

CYBER PUBLIC RELATIONS PADA APLIKASI PENGADUAN WARGAKU DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SURABAYA

Asha

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
ashaasha16041184062@mhs.unesa.ac.id

Awang Dharmawan

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
awangdharmawan@unesa.ac.id

Abstrak

Era digitalisasi menuntut Pemerintah Kota Surabaya berupaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Upaya tersebut ditunjukkan dengan merilisnya Aplikasi Wargaku yang melayani segala permasalahan dan aspirasi publik. Pemanfaatan teknologi pada Aplikasi Wargaku menjadi elemen dari pendekatan *cyber public relations*. Memiliki klaim kecepatan respon 1x24 jam aplikasi ini mendapatkan respon partisipasi masyarakat yang tinggi. Meski dinilai sukses, berdasarkan survei kepuasan masyarakat masih ada beberapa hal yang perlu dicermati kembali di antaranya, responsifitas, substansi, tampilan, kemudahan dan gangguan pada aplikasi. Selain itu faktor eksternal seperti sosialisasi dan paradoks pilihan media yang memiliki peran hampir sama juga membingungkan masyarakat. Tujuan dari penelitian mendeskripsikan *cyber public relation* pada aplikasi pengaduan Wargaku dalam pelayanan publik di Kota Surabaya. Jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan dokumentasi. Selanjutnya, dianalisis menggunakan model analisis data interaktif. Hasil yang diperoleh dari yakni penerapan *cyber public relations* telah tercermin pada Aplikasi Wargaku sebagai upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Namun pada aspek transformasi pesan dan keterjangkauan masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Aplikasi Wargaku, *Cyber Public Relation*, Pelayanan Pengaduan Publik

Abstract

Digitalization era requires Surabaya Government strive to meet society's needs for public services. This is shown by the launch of Wargaku application which serves all public problems and aspirations. The utilization of technology in Wargaku is an element of the cyber public relations approach. Claiming a response speed of 1x24 hours, this application has received a high response of public participation. Although considered successful, based on the public satisfaction survey there are still several things that need further attention such as responsiveness, substance, appearance, convenience and interference with the application. In addition, external factors such as socialization and paradox of choices to media that have almost same role also confuse the public. The purpose of research to describes cyber public relations of Wargaku complaint application on public services at Surabaya City. This type of research is descriptive qualitative with a case study method. This research uses data collection techniques in the form of in depth interview and documentation. Then, the analyzed using an interactive data analysis model. The results obtained from the application of cyber public relations have been reflected in the Wargaku as an effort to provide good public services. However, the aspects of message transformation and reach still need to be improved.

Keywords: Wargaku Application, *Cyber public relations*, Public Complaint Services.

PENDAHULUAN

Digitalisasi terus melampaui berbagai bidang dan mampu menembus berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk pada bidang yang berkaitan dengan pelayanan publik. Masyarakat menuntut adanya transparansi dan keterbukaan informasi. Agar dapat tercipta hubungan interaktif, solutif dan responsif apabila terjadi permasalahan atau keluhan di tengah masyarakat.

Kebutuhan akan pelayanan publik sebenarnya memiliki dua pemeran, di mana negara sebagai penyedia layanan atau pelayan publik, dan warga negara sebagai pengguna layanan publik. Maka dari itu, akan tercermin dari pelayanan publik hubungan antara negara dengan warganya. Pelayanan publik juga berperan dalam mendukung pembangunan negara. Oleh sebab itu, setiap pemerintah daerah patut berinovasi guna mencapai pemerataan pembangunan nasional, salah satunya dengan menaruh perhatian pada aspirasi dan tuntutan publik.

Salah satu sistem dalam penyelenggaraan pelayanan publik andalan, khususnya di Kota Surabaya adalah layanan pengaduan dan informasi. Pemerintah Kota Surabaya menciptakan Media Center Surabaya bertujuan sebagai tempat menampung berbagai masukan seperti keluhan, pengaduan, informasi maupun saran dari masyarakat. Hal ini tentunya dilakukan supaya masyarakat ikut andil dalam proses pembangunan daerah (Anggini,2016).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang menaungi Media center dengan serius memfasilitasi pelayanan pengaduan publik. Media Center Surabaya terus berinovasi menggunakan kemajuan teknologi dan informasi pada penyediaan media layanan bagi masyarakat. Pengembangan media layanan dengan sebutan Sapawarga berbasis web, maupun berbasis media sosial pada instagram, facebook, twitter dan youtube. Inovasi terakhir pada tahun 2016 mengembangkan e-wadul yang merupakan sebuah aplikasi berbasis elektronik dengan tujuan merespon dengan lebih cepat berbagai keluhan masyarakat.

