

PENERAPAN PROGRAM PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI “WARGAKU” DI KECAMATAN KARANG PILANG

IMPLEMENTATION OF THE COMMUNITY COMPLAINT PROGRAM THROUGH THE “WARGAKU” APPLICATION IN KARANG PILANG DISTRICT

Sekar Damayanti Ardiningrum¹, Singgih Manggalou²

¹Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Kota Surabaya, Indonesia

²Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Kota Surabaya, Indonesia

E-mail: 21041010067@student.upnjatim.ac.id¹, singgih.m.adneg@upnjatim.ac.id²

Abstrak: Pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terus dilakukan. Salah satunya Kota Surabaya dengan menciptakan aplikasi WARGAKU (Wadah Aspirasi Rukung Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul) yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, dan laporan terkait berbagai permasalahan kota, mulai dari infrastruktur, kebersihan, keamanan, hingga pelayanan publik lainnya. Aplikasi ini digunakan oleh seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Surabaya, salah satunya Kecamatan Karang Pilang. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan aplikasi WARGAKU dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengidentifikasi tantangan serta hambatan yang dihadapi selama penerapannya khususnya pada Kecamatan Karang Pilang. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan menjelaskan fenomena yang terjadi, serta untuk menggambarkan secara sistematis, akurat dan faktual meliputi fakta-fakta atau sifat-sifat dan hubungan antara fenomena yang diteliti. Aplikasi WARGAKU merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Karang Pilang. Berbagai pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat ditangani langsung oleh Kecamatan Karang Pilang mulai dari menanggapi pengaduan sampai dengan menyelesaikan permasalahan melalui aplikasi ataupun terjun langsung ke lapangan. Namun, pada penerapan aplikasi WARGAKU terdapat berbagai kendala yang hadir dan menjadi PR tersendiri untuk pemerintah dan juga Kecamatan Karang Pilang

Kata Kunci: *Pengaduan, Kualitas Pelayanan Publik, Aspirasi Masyarakat*

Abstract: *The use of technology to improve the quality of public services continues to be carried out. One of them is the City of Surabaya by creating the WARGAKU application (Wadah Aspiration Rukung Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul) which is designed to make it easier for the public to submit complaints, suggestions and reports related to various city problems, ranging from infrastructure, cleanliness, security, to other public services. This application is used by all OPD (Regional Apparatus Organizations) of Surabaya City, one of which is Karang Pilang District. The main focus of this research is to analyze the application of the WARGAKU application in improving the quality of public services and identify the challenges and obstacles faced during its implementation, especially in Karang Pilang District. By using qualitative descriptive research methods which aim to explain phenomena that occur, as well as to describe systematically, accurately and factually including the facts or characteristics and relationships between the phenomena studied. The WARGAKU application is an effort to improve the quality of public services in Karang Pilang District. Various complaints submitted by the public are handled directly by the Karang Pilang District, starting from responding to complaints to resolving problems through applications or going directly into the field. However, in implementing the WARGAKU application there are various obstacles that arise and become homework for the government and also Karang Pilang District.*

Keywords: *Complaints, Quality of Public Services, Community Aspirations*

PENDAHULUAN

Pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat harus terus dilakukan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui kebijakan-kebijakan yang diciptakan melalui berbagai pendekatan. Pendekatan top-down, yang merupakan sebuah kebijakan yang dibuat dari keputusan pusat (Suaedi & Widiono, 2017), sering kali menghadapi tantangan dalam implementasinya. Meskipun dirancang untuk memberikan arahan yang jelas, pendekatan ini sering kali tidak berjalan efektif dalam merespons kebutuhan, keluhan, ataupun aspirasi masyarakat. Beberapa faktor menjadi penyebab utama, antara lain minimnya pemahaman terhadap kondisi realitas yang terjadi secara spesifik di lapangan dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Pendekatan top-down biasanya berkaitan erat dengan pengambilan keputusan oleh kelompok penguasa pusat, yang dapat diartikan sebagai sentralisasi kekuasaan (Safitri & Syahara, 2021). Dalam banyak kasus, keputusan yang diambil tidak mencerminkan kebutuhan lokal, sehingga kebijakan yang dihasilkan cenderung kurang efektif dan tidak sesuai dengan konteks masyarakat. Hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, yang merasa bahwa suara dan kebutuhan mereka tidak diperhatikan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih inklusif dan partisipatif, yang mengedepankan dialog antara pemerintah dan masyarakat. Dengan melibatkan masyarakat dalam setiap langkah pengambilan keputusan, diharapkan kebijakan yang dihasilkan dapat lebih relevan, responsif, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan..

