

**Analisis Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat pada Penggunaan Aplikasi Wargaku Surabaya**

**Nina Karina Maha<sup>1</sup>, Maharani Adiza Dewi<sup>2</sup>, Stephanie Tri Amanda<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>UPN Veteran Jawa Timur

22041010055@student.upnjatim.ac.id<sup>1</sup>, 22041010213@student.upnjatim.ac.id<sup>2</sup>,

22041010080@student.upnjatim.ac.id<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

*With the development of information and communication technology (ICT), the concept of smart management has transformed public services. The Wargaku Surabaya application aims to enhance the efficiency and responsiveness of public services. This study aims to evaluate how public services address community complaints through the Wargaku application using six responsiveness indicators: staff attitude, accuracy, speed, thoroughness, timeliness, and the ability to respond to complaints. A descriptive qualitative method was employed to collect data through interviews, observations, and documentation. The Wargaku application successfully meets all six responsiveness criteria. Public service staff are friendly; the document validation process adheres to standards; services are provided quickly and thoroughly, and most requests are handled on time. Additionally, staff address community complaints both directly and through the application. This success stems from the government's commitment to delivering high-quality public services and effective technology integration. The Wargaku application serves as a potential model for other regions due to its efficient system and experienced personnel. It also significantly contributes to the development of smart governance in Surabaya.*

**Keywords:** *Wargaku application, responsiveness, Surabaya, public service*

**ABSTRAK**

Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), konsep manajemen pintar telah membantu mengubah layanan publik. Aplikasi Wargaku Surabaya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan publik menangani keluhan masyarakat melalui aplikasi Wargaku dengan menggunakan enam indikator responsivitas: sikap petugas, ketepatan, kecepatan, kecermatan, ketepatan waktu, dan kemampuan untuk menanggapi keluhan. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Aplikasi Wargaku dapat memenuhi keenam kriteria responsivitas. Aparatur pelayanan publik ramah; proses validasi dokumen berjalan sesuai standar; layanan diberikan dengan cepat dan cermat, dan sebagian besar permohonan ditangani tepat waktu. Selain itu, petugas menangani keluhan masyarakat baik secara langsung maupun melalui aplikasi. Keberhasilan ini adalah hasil dari komitmen pemerintah untuk memberikan layanan publik berkualitas tinggi dan integrasi teknologi yang baik. Aplikasi Wargaku dapat menjadi model yang baik untuk daerah lain karena memiliki sistem yang efisien dan aparatur yang berpengalaman. Ini juga berkontribusi besar pada pengembangan smart governance di Kota Surabaya.

**Kata Kunci :** aplikasi Wargaku, responsivitas, Surabaya, pelayanan publik

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu konsep yang muncul untuk menjawab tantangan ini adalah smart governance, yaitu penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan pemerintah (Pamella et al., n.d.). Implementasi smart governance ini sangat relevan di era Revolusi Industri 4.0, yang mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik.

Sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, Surabaya telah menerapkan berbagai inisiatif berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publiknya. Salah satu inisiatif unggulan adalah peluncuran aplikasi Wargaku Surabaya. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik, menyampaikan keluhan, serta memberikan umpan balik terhadap kebijakan pemerintah secara lebih mudah dan efisien (Dinkominfo Surabaya, 2024). Inisiatif ini didasari oleh prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

Sejak diluncurkan pada tahun 2021, aplikasi Wargaku telah menerima ribuan pengaduan dari masyarakat, mencakup berbagai isu seperti bantuan sosial, infrastruktur, dan layanan administrasi. Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Surabaya mencatat bahwa dalam satu bulan pertama peluncurannya, terdapat 2.369 pengaduan yang masuk, dengan 91,6% di antaranya telah ditindaklanjuti (Surabaya, n.d.). Meskipun demikian, efektivitas aplikasi ini tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam merespons secara cepat dan tepat setiap keluhan masyarakat.

Responsivitas pelayanan publik menjadi indikator kunci dalam menilai keberhasilan aplikasi ini sebagai salah satu alat untuk mewujudkan e-government di Surabaya. Hal ini semakin penting mengingat harapan masyarakat yang semakin kritis dan melek teknologi terhadap pelayanan publik yang lebih baik, cepat, dan transparan (Adilita & Rahmawati, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan publik dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui aplikasi Wargaku Surabaya, serta mengidentifikasi bagaimana impresi masyarakat setelah menggunakan. Dengan mengevaluasi implementasi aplikasi ini, diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Surabaya sekaligus memberikan kontribusi pada pengembangan inisiatif serupa di daerah lain.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis responsivitas pelayanan publik melalui aplikasi Wargaku Surabaya. Fokus penelitian mencakup analisis mekanisme responsivitas juga identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja aplikasi. Lokasi penelitian berada di Kota Surabaya

sendiri, dengan data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik wawancara menggunakan metode snowball sampling dengan informan utama, seperti Ketua RT dan warga pengguna aplikasi, untuk menggali data yang relevan.