Namun partisipasi masyarakat pada aplikasi e-Wadul cukup rendah jika dibandingkan dengan media lain hanya sebesar 5%. Salah satu yang menyebabkan adalah rendahnya tingkat responsivitas pada program e-Wadul (Waranandini, 2018). Sebagai evaluasi pada Tahun 2021, Media Center meluncurkan inovasi terbaru aplikasi layanan pengaduan, yakni Aplikasi Wargaku.

Dilirisnya Layanan Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul atau Wargaku merupakan upaya Pemerintah Kota Surabaya menyediakan aplikasi yang dapat merespon lebih cepat dalam melayani aspirasi masyarakat Kota Surabaya. Melalui Aplikasi Wargaku di klaim akan merespon 1x24 jam melalui *smartphone* keluhan atau pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

Hal yang menarik dari aplikasi ini, jika dalam sehari atau 1x24 jam tidak ada tanggapan oleh Perangkat Daerah atau instansi terkait atas keluhan dari masyarakat. Telah dirancang secara sistem, akan ada laporan yang langsung masuk ke gawai Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi. Dengan demikian, warga dan Pemerintah Kota Surabaya dapat saling memantau dan berinteraksi pada pengelolaan pengaduan melalui Aplikasi Wargaku. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut mewujudkan *paperless organization* atau birokrasi tanpa batas yang menaruh representasi baru dengan tidak lagi mengikuti garis hierarki (Rohayatin, 2017).

Meski tergolong baru, aplikasi ini mendapatkan respon partisipasi masyarakat dengan baik. Berdasarkan laporan Diskominfo Kota Surabaya, selama tahun 2022, pengaduan yang diterima aplikasi ini sebanyak 10.504 pengaduan. Sebanyak 9.795 pengaduan dengan status

sudah selesai, dan sisanya 709 pengaduan masih berstatus sedang ditindaklanjuti maupun sudah ditindaklanjuti

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan sebagai parameter untuk melihat kualitas sebuah layanan. Berdasarkan hasil survei online kepada pengguna Aplikasi Wargaku maka hasil perhitungan nilai IKM seperti pada tabel berikut,

| Indikator Layanan | Nilai IKM | Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--|--------------|-----------------------|----------------|------------------------|
| Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan | 3,230 | 80,759 | B | BAIK |
| Persyaratan untuk layanan WargaKu diumumkan dengan jelas | 3,191 | 79,777 | B | BAIK |
| Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan | 3,191 | 79,777 | B | BAIK |
| Prosedur pengaduan di WargaKu diumumkan dengan jelas | 3,138 | 78,468 | B | BAIK |
| Kecepatan respon terhadap pengaduan | 2,895 | 72,382 | C | KURANG BAIK |
| Hasil pengaduan mudah dipahami | 2,968 | 74,214 | C | KURANG BAIK |
| Hasil pengaduan sesuai dengan substansi | 2,950 | 73,756 | C | KURANG BAIK |
| Tampilan menu aplikasi WargaKu menarik | 3,000 | 75,000 | C | KURANG BAIK |
| Aplikasi WargaKu mudah digunakan | 3,198 | 79,973 | C | KURANG BAIK |
| Aplikasi WargaKu dapat diakses dengan cepat | 3,285 | 82,133 | B | BAIK |
| Akses aplikasi WargaKu jarang mengalami gangguan | 2,900 | 72,513 | C | KURANG BAIK |
| Nilai Akhir | 3,065 | 76,633 | B | BAIK |

Tabel 1 Nilai IKM Aplikasi Wargaku Tahun 2021 (sumber: mediacenter.surabaya.go.id)

Disimpulkan dari hasil survei tersebut, nilai IKM layanan Aplikasi Wargaku secara keseluruhan sebesar 76,633. Nilai itu menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan Aplikasi Wargaku dalam taraf baik. Akan tetapi perlu dicermati kembali terdapat beberapa indikator layanan yang perlu ditingkatkan di antaranya, kecepatan responsif, kesesuaian dan kemudahan substansi respon dipahami, tampilan aplikasi, kemudahan penggunaan dan meminimalisir gangguan pada aplikasi.

