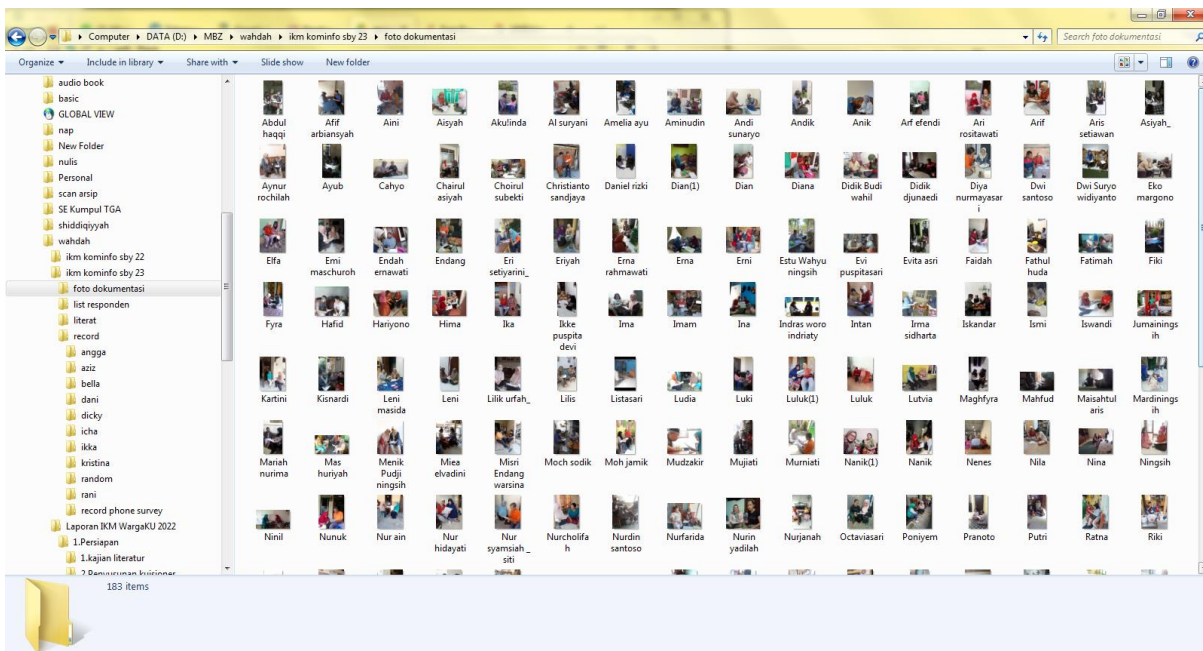
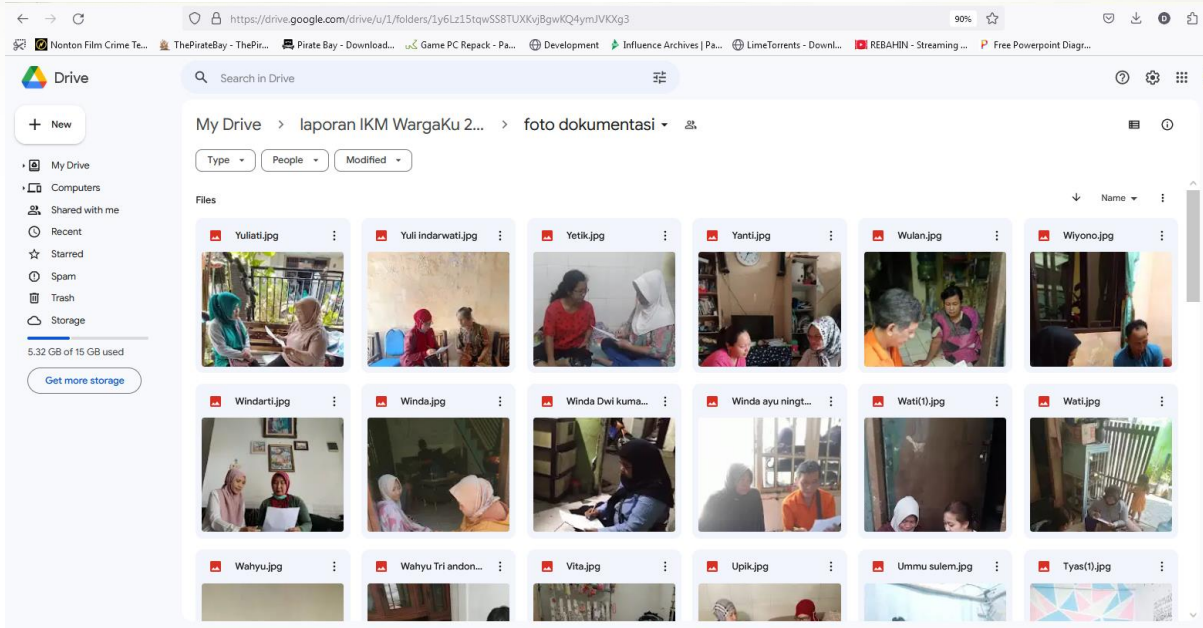
Lampiran 2. Dokumentasi Telesurvey