Keabsahan data diperiksa menggunakan teknik triangulasi, baik sumber, metode, maupun teori. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penelitian ini bertujuan memberikan wawasan mendalam terkait bagaimana responsivitas pelayanan publik untuk melihat efektivitas aplikasi Wargaku dalam meningkatkan pelayanan publik yang responsif di Surabaya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam menilai sebuah pelayanan publik banyak sekali komponen atau dimensi di mana dapat digunakan untuk mengukur dan menilai kualitas dari pelayanan publik seperti menilai efektivitas pelayanan publik tersebut. Dalam melihat efektivitas pelayanan publik ada sebuah komponen yang berperan yaitu responsivitas dimakan penting untuk digunakan untuk menilai sebuah pelayanan publik. Responsivitas yang merupakan aksi tanggap atau interaksi antara pengguna layanan juga para penyedia layanan tentunya menjadi sesuatu yang penting untuk ditelaah dalam konteks ini. Berikut hasil yang didapat mengenai responsivitas pelayanan publik dalam menanggapi pengaduan masyarakat dengan disajikan berdasarkan 6 poin penilaian:

1. Sikap dalam Merespons Masyarakat: Aparatur pelayanan publik melayani masyarakat dengan ramah dan berkolaborasi. Menurut wawancara, sikap petugas sangat membantu menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendorong orang untuk menggunakan aplikasi ini. Pelanggan merasa dihargai dan lebih percaya pada layanan karena perhatian dan keramahan.
2. Ketepatan Pelayanan: Proses validasi dan verifikasi dokumen berjalan lancar dan sesuai prosedur. Tidak ada keluhan yang signifikan tentang kesalahan proses ini, yang menunjukkan bahwa sistem terintegrasi dengan baik dengan aplikasi dan petugas di lapangan. Selain itu, ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah dilakukan sesuai standar
3. Kecepatan Pelayanan: Salah satu keunggulan aplikasi ini adalah layanan yang diberikan dengan cepat. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses dokumen seperti KTP dan dokumen lainnya relatif singkat, meskipun pencetakan KTP fisik lebih lama, itu karena proses teknis daripada kecepatan respons petugas.
4. Kecermatan Pelayanan Petugas menunjukkan bahwa petugas menangani permohonan masyarakat dengan cermat. Proses verifikasi dokumen dilakukan secara sistematis dan tanpa kesalahan berarti, menunjukkan tingkat perhatian dan profesionalisme yang tinggi dalam menjalankan tugas.
5. Ketepatan Waktu Pelayanan Pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini sebagian besar diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Proses verifikasi dokumen dilakukan dengan sangat hati-hati dan tanpa kesalahan.

Meskipun ada beberapa kendala untuk mencetak dokumen tertentu, pelanggan tetap menganggap layanan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa layanan berjalan dengan baik.

6. Kemampuan Menanggapi Respon : Petugas menunjukkan kemampuan yang memadai untuk menanggapi pertanyaan dan keluhan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui pesan singkat. Kemampuan ini menunjukkan komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan responsif dan proaktif untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat.

Secara keseluruhan, aplikasi Wargaku Surabaya berfungsi dengan baik untuk meningkatkan responsivitas pelayanan publik. Aparatur pelayanan terus memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberi pengguna aplikasi pengalaman yang memuaskan. Aplikasi Wargaku berjalan dengan lancar berkat kombinasi sistem yang baik dan komitmen petugas.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Analisis responsivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aplikasi Wargaku Surabaya menunjukkan bahwa enam indikator responsivitas telah dipenuhi oleh aplikasi. Ini termasuk sikap ramah petugas saat berinteraksi dengan orang lain, ketepatan dan kecepatan layanan, kecermatan dalam proses verifikasi dokumen, ketepatan waktu penyelesaian layanan, dan kemampuan petugas untuk menjawab keluhan dan pertanyaan masyarakat. Faktor utama yang memastikan aplikasi ini lancar digunakan adalah integrasi teknologi yang baik dengan dukungan aparatur pelayanan yang responsif. Selain itu, sikap proaktif petugas dalam memvalidasi data dan menangani pengaduan menunjukkan komitmen pemerintah untuk memberikan layanan publik yang baik. Aplikasi Wargaku telah membuat kontribusi besar untuk mendukung smart governance di Kota Surabaya dengan sistem yang efisien dan mudah digunakan. Ini juga menjadi model yang dapat diterapkan di tempat lain.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adilita, V. R., & Rahmawati, I. D. (2024). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi WargaKu dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Surabaya*. 2(2).
- Pamella, I., May, A., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Negeri, U., Inglamayunesaacid, E., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., & Negeri, U. (n.d.). *Analisis Efektifitas Aplikasi Wargaku....* 1553-1568.
- Pertiwi, I. (2023). *INTAN PERTIWI NIM 101217007 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA PROGRAM STUDI ILMU POLITIK*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Surabaya, pemerintah kota. (n.d.). *Kini dilengkapi Fitur Perizinan, Total Pengaduan Masuk Melalui Aplikasi WargaKu Mencapai 2.369*. Retrieved April 28, 2021, from <https://surabaya.go.id/id/berita/59876/kini-dilengkapi-fitur-perizinan-total-pengaduan-masuk-melalui-aplikasi-wargaku-mencapai-2369>