Sosialisasi Aplikasi Wargaku sendiri kurang optimal. Hidayati dan Suwanda (2022) menyatakan diperlukan perluasan jangkauan dan pengenalan mengenai aplikasi wargaku sebagai pelayanan pengaduan publik yang baru. Supaya keberadaannya dapat dikenal oleh seluruh warga Surabaya hingga di wilayah pinggiran. Terlihat dari jumlah total pengguna yang telah mengunduh pada playstore sekitar 50 ribu pengguna, akan tetapi apabila dibandingkan dengan jumlah warga Surabaya yang saat ini berjumlah kurang lebih 3,3 juta jiwa dinilai masih belum maksimal.

Di sisi lain, Pemerintah Kota Surabaya menawarkan 14 kanal pengaduan dengan berbagai media yang berbeda. Oleh karenanya mengakibatkan kurang optimal

pemanfaatan Aplikasi Wargaku sebagai inovasi pelayanan pengaduan terbaru. Selaras dengan pernyataan Ketua Komisi D Bidang Sosial DPRD Surabaya (25/2/2022) pada liputan6.com, Khusnul Khotimah menilai banyak aplikasi yang dibuat Pemkot Surabaya tumpang tindih membingungkan masyarakat. Aplikasi ini dinilai membingungkan masyarakat dikarenakan adanya dualisme media yang hampir memiliki fungsi dan peran yang sama.

Pelayanan aspirasi dan aduan publik dalam Aplikasi Wargaku merupakan upaya penyelenggaraan *e-government* oleh Pemerintah Kota Surabaya. Pengembangan *e-government* ini dilandasi oleh Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 mengenai Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Disebutkan pada butir pertama bahwa pemanfaatan TIK yang memadai diperlukan guna mengoptimalkan kinerja aparatur Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka penyelenggaraan Pemerintah serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Subiyakto (dalam Trisani, 2018) menyatakan kemajuan teknologi informasi saat ini menjadi tuntutan untuk bidang hubungan masyarakat atau humas dalam meningkatkan pelayanan publik. Adanya pergeseran transformasi cara publik berkomunikasi menuju ranah digital, termasuk bagaimana publik mendapatkan informasi dari bidang pemerintah turut ikut ke arah digital.

Pada Aplikasi Wargaku, mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi dengan memakai konsep dalam *cyber public relations*. Mencakup peran dan fungsi kehumasan yang dianut oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam penyediaan layanan publik. Primarni (2015) menyatakan peran humas menjadi bagian dari fungsi manajerial sebuah instansi dengan perannya membangun dan melaksanakan manajemen komunikasi dua arah, antara instansi dengan publiknya maupun sebaliknya, sebagai usaha memperoleh pemahaman, pengertian, reputasi dan support dari masyarakat.

Pemanfaatan teknologi pada Aplikasi Wargaku menjadi unsur dari pendekatan *cyber public relations*, melalui media internet sebagai inisiatif public relations. Media internet berupa Aplikasi Wargaku yang menerapkan aktivitas utama humas di lapangan, Ruslan (2012) menyebutkan bahwa aktivitas utama humas dilapangan yakni, evaluasi opini publik, mengidentifikasi kebijakan dengan kepentingan publik, dan merencanakan dan melaksanakan kegiatan kehumasan.

Melihat uraian dari aktivitas tersebut, maka menangani keluhan juga menjadi bagian dari tugas serta fungsi kehumasan. Oleh sebab itu, Aplikasi Wargaku menjadi sarana menyampaikan pengaduan yang digunakan

masyarakat memerlukan tanggapan yang cepat dan cermat. Sehingga mendapatkan *feedback* opini dan reputasi yang positif bagi pemerintah di hadapan publik serta memberikan kepuasan bagi publik atas kinerja pemerintah.