Dokumentasi telesurvey melalui telepon berupa rekaman dari proses telesurvey dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari laporan ini

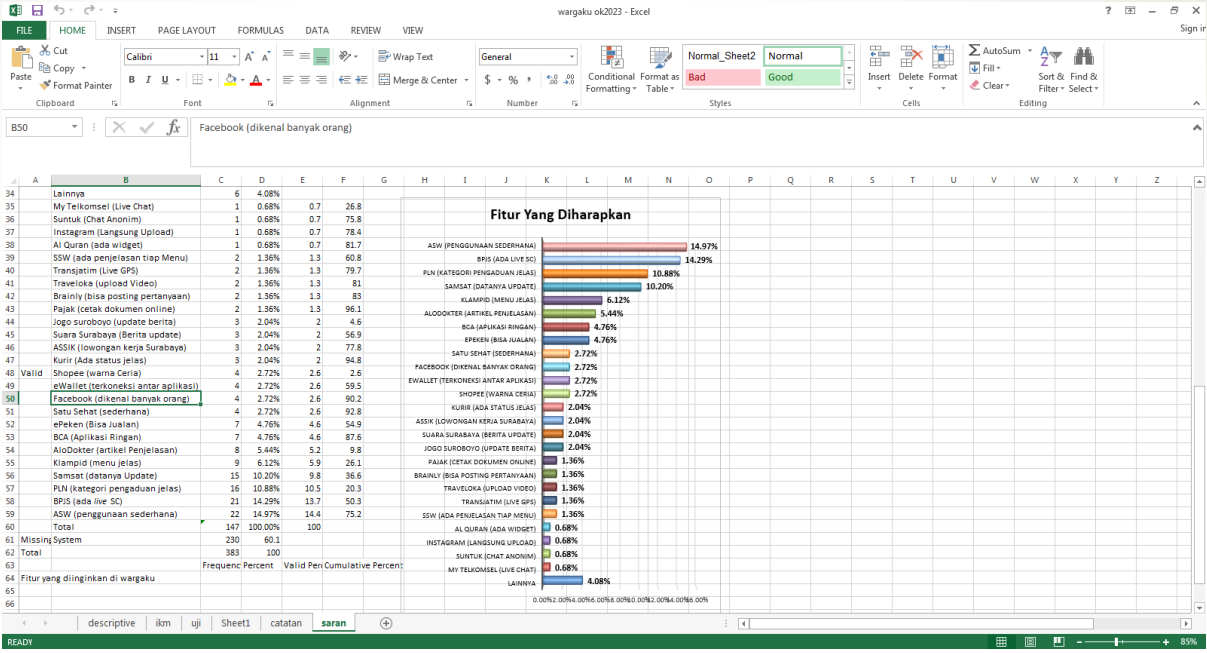


Lampiran 3. Dokumentasi Survei langsung

Dokumentasi survei langsung (*face to face interview*) berupa foto dari proses survei dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari laporan ini



Lampiran 5 Proses Analisis data dengan MS Excel



The screenshot displays a large data table with multiple columns and rows, likely representing a detailed survey or a dataset for analysis. The table includes various data points across different categories.

Lampiran 6 Proses Analisis data dengan SPSS23

Output [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

Count

Instansi terkait pengaduan * IBM individu Crosstabulation

| | | IBM individu | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| | | 2 967 | 2 933 | 3 067 | 3 133 | 3 200 | 3 267 | 3 333 | 3 400 | 3 467 | 3 533 | 3 600 | 3 667 | 3 733 | 3 800 | 3 867 | 3 |
| Instansi terkait pengaduan | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Badan Penanggulangan Bencana Daerah | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | Badan Pendapatan Daerah | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Bagian Hukum dan Kerjasama | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Bagian Pemeliharaan dan Kesejahteraan Rakyat | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Dinas Kebudayaan, Keperempuanan dan Kesejahteraan Rakyat | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Dinas Kesehatan | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| | Dinas Komunikasi dan Informatika | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| | Dinas Lingkungan Hidup | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Dinas Pendidikan | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | Dinas Perhubungan | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Output [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