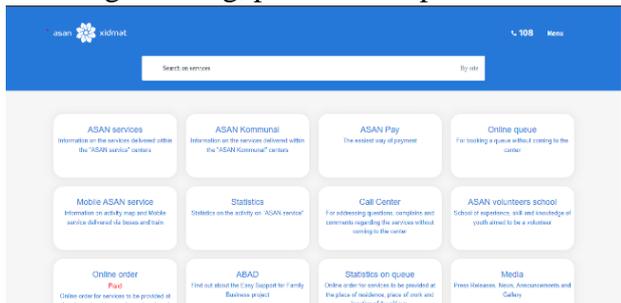
Sebagai respons terhadap keterbatasan pendekatan top-down, muncul pendekatan baru yang lebih partisipatif dan inklusif, yaitu pendekatan bottom-up. Dalam model ini, pengambilan keputusan dimulai dari tingkat bawah, dengan melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat dan pemangku kepentingan lokal. Pendekatan bottom-up menekankan pada

desentralisasi kekuasaan, dialog, dan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini diyakini mampu menghasilkan kebijakan yang lebih relevan, efektif, dan berkelanjutan. Perubahan kebijakan dari top-down ke bottom-up didorong oleh beberapa faktor utama. Pertama, peningkatan kesadaran akan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Kedua, kebutuhan untuk mengatasi masalah-masalah kompleks yang memerlukan solusi kontekstual dan inovatif yang sering kali hanya bisa ditemukan melalui keterlibatan langsung masyarakat. Ketiga, tekanan dari masyarakat dan berbagai organisasi non-pemerintah yang menginginkan transparansi, akuntabilitas, dan pemerintahan yang lebih responsif.

Pendekatan bottom-up juga didukung oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa dikenal dengan *Electronic Government* (*E-Government*) yang memungkinkan partisipasi masyarakat secara lebih luas dan efisien. Dengan adanya platform digital dan media sosial, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi, kritik, dan saran, serta terlibat dalam proses dialog kebijakan secara real-time. *E-government* dilaksanakan sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Indonesia, 2003). INPRES ini mengharuskan seluruh instansi pemerintahan mengimplementasikan *E-Government* untuk memaksimalkan pelayanan publik berjalan dengan optimal, efektif dan efisien yang selaras dengan (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah di berbagai tingkat terus berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi. Seluruh dunia berlomba lomba menciptakan inovasi dengan tujuan

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik.

Azerbaijan merupakan salah satu negara dengan praktik pelayanan publik terbaik di dunia. ASAN Service (Azerbaijan Service and Assessment Network) merupakan pusat layanan publik yang menyediakan layanan terpadu bagi masyarakat seperti kelas belajar bagi anak-anak diberbagai bidang, pencatatan sipil dan lain-lain.



Gambar 1. Tampilan ASAN Service

Sumber : <https://asan.gov.az/en>

ASAN Service hadir dengan menekankan kualitas petugas dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersampaikan dengan sangat baik dan mengutamakan kepuasan pelanggan sehingga ASAN Service memiliki standar tinggi. Hal ini juga dibuktikan dengan didapatkannya penghargaan “Best Government Service in The World” pada World Government Summit pada tahun 2023 (HUMAS MENPANRB, 2023). Keberhasilan ASAN Service menjadi daya tarik bagi negara-negara lain sekaligus menjadi model adopsi dan diterapkan konteks internasional, termasuk Indonesia.

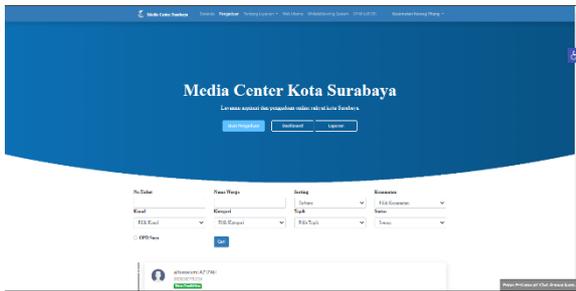
Pada tahun 2023, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PANRB), Abdullah Azwar Anas, melakukan kunjungan ke Baku, Azerbaijan. Kunjungan ini tidak hanya sekadar agenda diplomatik, tetapi juga merupakan bentuk tindak lanjut dari Memorandum of Understanding (MoU) yang ditandatangani antara KemenPANRB dan ASAN Service pada tahun 2017. MoU ini bertujuan untuk memperkuat kerja sama dalam bidang pelayanan publik, yang merupakan salah satu fokus utama reformasi birokrasi di Indonesia.

Selama kunjungan tersebut, Menteri Anas membahas secara mendalam mengenai perkembangan integrasi layanan publik yang telah diterapkan di ASAN Service, sebuah model pelayanan publik yang terkenal efektif dan efisien di Azerbaijan.

Diskusi tersebut diharapkan dapat memberikan wawasan dan inspirasi bagi implementasi serupa di Indonesia (HUMAS MENPANRB, 2023). Mengadopsi praktik pelayanan yang sukses dari ASAN Service bertujuan untuk mempercepat proses reformasi pelayanan publik di Tanah Air serta memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat memiliki kualitas yang tinggi. Namun, keberhasilan dari upaya ini tidak hanya bergantung pada adopsi praktik yang baik, tetapi juga memerlukan komitmen yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan. Hal ini termasuk perlunya pelatihan dan dukungan yang memadai bagi pegawai, serta pemanfaatan teknologi yang optimal untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan reformasi pelayanan publik di Indonesia dapat berjalan dengan lancar dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat.