Berdasarkan pemaparan permasalahan tersebut, kemudian didukung dengan teori serta pertimbangan penelitian terdahulu mendorong peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana *cyber public relations* pada aplikasi pengaduan Wargaku dalam pelayanan publik di Kota Surabaya. *Novelty* atau kebaruan dari penelitian ini yakni, dengan melihat bagaimana *cyber public relation* dimanfaatkan melalui Aplikasi Wargaku oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam menangani pengaduan dari publik serta memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses dan menggunakannya, yang mana selama ini menjadi kendala dalam pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana mengungkap metode studi kasus atau *case study*. Metode penelitian studi kasus cenderung ingin memperoleh informasi secara mendalam sesuai dengan kenyataan di lapangan. Sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui secara mendalam bagaimana *cyber public relations* diadopsi pada Aplikasi Wargaku dalam pelayanan pengaduan publik. Sehingga diperoleh data yang jelas dan mendalam, kemudian akan dijadikan bahan untuk analisis yang selanjutnya dapat ditarik sebuah kesimpulan dari perolehan data penelitian.

Sumber data penelitian ini berasal dari wawancara dan studi dokumentasi. Informan yang diambil dari pengelola Aplikasi Wargaku, sub koordinator atau admin Wargaku Dinas Komunikasi dan Informatika. Staf atau admin Wargaku Perangkat Daerah yakni, Dinas Sosial dan Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga. Serta warga Surabaya pengguna Wargaku.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode interaktif. Terdapat beberapa tahapan dalam analisis data yaitu reduksi atau pemilihan data, penyajian data, dan penarikan sebuah kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kota Surabaya telah menyediakan dalam satu aplikasi yang terhubung secara sistematis dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Institusi satu sama lain guna memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan kebutuhan akan informasi mengenai instansi terkait. Secara umum, seiring dengan kebutuhan informasi dan komunikasi, eksistensi dan pemanfaatan *public relations* dalam lingkup pemerintahan dapat diterima. Terlebih menurut beberapa pihak, konsep humas lebih diperlukan oleh institusi pemerintahan

dibandingkan dengan non pemerintahan. Hal tersebut dengan dalih tingkat kompleksitas tugas pemerintahan yang tinggi karena berhubungan dengan kepentingan publik yang lebih rumit. (Suryanto,2016)

Penelitian ini membahas *cyber public relations* dari sebuah sistem teknologi komunikasi dan informasi yaitu Aplikasi Wargaku Surabaya terhadap pelayanan pengaduan publik di Kota Surabaya. Agar dapat mencapai kesuksesan dalam melakukan praktik *public relations* secara digital, terdapat 5 elemen dasar yang harus diperhatikan oleh para praktisi PR. Berikut analisis Aplikasi Wargaku berdasarkan elemen inti *cyber public relations* dari Phillips & Young (2009),

1. *Transparency* (Keterbukaan)

Aktivitas *cyber public relations* pada Aplikasi Wargaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Surabaya dapat ditemukan dari interaksi yang terjadi pada aplikasi tersebut. *Transparency* atau keterbukaan terhadap informasi menjadi elemen kunci demi tercapainya *good governance*. Salah satu prinsip untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah berlakunya transparansi dalam memberikan informasi kepada publik. *Transparency* bermakna keterbukaan atas segala aktifitas atau kegiatan yang dilakukan instansi, berupa transparansi dalam informasi dan komunikasi.

Dalam praktiknya, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan instansi turut melakukan transparansi digital saat memberikan informasi kepada pelapor. Berdasarkan hasil analisis terdapat beberapa bentuk transparansi yang dilakukan yakni, transparansi jenis *radical*, *controlled*, dan *overt* yang digunakan dalam proses pengelolaan pengaduan pada Aplikasi Wargaku.

Praktik transparansi jenis *Radical Transparency* dilakukan dengan membagikan semua data, informasi dan berbagai hal berkaitan dengan aktivitas dan keputusan institusi ke masyarakat. Keterbukaan ini tercermin dari respon pengaduan pada aplikasi. Permintaan data atau informasi oleh pelapor akan dikoordinasikan dengan bidang yang terkait dengan pengaduannya. OPD atau instansi akan membagikan informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelapor.

Selain permintaan informasi atau data, transparansi juga dilakukan pada aktivitas instansi, seperti penanganan keluhan berupa perbaikan atau pengaduan fisik akan diinformasikan berkala sesuai dengan keadaan lapangan. TPKPM atau Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat akan terlebih dahulu mengonfirmasi lokasi dan survei. Selanjutnya dalam penanganannya akan memberikan update tindak lanjut dan memberikan lampiran bukti pendukung penyelesaian melalui Aplikasi Wargaku.