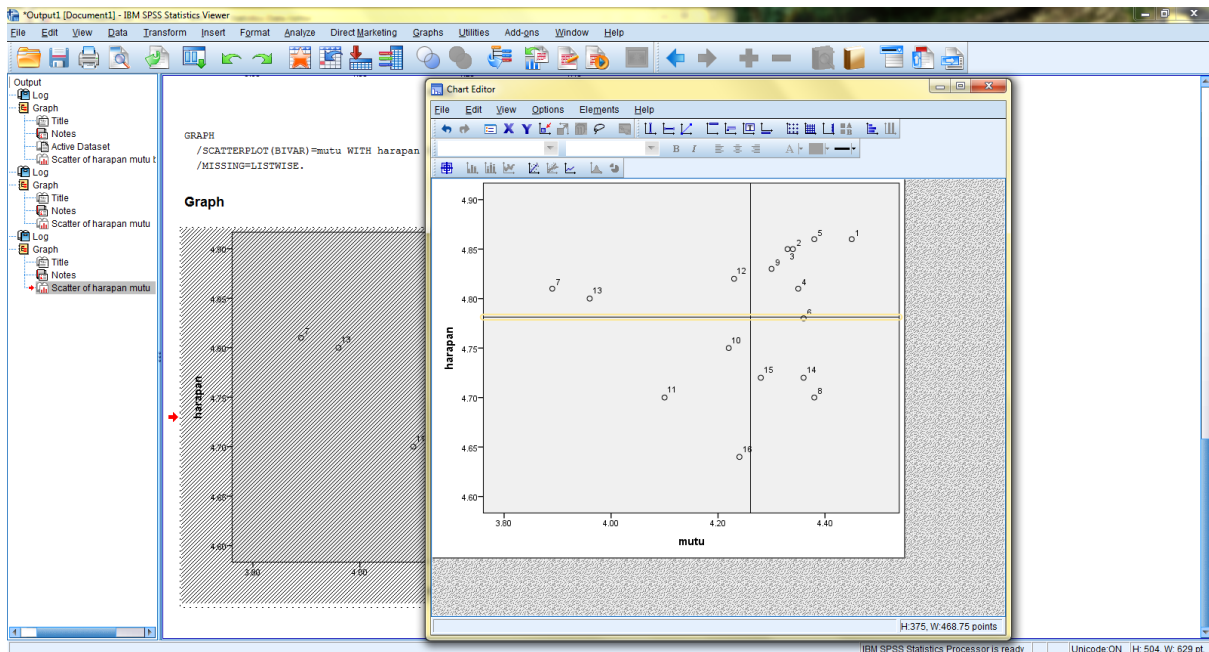
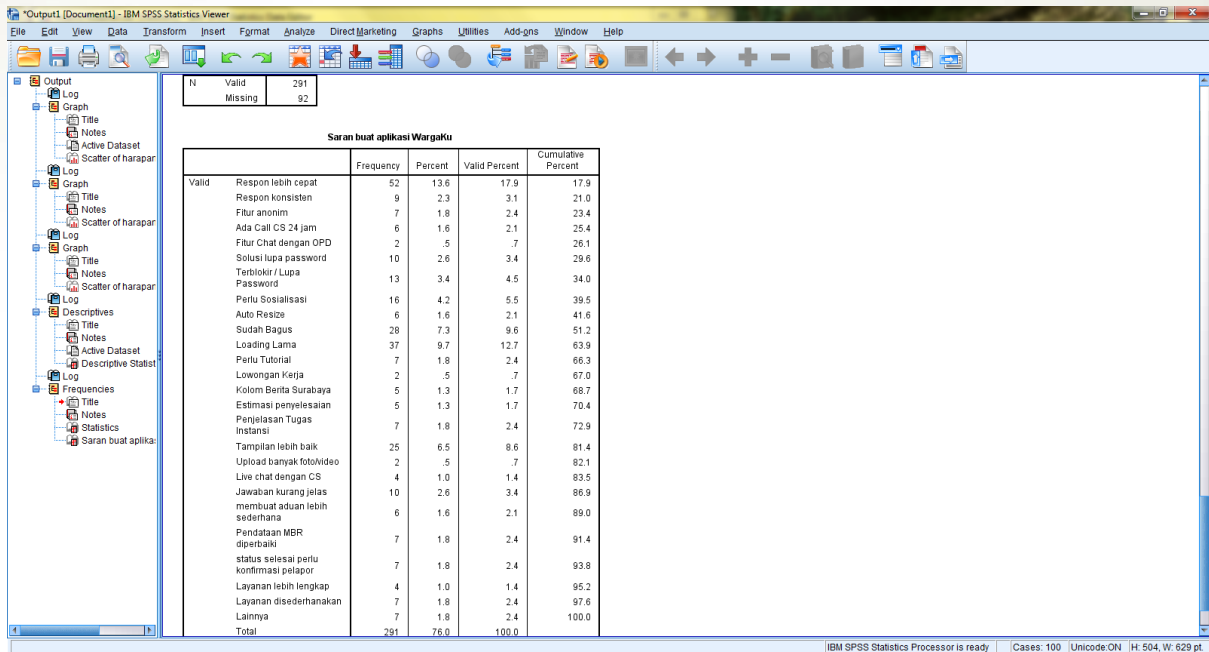
Correlations