Aplikasi WARGAKU ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, dan laporan terkait berbagai permasalahan kota, mulai dari infrastruktur, kebersihan, keamanan, hingga pelayanan publik lainnya. Aplikasi Wargaku hadir dengan tujuan agar masyarakat dapat memberikan pengaduan mereka dengan cepat dan mudah serta memantau perkembangan penanganannya secara real-time tentang segala permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat (May & Fanida, 2022). Penerapan aplikasi Wargaku di Kota Surabaya diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat. Aplikasi ini memungkinkan pengaduan dapat ditangani dengan lebih cepat, terstruktur, dan transparan. Selain itu, aplikasi ini juga berfungsi sebagai sarana untuk

meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan perbaikan pelayanan publik.



Gambar 2 Tampilan Pengaduan WARGAKU

Sumber : <https://mediacenter.surabaya.go.id/keluhan/>

Aplikasi wargaku diterapkan untuk seluruh OPD di Kota Surabaya, termasuk kecamatan. Kecamatan merupakan perangkat daerah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga kecamatan akan menerima lebih banyak pengaduan salah satunya Kecamatan Karang Pilang. Kecamatan Karang Pilang merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk 75.572 jiwa dengan angka pertumbuhan penduduk di atas rata-rata pertumbuhan penduduk Surabaya yakni 0,85% (Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2024). Tentunya dengan jumlah penduduk sebanyak ini pelayanan publik yang dilakukan juga banyak, sehingga Kecamatan Karang Pilang harus mengoptimalkan penggunaan aplikasi wargaku guna memaksimalkan partisipasi dan menampung aspirasi masyarakat.

Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan aplikasi WARGAKU dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengidentifikasi tantangan serta hambatan yang dihadapi selama penerapannya khususnya pada Kecamatan Karang Pilang. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai manfaat dan kendala penerapan aplikasi Wargaku serta bagaimana aplikasi ini dapat dioptimalkan untuk mendukung terciptanya tata kelola

pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan menjelaskan fenomena yang terjadi, serta untuk menggambarkan secara sistematis, akurat dan faktual meliputi fakta-fakta atau sifat-sifat dan hubungan antara fenomena yang diteliti (Moleong, 2017) dan tidak menghasilkan data statistik nantinya. Metode penelitian kualitatif menitikberatkan pada data sekunder yang didapatkan dari jurnal, buku, dan dokumen penting. Penelitian ini juga berdasarkan wawancara menyeluruh dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Hasil observasi kemudian akan diolah sehingga mendapatkan data sebagai penunjang penelitian.

Hal ini menuntut peneliti menganalisis penerapan aplikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Fandy Tjptono dalam (Aprileny et al., 2020), kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh 2 faktor yakni pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diharapkan sesuai dengan yang dirasakan maka pelayanan publik dapat dipresepsikan baik atau tidak baik. Dalam memenuhi kualitas pelayanan publik terdapat indikator penentu menurut (Darwin & Kunto, 2014) yang dikenal dengan SERVQUAL, atau *service quality* yakni *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, *tangible* dan *assurance*.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi tantangan serta hambatan yang dihadapi selama penerapannya khususnya pada Kecamatan Karang Pilang dengan melakukan proses wawancara dan observasi serta berfokus pada dokumen resmi dan dokumen pendukung seperti buku dan artikel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Karang Pilang merupakan sebuah perangkat daerah dibawah pemerintahan Kota Surabaya yang dibentuk untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan kelurahan. Hal itu sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya (Pemerintah Surabaya, 2021). Tentunya dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan publik, Kecamatan Karang Pilang dihadirkan dengan banyak keluhan dan masukan dari 75.572 masyarakat Kecamatan Karang Pilang. Kecamatan Karang Pilang merupakan salah satu OPD yang memanfaatkan aplikasi WARGAKU untuk menampung dan merespon seluruh laporan pengaduan serta masukan dari masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut peneliti ingin mengetahui terkait penerapan program pengaduan melalui aplikasi wargaku dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

1. Aplikasi Wargaku



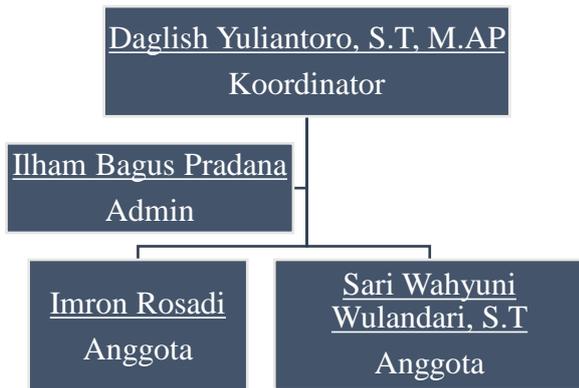
Gambar 3 Tampilan Aplikasi WARGAKU

Sumber : Aplikasi WARGAKU

Aplikasi WARGAKU hadir dengan delapan fitur utama yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, yaitu: Kependudukan, Kesehatan, Perizinan,