Berikutnya, *Controlled Transparency* ialah distribusi informasi kepada masyarakat secara terkontrol. Pelaksanaan transparansi jenis ini sebab dari adanya aturan informasi yang dikecualikan. Informasi yang dikecualikan merupakan informasi yang tidak diperkenankan untuk diakses oleh publik atau pemohon informasi. Hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Adapun *Overt Transparency* diterapkan institusi dengan upaya untuk menyediakan informasi bagi masyarakat maupun stakeholder secara jelas. Untuk memenuhi kebutuhan informasi publik ditawarkan melalui media seperti situs resmi milik media center maupun laman resmi masing-masing Perangkat Daerah atau Instansi.

2. *Internet Porosity*

Porosity dapat difafsirkan sebagai bentuk transparansi yang tidak sengaja. Ketika instansi berinteraksi dengan publik melalui internet, maka segala informasi tentang instansi akan didistribusikan secara lebih terbuka dan informal. Oleh sebab itu, jika terdapat informasi yang seyogyanya tidak disebarluaskan, maka akan lebih mudah bocor ke publik karena kemudahan akses tersebut. *Porosity* juga merujuk dari sebuah informasi yang dibagikan dari internal instansi ke eksternal maupun kekeliruan target audiens lainnya secara sengaja atau tidak.

Temuan *porosity* ini diungkapkan oleh informan bahwa informasi yang dikelola OPD atau instansi belum pernah mengalami kebocoran data dalam penyampaian informasi kepada masyarakat melalui Aplikasi Wargaku. Namun pernah sekali mengalami kebocoran di kalangan instansi sendiri. Melalui Diskominfo hal ini ditangani secara cepat dengan pemberian Surat Peringatan kepada setiap OPD atau Instansi.

3. *The Internet as an Agent*

Elemen ketiga *Cyber PR* yakni *internet as an agent*, merupakan bagaimana proses transformasi pesan terjadi, di mana pemberian pesan di internet atau dunia maya dari satu individu kepada individu lainnya. Selanjutnya *agent* memiliki makna sebagai individu yang mendapatkan pesan atau informasi menginterpretasikan secara berbeda dengan individu lainnya.

Menyikapi hal tersebut, informan merasakan kekhawatiran akan penafsiran yang berbeda dalam memberikan informasi pada pelayanan pengaduan Wargaku. Meski memberikan pesan kemudian pesan mengalami perubahan dalam internet atau dunia maya adalah fenomena yang lazim ditemui. Namun informan

merasakan perbedaan bahasa yang digunakan menjadi salah satu penyebab dasar dalam perbedaan penafsiran.

Hal itu tidak hanya terjadi antara pelapor dengan instansi. Namun dalam internal instansi juga dapat terjadi seperti yang dikemukakan oleh staf Wargaku dari Dinas Sosial. Pada awalnya ada beberapa admin yang mengelola Aplikasi Wargaku untuk instansi. Namun suatu saat terjadi perbedaan penafsiran yang berbeda-beda menyebabkan memberikan informasi yang tidak sama kepada pelapor. Untuk menghindari hal inilah diputuskan hanya satu admin saja yang mengelola Aplikasi Wargaku namun tetap bekoordinasi dengan bidang-bidang lainnya.

Penggunaan bahasa baku pada pemerintahan seringkali dipahami secara kasar dan kaku. Bahasa pemerintahan dinilai lugas tanpa ada pendekatan yang humanis. Selain pada perbedaan bahasa, kedekatan antara pelapor dan instansi juga menjadi kekhawatiran lain dalam perbedaan penafsiran pada Aplikasi Wargaku.

Pelayanan pengaduan sering kali dirasa kurang cukup dengan hanya melalui kata-kata atau tulisan. Ada saat dari pihak penyedia maupun penggunaan layanan membutuhkan beberapa informasi lebih dan *bonding*. Oleh sebab itu, tak jarang staf akan menghubungi pelapor diluar aplikasi dengan menelepon dan datang menemui pelapor (survei).

Penyampaian pesan dan informasi melalui telepon atau via suara dapat meningkatkan *bonding* terhadap pelapor. Pelapor menilai ada kesungguhan dalam penanganan laporan oleh OPD atau instansi. Hal ini dapat menjadi pertimbangan dalam penyediaan fitur panggilan atau telepon pada Aplikasi Wargaku.