Correlations

| | | Kemudahan pendaftaran di Aplikasi Wargaku (Mutu) | Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan di Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter (Mutu) | Persyaratan untuk layanan pengaduan di aplikasi website diinformasikan dengan jelas (Mutu) | Prosedur pelayanan di Aplikasi Wargaku mudah dipahami (Mutu) | Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan di aplikasi website (Mutu) | Prosedur pengaduan di aplikasi website diinformasikan dengan jelas (Mutu) | Kepcepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi website (Mutu) | Layanan-layanan yang ada di Aplikasi wargaku memenuhi kebutuhan anda (Mutu) | Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami (Mutu) | Hasil respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan (Mutu) | Tampilan aplikasi menarik (Mutu) |
|--|---------------------|--|--|--|--|---|---|--|---|---|---|----------------------------------|
| Kemudahan pendaftaran di Aplikasi Wargaku (Mutu) | Pearson Correlation | 1 | .609 ^{**} | .545 ^{**} | .454 ^{**} | .496 ^{**} | .448 ^{**} | .219 ^{**} | .433 ^{**} | .412 ^{**} | .376 ^{**} | .389 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 374 |
| Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan di Aplikasi Wargaku/Website Mediacenter (Mutu) | Pearson Correlation | .609 ^{**} | 1 | .581 ^{**} | .544 ^{**} | .536 ^{**} | .547 ^{**} | .307 ^{**} | .436 ^{**} | .412 ^{**} | .407 ^{**} | .326 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 374 |
| Persyaratan untuk layanan pengaduan di aplikasi website diinformasikan dengan jelas (Mutu) | Pearson Correlation | .545 ^{**} | .581 ^{**} | 1 | .531 ^{**} | .571 ^{**} | .539 ^{**} | .346 ^{**} | .407 ^{**} | .515 ^{**} | .426 ^{**} | .437 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 374 |
| Prosedur pelayanan di Aplikasi Wargaku mudah dipahami (Mutu) | Pearson Correlation | .454 ^{**} | .544 ^{**} | .531 ^{**} | 1 | .558 ^{**} | .595 ^{**} | .344 ^{**} | .479 ^{**} | .387 ^{**} | .411 ^{**} | .448 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 374 |
| Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan di aplikasi website (Mutu) | Pearson Correlation | .496 ^{**} | .536 ^{**} | .571 ^{**} | .558 ^{**} | 1 | .641 ^{**} | .297 ^{**} | .468 ^{**} | .525 ^{**} | .489 ^{**} | .434 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 374 |
| Prosedur pengaduan di aplikasi website diinformasikan dengan jelas (Mutu) | Pearson Correlation | .448 ^{**} | .547 ^{**} | .539 ^{**} | .595 ^{**} | .641 ^{**} | 1 | .331 ^{**} | .547 ^{**} | .553 ^{**} | .497 ^{**} | .360 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 374 |
| Kepcepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi website (Mutu) | Pearson Correlation | .219 ^{**} | .307 ^{**} | .346 ^{**} | .344 ^{**} | .297 ^{**} | .331 ^{**} | 1 | .381 ^{**} | .426 ^{**} | .399 ^{**} | .207 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 383 | 374 |
| Layanan-layanan yang | Pearson Correlation | .433 ^{**} | .436 ^{**} | .407 ^{**} | .479 ^{**} | .468 ^{**} | .547 ^{**} | .381 ^{**} | 1 | .507 ^{**} | .532 ^{**} | .363 ^{**} |

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

Lampiran 7 Proses Analisis data dengan SPSS23





PT. Wahdah Puspita Mulia

PT. Wahdah Puspita Mulia