Sosial Masyarakat, Pemberdayaan Ekonomi, Sumbang Saran PPID, dan Media Center. Di antara fitur-fitur tersebut, Media Center memiliki peran penting sebagai saluran bagi masyarakat Surabaya untuk menyampaikan pengaduan terkait berbagai isu. Untuk menggunakan fitur ini, masyarakat hanya perlu mengisi beberapa informasi yang diperlukan, seperti deskripsi pengaduan, mengunggah data dukung, serta mencantumkan nama, NIK, topik pengaduan, kategori, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dituju, dan wilayah terkait. Namun, penting untuk dicatat bahwa hanya warga yang memiliki KTP Surabaya yang dapat mengakses aplikasi WARGAKU ini.

Setelah warga mengisi semua informasi yang diperlukan, setiap pengaduan yang disampaikan oleh warga Kecamatan Karang Pilang akan direspons dalam waktu maksimal 1x24 jam oleh staf Kecamatan Karang Pilang, yang dikenal sebagai Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM). Tim ini terdiri dari petugas pengelola aduan dan para kepala seksi (kasi) yang bertugas menangani pengaduan. Ketika pengaduan telah diterima, status awal yang menunjukkan bahwa pengaduan tersebut belum ditanggapi akan berubah menjadi "ditindaklanjuti." Selanjutnya, Kecamatan Karang Pilang akan melakukan tindak lanjut yang sesuai berdasarkan pengaduan yang diberikan, memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan serius dan tepat waktu. Dengan sistem yang terintegrasi dan responsif ini, diharapkan masyarakat dapat merasakan peningkatan kualitas pelayanan publik serta partisipasi aktif dalam menangani isu-isu yang mereka hadapi.



Gambar 4. Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kecamatan Karang Pilang

Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kecamatan Karang Pilang memiliki struktur yang terorganisir dengan baik, terdiri dari beberapa anggota kunci yang berperan penting dalam penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WARGAKU. Koordinator tim ini adalah Daglish Yuliantoro, ST, yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengawasi dan memimpin seluruh proses penanganan pengaduan. Di samping itu, terdapat admin yang diisi oleh Ilham Bagus Pradana, yang bertugas untuk mengelola sistem dan memastikan bahwa semua pengaduan tercatat dengan baik serta diproses secara efisien.

Dua anggota lainnya, Imron Rosadi dan Sari Wahyuni Wulandari, S.T., juga berperan aktif dalam tim ini, membantu dalam pelaksanaan berbagai tugas yang berkaitan dengan pengaduan. Para staf ini tidak hanya bertanggung jawab untuk menanggapi pengaduan yang masuk melalui aplikasi, tetapi juga melakukan koordinasi yang intensif dengan para kepala seksi di Kecamatan Karang Pilang.

Koordinasi ini penting untuk memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani secara tepat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan kolaborasi yang solid di antara anggota tim, diharapkan setiap pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan cepat dan efektif, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Karang Pilang. Selain itu, tim ini juga berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui evaluasi

rutin dan pengembangan kapasitas, demi memberikan respons yang lebih baik di masa mendatang

Kasi Pemerintahan dan Pelayanan

- Hasan Effendy S.H, M.Si

Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian

- Rochmawati SH, MH

Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum

- Musa Alok Pongtuluran SE.M.M

Kasi Pembangunan

- Hanafiatun S.KM

Gambar 5. Kepala Seksi Kecamatan Karang Pilang

Sumber : Data Kecamatan Karang Pilang

Kepala seksi juga terlibat dalam penanganan pengaduan WARGAKU. Berbagai pengaduan disampaikan oleh masyarakat Karang Pilang mulai dari permasalahan pelayanan sampai dengan permasalahan kewilayaan. Maka dari itu, penanganan pengaduan juga melibatkan para kepala seksi sesuai dengan bidang permasalahan. Seperti halnya permasalahan pelayanan petugas kelurahan & kecamatan akan ditangani oleh kasi pemerintahan dan pelayanan. Untuk pengaduan permasalahan jalan rusak akan ditangani oleh kepala seksi pembangunan. Terkait dengan keamanan wilayah seperti balap liar dan baliho baliho liar akan ditangani oleh kepala seksi ketentraman dan ketertiban umum.

2. Pengaduan Masyarakat Kecamatan Karang Pilang

Pengaduan yang terdapat pada aplikasi WARGAKU Kecamatan Karang

Pilang dikategorikan menjadi lima jenis utama, yaitu saran, kritik, keluhan, permohonan informasi, dan apresiasi. Pembagian kategori ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan mereka dengan lebih terstruktur dan jelas. Setiap kategori memiliki tujuan dan konteks yang berbeda, sehingga warga dapat dengan mudah memilih jenis pengaduan yang sesuai dengan situasi mereka.