4. *Richness in Content*

Kekayaan konten atau informasi disebut juga dengan *richness in content* merupakan proses eksekusi dari transparansi. Peran OPD atau instansi dibantu berbagai pihak dan juga teknologi internet yang menyediakan banyak konten atau informasi secara online.

Berdasarkan hasil temuan dan wawancara pada Aplikasi Wargaku penciptaan informasi dapat format informasi teks, dokumen dan gambar yang dapat disebarluaskan melalui aplikasi dengan maksimum data 5 mb. Keterlibatan berbagai pihak dalam penyediaan informasi dapat didapatkan melalui koordinasi dari berbagai bidang dalam OPD atau instansi.

Informan memberikan contoh yang dilakukan pada instansi Dinas sosial, koordinasi yang dibangun selain dengan bidang kerjanya juga dengan 5 UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) yang dinaunginya.

Setiap instansi pemerintah memiliki struktur organisasi dengan bidang yang berbeda-beda. Begitu pula struktur di Dinas Sumber daya Air dan Bina Marga, koordinasi dilakukan dengan 4 bidang yang memiliki

pembagian wilayah berupa rayon-rayon. Koordinasi yang dibangun dalam internal instansi akan memproduksi keberagaman konten dalam pelayanan publik.

Penyediaan informasi juga dilakukan melalui koordinasi antar instansi dan OPD lain. Hal ini seperti yang terjadi pada Dinas Sosial yang dalam program Bantuan Pendidikan atau Kesehatan akan erat berkaitan dengan OPD lain seperti Dinas Pendidikan dan Dinas Kesehatan.

Selain itu, kekayaan informasi bisa didapatkan melalui pihak ketiga. Hal ini diungkapkan oleh informan staf Dinas Sumber Daya air dan Bina Marga mencontohkan keluhan kabel melintang, maka akan di survei untuk kepemilikan kabel tersebut dari pihak ketiga seperti PLN, Telkom atau yang lainnya. Selanjutnya penanganan keluhan dapat dilakukan oleh pihak ketiga dengan pemantauan oleh Perangkat Daerah lantas diinformasikan admin melalui Aplikasi Wargaku kepada pelapor.

Richness in content erat hubungannya dengan pencapaian *good governance*. Kekayaan konten atau informasi juga menjadi salah satu unsur yang mendukung terlaksananya humas online. Dalam lingkup perkembangan kekayaan konten atau informasi terdapat dua kepentingan. Pertama, pada produksi informasi yang berlimpah. Artinya adalah memiliki beragam bentuk informasi seperti data, diagram, dokumen, gambar, video dan sebagainya yang dimaksudkan untuk publik. Kedua, kontribusi berbagai pihak yang memperkaya konten atau informasi melalui komunitas mereka sendiri.

5. *Reach*

Merujuk pada penjelasan dari Philips dan Young (2009) instansi dapat melaksanakan beberapa metode supaya halaman situs instansi ditemui dengan mudah oleh publik, misalnya dengan optimasi mesin pencari (*search engine optimization*) maupun pertukaran link (*hyperlink exchange*). Menelaah dari hasil wawancara dan temuan yang didapatkan mengenai elemen kelima dari *cyber public relations*. Usaha yang diterapkan oleh diskominfo dalam reach atau menjangkau masyarakat dengan mencantumkan *hyperlink* pada web resmi Media Center. Link ini akan terhubung ke *playstore* untuk mengunduh aplikasi.

Pada media sosial resmi Pemerintah Kota Surabaya dan Diskominfo seperti Twitter, Instagram dan Facebook hanya mencantumkan *hyperlink* untuk situs web www.surabaya.go.id sebagai laman resmi milik Pemerintah Kota Surabaya. Halaman resmi ini tidak menyediakan menu atau tombol langsung kepada Aplikasi Wargaku. Masyarakat dapat menemukannya dengan memilih menu Layanan Publik selanjutnya memilih Pengaduan Masyarakat dan Media Center. Maka akan beralih ke halaman resmi Media Center dan barulah dapat

mengakses Aplikasi Wargaku. Hal ini membuat langkah panjang dalam mendapatkan akses Aplikasi Wargaku dari akun resmi media sosial Kota Surabaya.