Dengan adanya kategori saran, masyarakat dapat memberikan masukan konstruktif untuk perbaikan layanan atau fasilitas yang ada. Kategori kritik memungkinkan warga untuk menyampaikan pendapat yang mungkin kurang puas terhadap suatu kebijakan atau pelayanan yang diterima. Sementara itu, kategori keluhan memberikan wadah bagi masyarakat untuk mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap masalah yang dihadapi, baik itu terkait pelayanan publik, infrastruktur, maupun isu sosial lainnya.

Permohonan informasi menjadi kategori yang penting bagi warga yang membutuhkan klarifikasi atau penjelasan lebih lanjut mengenai layanan yang tersedia atau prosedur yang berlaku di Kecamatan Karang Pilang. Terakhir, kategori apresiasi memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan penghargaan dan terima kasih atas pelayanan yang baik yang telah mereka terima.

Pembagian kategori ini tidak hanya memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, tetapi juga membantu Kecamatan Karang Pilang dalam menangani setiap permasalahan dengan lebih efektif dan efisien. Dengan sistem yang terorganisir, tim di Kecamatan dapat lebih cepat merespons dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan jenis pengaduan yang diajukan. Hal ini pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Tabel 1 Rekap Pengaduan WARGAKU

	2021	2022	2023	2024
Kategori				
Apresiasi	0	0	0	0
Keluhan	13	19	43	17
Permohonan Informasi	2	5	9	4
Saran	2	3	0	0

Kecamatan Karang Pilang berdasarkan Kategori

Sumber : Data diolah penulis

Dalam kurun waktu 2021 sampai dengan 2024, tidak terdapat pengaduan dalam kategori apresiasi. Namun, pada kategori permohonan informasi setiap tahunnya terdapat beberapa pengaduan mulai dari tahun 2021 terdapat 2 pengaduan, tahun 2022 terdapat 5 pengaduan, tahun 2023 terdapat 9 pengaduan dan yang terakhir pada tahun 2024 (Bulan Januari – Juni) terdapat 4 pengaduan. Sama halnya dengan kategori permohonan informasi, kategori permohonan keluhan juga terdapat beberapa pengaduan. Bahkan pengaduan pada kategori ini lebih banyak, yakni pada tahun 2021 terdapat 13 keluhan, pada tahun 2022 terdapat 19 keluhan, pada tahun 2023 terdapat 43 keluhan dan pada tahun 2024 (Bulan Januari – Juni) terdapat 17 pengaduan.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa 2 kategori pengaduan wargaku Kecamatan Karang Pilang selalu terdapat pengaduan disetiap tahunnya yakni, permohonan informasi dan kategori keluhan memiliki paling banyak pengaduan di setiap tahunnya. Selain kategori, masyarakat juga harus memilih pengaduan berdasarkan klasifikasi topik. Hal ini bertujuan agar penyelesaian pengaduan bisa lebih terarah dan maksimal. Pengaduan melalui wargaku terdapat 15 topik berbeda.

Tabel 2. Rekap Pengaduan Berdasarkan Topik Tahun 2024

Topik	Jumlah Pengaduan
Bantuan karung untuk sampah lumpur hasil kerja bakti	0
Layanan Loker Kecamatan	0
Internet RT/RW	1
Informasi Magang	0
Jam Kerja Pelayanan Kecamatan	0
Penertiban Orang dengan Gangguan Jiwa	2
Mercon / Petasan	0
Permasalahan Kewilayaan Kecamatan	5
Razia Masker	0
Pelayanan Petugas Kecamatan	2
Progam Padat Karya	0
CCTV Lingkungan	0
Normalisasi Saluran Pemukiman	5
Parkir Mobil di Jalan / Kawasan Kecamatan	2
Pengawasan terhadap pelaku pembangunan dan/atau pemilik yang	0

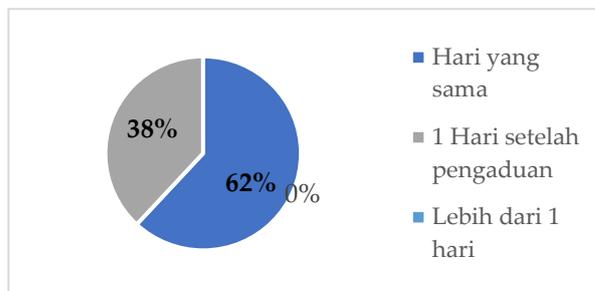
belum melakukan pembentukan PPPSRS

Sumber : Data diolah Penulis

Pada tahun 2024, pengaduan yang paling banyak diadakan oleh masyarakat Kecamatan Karang Pilang adalah pengaduan dengan topik Permasalahan Kewilayaan Kecamatan dengan 5 pengaduan dan Normalisasi Saluran Pemukiman dengan 5 pengaduan. Contoh pengaduan dengan topik Permasalahan Kewilayaan Kecamatan yaitu masyarakat yang terganggu dengan musik dari salah satu warung kopi. Dimana suara musik ini cukup keras dan menyala di jam malam sehingga mengganggu istirahat. Selanjutnya contoh dari pengaduan normalisasi saluran bencana banjir yang melanda wilayah warga. Selain itu pengaduan mengenai jalan rusak atau berlubang juga diadakan oleh masyarakat