Berbeda hal dengan yang dilakukan oleh Walikota Surabaya, Bapak Eri Cahyadi. Dapat dilihat pada akun media sosial instagram pribadi miliknya, tercantum dalam bio instagramnya terdapat himbauan untuk melakukan pengaduan atau laporan melalui Aplikasi Wargaku dilengkapi dengan *hyperlink* yang langsung mengakses ke Aplikasi Wargaku.



Gambar 3 Tampilan hyperlink pada bio media sosial instagram pribadi Walikota Surabaya Eri Cahyadi

Upaya dalam menjangkau audiens yang dilakukan oleh Diskominfo belum menunjukkan usaha yang maksimal, menurut informan dari Diskominfo menyatakan hal ini karena Aplikasi Wargaku dinilai sudah cukup familiar dan diketahui oleh masyarakat Surabaya. Selain itu, karena Wargaku adalah platform pengaduan berbentuk aplikasi sehingga dalam menjangkauanya cukup diarahkan untuk mengunduh pada playstore.

Masyarakat Surabaya merasakan langkah yang tidak efisien dalam menjangkau Aplikasi Wargaku. Ditambah juga kurangnya himbauan secara terpusat serta merata pada OPD atau instansi dalam penggunaan pelayanan pengaduan menghambat publik. Banyaknya fasilitas kanal pengaduan yang disediakan menjadikan suara pengaduan terpecah dan beberapa harus mencoba satu persatu kanal pengaduan yang ada untuk mendapatkan penanganan masalah yang maksimal.

Informan pengguna layanan menyarankan untuk pencantuman *link* pada setiap situs resmi milik Perangkat daerah dan instansi yang terafiliasi dengan Aplikasi Wargaku. Harapannya dengan mencantumkan *link* Aplikasi Wargaku pada setiap media milik OPD atau instansi Pemerintah Kota Surabaya dapat melakukan pelayanan pengaduan secara terpadu dan lebih efisien dalam menjangkau publik. Kedekatan penggunaan aplikasi dengan publik sendiri perlu dibangun untuk meningkatkan partisipasi publiknya.

Reach dapat dilakukan juga melalui partisipasi komunitas online yang menjadikan publik merasa lebih

dekat dengan instansi. Diikuti pula dengan instansi yang turut ambil bagian dari interaksi komunitas yang terwujud secara online.



Gambar 4 Partisipasi komunitas online Surabaya

Warganet Surabaya sendiri yang secara aktif menjangkau masyarakat Surabaya lainnya untuk menggunakan Aplikasi Wargaku ketika banyak masyarakat mengeluh melalui berbagai media seperti sesi komentar maupun thread online.

PENUTUP

Simpulan

Merujuk dari data hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan *cyber public relations* telah tercermin pada Aplikasi Wargaku dapat meningkatkan pelayanan publik. Berikut penerapan elemen *cyber public relations* pada Aplikasi Wargaku:

1. *Transparency* atau keterbukaan dalam Aplikasi Wargaku mampu memberikan informasi dengan terbuka sehingga memberikan pemahaman yang baik bagi publik. Berbagi informasi sesuai dengan kebutuhan publik melalui koordinasi secara internal maupun eksternal OPD atau instansi dalam memberikan data yang ada, serta mampu menampilkan keadaan real time dengan melampirkan dokumen pendukung. Hal itu telah menggambarkan upaya pelayanan publik yang maksimal sehingga pelapor akan lebih mudah memahami dan mengerti situasi dan kondisi laporan pengaduan.
2. *Internet porosity* atau transparansi yang tidak sengaja mampu ditangani melalui komitmen dan peraturan di mana setiap laporan pengaduan yang masuk merupakan sebuah kerahasiaan antara pelapor, admin dan instansi serta menjadi tanggung jawab bersama.
3. *Internet as an Agent* sebagai bentuk transformasi sebuah pesan menjadi kekhawatiran tersendiri. Penggunaan bahasa baku pada kalangan pemerintahan dinilai kurang humanis dalam penyediaan pelayanan pengaduan publik. Staf atau Admin masih

memerlukan pelatihan dalam menanggapi laporan publik sehingga kekhawatiran akan transformasi pesan yang kurang baik dapat teratasi.