3. Penanganan Pengaduan oleh OPD

Penanganan pengaduan oleh Kecamatan Karang Pilang harus dilaksanakan sesuai dengan SOP. Pengaduan pengaduan yang disampaikan kepada Kecamatan Karang Pilang tentunya akan direspon dengan cepat dan benar. Kecamatan karangpilang harus merespon pengaduan 1x24 jam diluar proses penyelesaian pengaduan. Dalam aplikasi wargaku terdapat 5 (lima) tingkatan status. Saat masyarakat mengirim pengaduan maka otomatis akan berstatus belum ditanggapi. Kemudian, jika pengaduan telah ditanggapi oleh Kecamatan Karang Pilang.



Gambar 6. Jangka Waktu Tindak Lanjut Pengaduan oleh Kecamatan Karang Pilang 2024

Sumber : Data diolah Penulis

Seperti yang tertuang di data diatas bahwa Kecamatan Karang Pilang sudah melakukan penindaklanjutan pengaduan dalam 1 x 24 jam. Sebanyak 62% pengaduan ditindaklanjuti dihari yang sama. Hal ini menandakan, kualitas staff kecamatan karang pilang dalam menangani pengaduan sudah sangat baik dan cepat. Dengan kualitas pekerja yang baik, maka pengaduan masyarakat juga akan terselesaikan dengan cepat dan tepat. Setelah ditindaklanjuti, maka selanjutnya pengaduan akan diproses. Pemrosesan pengaduan sendiri berbeda beda menyesuaikan permasalahan yang terjadi

Tabel 3 Jangka Waktu Pengaduan Selesai Tahun 2024

Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan	Jumlah
Hari yang sama	1
1 Hari	7
2 Hari	5
3 Hari	2
4 Hari	2
7 Hari	2
12 Hari	1
28 Hari	1

Sumber : Data Diolah Penulis

Pada tahun 2024, seluruh pengaduan yang masuk telah berhasil diselesaikan, menunjukkan komitmen tinggi Kecamatan Karang Pilang dalam memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat. Pengaduan paling cepat diselesaikan pada hari yang sama setelah diajukan, mencerminkan efisiensi tim dalam menangani isu-isu yang bersifat

mendesak. Namun, ada juga pengaduan yang memerlukan waktu lebih lama untuk diselesaikan, yang paling lama membutuhkan waktu 28 hari.

Salah satu pengaduan yang memakan waktu lama untuk diselesaikan berfokus pada topik normalisasi saluran di pemukiman, khususnya terkait bencana banjir yang melanda RW 3 Kelurahan Kebraon. Pengaduan ini mencakup keluhan dari warga mengenai kondisi saluran yang tidak memadai dan dampak yang ditimbulkan akibat banjir. Untuk menangani masalah ini, Kecamatan Karang Pilang bekerja sama dengan Kelurahan Kebraon untuk melaksanakan serangkaian tindakan perbaikan yang komprehensif.

Proses penyelesaian pengaduan ini melibatkan perbaikan saluran yang rusak dan pembersihan wilayah sekitar dari material yang menghalangi aliran air. Kegiatan ini tentunya memerlukan waktu dan tenaga yang tidak sedikit, sehingga menyebabkan durasi penyelesaian pengaduan menjadi relatif lama. Meskipun demikian, upaya yang dilakukan oleh kedua pihak menunjukkan dedikasi mereka dalam menangani permasalahan yang dihadapi masyarakat, serta komitmen untuk menciptakan lingkungan yang lebih aman dan nyaman bagi warga. Dengan demikian, meskipun ada pengaduan yang membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan, hasil akhir berupa perbaikan infrastruktur dan kondisi lingkungan yang lebih baik menjadi nilai tambah bagi masyarakat di RW 3.

4. Kendala Aplikasi WARGAKU

Aplikasi WARGAKU telah dijalankan sejak tahun 2021 hingga saat ini oleh Kecamatan Karang Pilang. Aplikasi ini berfungsi sebagai saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai pengaduan terkait masalah yang mereka hadapi, baik untuk Kecamatan Karang Pilang maupun kelurahan sekitarnya. Meskipun aplikasinya

berfungsi dengan baik dalam banyak hal, terdapat sejumlah kendala yang dihadapi dalam menanggapi dan memproses pengaduan masyarakat.

A. Pengaduan Masyarakat yang Tidak Lengkap

Salah satu kendala utama adalah seringkali pengaduan yang diajukan oleh masyarakat tidak disertai dengan informasi yang lengkap. Dalam proses pengajuan, masyarakat diharuskan untuk mendeskripsikan permasalahan yang mereka hadapi dengan jelas dan memberikan bukti dukung yang relevan. Namun, dalam praktiknya, banyak pengadu yang tidak menjelaskan masalah secara rinci, sehingga pihak Kecamatan kesulitan untuk memahami konteks dan substansi dari pengaduan tersebut. Selain itu, banyak warga yang tidak melampirkan bukti dukung seperti dokumen atau dokumentasi visual terkait permasalahan yang diajukan. Hal ini menghambat upaya Kecamatan Karang Pilang untuk melakukan tindakan yang tepat dan cepat.

B. Pengaduan yang Dilakukan oleh DISKOMINFO

Kendala lain muncul dari pengaduan yang juga dapat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO). Pengaduan melalui WARGAKU tidak hanya berasal dari masyarakat, tetapi juga dapat diinput oleh DISKOMINFO, terutama ketika masyarakat menggunakan platform SP4NLAPOR. Pengaduan yang diterima melalui SP4NLAPOR kemudian diteruskan ke Aplikasi WARGAKU oleh DISKOMINFO. Namun, pengaduan yang diteruskan seringkali tidak mencantumkan data lengkap dari warga yang mengajukan, seperti nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan nomor telepon. Akibatnya, Kecamatan Karang Pilang mengalami kesulitan dalam melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut, karena tidak

ada informasi yang cukup untuk menghubungi pengadu dan menyelesaikan masalah yang dilaporkan.

C. Pengaduan Ganda

Kendala lainnya adalah munculnya pengaduan ganda, di mana pengaduan yang masuk melalui DISKOMINFO sering kali sama dengan pengaduan yang telah diajukan oleh masyarakat. Situasi ini menjadi problematis ketika suatu permasalahan telah diselesaikan, tetapi pengaduan baru dari DISKOMINFO mengenai isu yang sama dan dengan data masyarakat yang identik masih masuk ke dalam aplikasi WARGAKU. Hal ini menyebabkan angka pengaduan terlihat meningkat, padahal secara substansial permasalahan tersebut sudah ditangani sebelumnya. Keberadaan pengaduan ganda tidak hanya membingungkan tim penanganan, tetapi juga dapat mengganggu alur kerja dan mengurangi efisiensi dalam penanganan pengaduan, sehingga perlu adanya solusi untuk mengatasi masalah ini agar layanan kepada masyarakat dapat lebih optimal.

Dengan memahami dan mengatasi kendala-kendala ini, diharapkan aplikasi WARGAKU dapat berfungsi lebih efektif dalam menangani pengaduan masyarakat, sehingga pelayanan publik di Kecamatan Karang Pilang dapat ditingkatkan.

Penerapan program pengaduan melalui aplikasi WARGAKU yang dilakukan oleh Kecamatan Karang Pilang telah dilaksanakan dengan baik sejak tahun 2021 hingga saat ini. Keberhasilan ini tercermin dari fakta bahwa seluruh pengaduan yang masuk sudah berstatus selesai. Tindak lanjut pengaduan yang dilakukan oleh Kecamatan Karang Pilang

juga menunjukkan kinerja yang sangat baik, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan, dengan pengaduan ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam. Bahkan, 63% pengaduan berhasil ditangani pada hari yang sama dengan pengajuan, menandakan komitmen kecamatan dalam memberikan respon yang cepat dan efektif.

Namun, meskipun kinerja tindak lanjutnya baik, pengaduan masyarakat di Kecamatan Karang Pilang cenderung meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2024, hingga bulan Juni, sudah terdapat 17 pengaduan yang masuk. Hal ini tentu menjadi tantangan bagi Kecamatan Karang Pilang untuk mengurangi jumlah pengaduan di tahun-tahun mendatang. Untuk itu, perlu dilakukan upaya maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang meliputi peningkatan kapasitas staf kelurahan dan kecamatan, serta perbaikan di berbagai sektor, baik dalam layanan maupun fasilitas kewilayahan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan akan tercipta pelayanan publik yang lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, dalam penerapan aplikasi WARGAKU, Kecamatan Karang Pilang tidak terhindar dari kendala. Terdapat tiga kendala utama yang dihadapi, yaitu pengaduan masyarakat yang tidak lengkap, pengaduan yang dilakukan oleh DISKOMINFO, dan pengaduan ganda. Seluruh kendala ini akan terus diatasi agar tidak mengganggu jalannya penerapan aplikasi WARGAKU. Penerapan program pengaduan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sesuai dengan indikator yang diungkapkan oleh Darwin & Kunto, yang meliputi:

a. Responsiveness

Kecamatan Karang Pilang telah menunjukkan kemampuan dalam merespons pengaduan masyarakat dengan cepat. Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM) telah menangani keluhan dan masukan masyarakat secara efektif, dengan mayoritas pengaduan ditanggapi pada hari yang sama. Hal ini membuktikan bahwa kecamatan sangat responsif terhadap pengaduan yang masuk.