4. *Elemen Richness in Content* di mana kekayaan konten/informasi disediakan dengan baik oleh OPD atau instansi. Penyediaan informasi dan data yang dibutuhkan oleh publik diupayakan melalui koordinasi dengan berbagai bidang dalam OPD atau instansi, antar instansi maupun dengan pihak ketiga. Konten atau informasi yang disediakan dalam berbagai bentuk dokumen.
5. *Reach* yang memiliki peran dalam menjangkau publik masih kurang diusahakan dalam Aplikasi Wargaku. Hal ini sebagai akibat dari kepercayaan instansi terhadap publik yang dinilai telah lazim dengan Aplikasi Wargaku. Meski laporan pengaduan yang masuk pada Aplikasi Wargaku tertinggi dibanding dengan media layanan pengaduan lain. Namun untuk menjaga angka tersebut perlu adanya sosialisasi yang berperan untuk membangun kepercayaan kepada publik sehingga mampu menciptakan loyalitas terhadap penggunaan Aplikasi Wargaku..

Saran

Demi peningkatan pelayanan prima pada Aplikasi Wargaku diperlukan penguatan akan penerapan elemen dasar *cyber public relations* khususnya pada sumber daya manusia yang berinteraksi langsung dengan publik. Perlu adanya pembekalan dan pelatihan sehingga akan membentuk staf atau admin yang terpadu dan humanis. Nantinya akan menciptakan keeratn hubungan antara OPD atau instansi dengan publik.

Selanjutnya, Keterjangkauan dalam bentuk promosi atau sosialisasi tetap diperlukan meski aplikasi telah familiar di tengah masyarakat. Selain untuk membangun kepercayaan publik, juga untuk meningkatkan pengguna dan pengunduhan aplikasi oleh masyarakat. Karena pada kenyataannya meski angka laporan pengaduan yang masuk tinggi, namun angka unduhan untuk aplikasi masih rendah dibanding dengan jumlah warga Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggini, T dan Rachmawati, R. 2016. *Pemanfaatan Media Center dalam Pelayanan Publik Sebagai upaya Mewujudkan Surabaya Smart City*. Jurnal Bumi Indonesia. 5 (1): 2-10.
- Gassing, S. dan Suryanto. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hidayati, R., Suwanda, I. M. 2022. *Upaya Pemerintah Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Melalui Media Center Surabaya Sebagai*

Wujud Good Governance. Kajian Moral dan Kewarganegaraan. 10 (4): 824-841.

- Kurniawan, D. 2022. *Pemkot Surabaya Banyak Program Aplikasi, Warga Mumet?*.

<https://surabaya.liputan6.com/read/4897234/pemkot-surabaya-banyak-program-aplikasi-warga-mumet>. diakses pada tanggal 10 Agustus 2022.

- Media Center. 2020. *Analisa Kepuasan Masyarakat terhadap Program Pelayanan Pengaduan Media Center Tahun 2019*.

<https://mediacenter.surabaya.go.id/web/content/267451?unique=f076368e8b465a653c22db9f8477485ac3f19e42>. diakses pada tanggal 20 September 2022.

- Media Center. 2022. *Laporan Analisa Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengaduan Melalui Aplikasi Wargaku Tahun 2021*.

<https://mediacenter.surabaya.go.id/web/content/267343?unique=990a0fce4f64377d445d47bd630b78aa65f0a734>. diakses pada tanggal 20 September 2022.

- Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah.

- Phillips, D., dan Young, P. 2009. *Online Public Relations A practical guide to developing an online strategy in the world of social media, Second Edition*. London: Kogan Page Publishers.

- Primarni, A. 2015. *Reposisi Peran dan Fungsi Strategis Public Relations dalam Organisasi Pendidikan*. Jurnal Lentera Komunikasi 1 (1): 1-20.

- Ruslan, R. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Rohayatin, T. 2017. *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan*. Jurnal Caraka Prabu. 1 (1): 22-36.

- Trisnani. 2018. *Implementasi E Government Public Relations Sebagai Peningkatan Pelayanan Informasi Publik, Dilingkungan Pemerintah Daerah Di Jawa Timur dan Nusa Tenggara Barat*. Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika. 7(3): 165-175.

- Waranandini, P. 2018. *Program E-Wadul (Wadah Usulan Dan Keluhan) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Tentang Responsivitas Dan Transparansi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya)*. Skripsi. Universitas Airlangga.