b. Reliability

Keandalan dalam penanganan pengaduan masyarakat menjadi prioritas di Kecamatan Karang Pilang. Mayoritas penyelesaian pengaduan dilakukan dalam waktu satu hari, sehingga masyarakat merasa bahwa pengaduan mereka ditangani dengan akurat dan handal. Tindak lanjut yang cepat, sesuai dengan SOP 1x24 jam, menambah kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Empathy

Kecamatan Karang Pilang menunjukkan kepedulian dan perhatian yang tinggi terhadap masyarakat dengan memproses setiap pengaduan secara detail. Tim penyelesaian pengaduan tidak segan untuk langsung mendatangi pengadu guna menyelesaikan permasalahan secara langsung hingga benar-benar tuntas. Hal ini mencerminkan perhatian khusus yang diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Karang Pilang.

d. Tangible

Dalam upaya menanggapi pengaduan, Kecamatan Karang Pilang telah membentuk Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM), yang terdiri dari admin, para kepala seksi,

dan Satpol PP. Tim ini berfungsi untuk memaksimalkan proses penyelesaian pengaduan masyarakat. Penanganan masalah yang langsung dilakukan sesuai dengan kategori pengaduan menunjukkan tanggung jawab besar dan efektivitas Kecamatan Karang Pilang dalam menyelesaikan keluhan.

e. Assurance

Kecamatan Karang Pilang memberikan jaminan bahwa seluruh pengaduan akan diselesaikan dengan tepat dan cepat. Jaminan ini terlihat dari penyelesaian semua pengaduan yang tidak pernah melebihi waktu 1x24 jam untuk ditanggapi. Proses penyelesaian juga selalu dijamin akan selesai dengan baik, berkat kerja optimal dari seluruh Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat (TPKPM).

Dengan terus mengatasi kendala yang ada dan meningkatkan berbagai aspek pelayanan, diharapkan Kecamatan Karang Pilang dapat semakin memperkuat kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

SIMPULAN

Penerapan program pengaduan melalui aplikasi WARGAKU di Kecamatan Karang Pilang telah berjalan dengan baik sejak 2021, dengan seluruh pengaduan berhasil ditindaklanjuti sesuai SOP dalam waktu 1x24 jam, bahkan 63% selesai pada hari yang sama. Meskipun demikian, jumlah pengaduan terus meningkat setiap tahun, menantang kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kapasitas staf dan perbaikan layanan serta fasilitas. Kendala seperti pengaduan tidak lengkap, pengaduan ganda, dan pengaduan oleh DISKOMINFO terus diatasi guna menjaga efektivitas program. Berdasarkan indikator Darwin & Kunto, Kecamatan Karang Pilang telah menunjukkan

responsiveness, reliability, empathy, tangible, dan assurance yang tinggi dalam penanganan pengaduan. Dengan komitmen untuk terus memperbaiki sistem dan mengatasi kendala, diharapkan kualitas layanan publik semakin optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel jurnal

- Aprileny, I., Wati, W. T., & Emarawati, J. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 17(02), 39–47. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330>
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–12.
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2022). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 1553–1568. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1553-1568>
- Safitri, H. F. D., & Syahara, T. A. (2021). Model Komunikasi Top-Down dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa. *Borobudur Communication Review*, 1(1), 12–20. <https://doi.org/10.31603/bcrev.4902>
- Suaedi, F., & Widiono, G. W. (2017). Integrasi Pendekatan Top-Down dan Bottom-Up dalam Community Development (Studi pada Upaya

Peningkatan Kualitas Hidup Masyarakat Kampung Down Syndrome di Kabupaten Ponorogo). *Seminar IQRA*, 1(1), 617–632.

Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya.

Dokumen dari Website

Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2024). *PROFIL PERKEMBANGAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA SURABAYA TAHUN 2023*.
https://disdukcapil.surabaya.go.id/wp-content/uploads/2024/04/Laporan-Akhir-Profil-Kependudukan-Surabaya-2023_06-04-2024.pdf

Indonesia, P. P. (2003). *Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cbdv.200490137/abstract>

Moleong. (2017). Moleong. *Fenomena Penelitian, Bab iii me*(April 2021)

Pemerintah surabaya. (2021). *Peraturan Walikota Surabaya Tentang Kedudukan,*

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).

Website

HUMAS MENPANRB. (2023a). *Bertemu Perdana Menteri, Menteri PANRB: Indonesia dan Azerbaijan Terus Perkuat Kolaborasi*.
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/bertemu-perdana-menteri-menteri-panrb-indonesia-dan-azerbaijan-terus-perkuat-kolaborasi>

HUMAS MENPANRB. (2023b). *Kunjungi Pelayanan Publik Terbaik Dunia, Menteri PANRB Ajak K/L dan Pemda Terus Berinovasi*.
<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/kunjungi-pelayanan-publik-terbaik-dunia-menteri-panrb-ajak-k-l-dan-pemda-terus-berinovasi>