

ANALISIS TINGKAT RESPONSIVITAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM MENANGANI PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI WARGAKU

Ikhlima Rahma Yulika

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
ikhlimay31@gmail.com

Trenda Aktiva Oktariyanda

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Meirinawati

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Pemerintah Kota Surabaya merilis Aplikasi Wargaku sebagai sarana pengaduan pelayanan publik yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan respon cepat dari perangkat daerah terkait. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat responsivitas pemerintah kota surabaya dalam menangani pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi Wargaku. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan mengacu pada tiga indikator responsivitas menurut Wang et al. (2024) yaitu *concrete reply* (adanya tanggapan substantif terhadap pengaduan), *action as reply* (adanya tindak lanjut dari tanggapan), dan *problem resolved as reply* (penyelesaian terhadap permasalahan yang disampaikan). Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 94 responden yang pernah mengajukan pengaduan melalui Aplikasi Wargaku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas Pemerintah Kota Surabaya dalam menangani pengaduan melalui Aplikasi Wargaku dinyatakan sudah responsif dengan persentase 75,2%. Dengan uraian tiap indikator antara lain: (1) *concrete reply* memperoleh persentase sebesar 73,9%. (2) *action as reply* memperoleh persentase sebesar 75,3%. (3) *problem resolved as reply* memperoleh persentase sebesar 76,1%. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk memperkuat kualitas responsivitas, terutama dalam menjaga konsistensi penanganan pengaduan agar seluruh pelapor memperoleh pengalaman layanan yang sama.

Kata Kunci: responsivitas, pengaduan pelayanan publik, Aplikasi Wargaku

Abstract

The Surabaya City Government has released the Wargaku Application as a means of public service complaints that allows the community to get a quick response from the relevant regional apparatus. This study aims to measure and analyze the level of responsiveness of the Surabaya city government in handling public service complaints through the Wargaku Application. This study uses a descriptive quantitative research method with reference to three indicators of responsiveness according to Wang et al. (2024), namely concrete reply (the existence of substantive responses to complaints), action as reply (the existence of follow-up to responses), and problem resolved as reply (resolution of the issues raised). Data collection techniques involved distributing questionnaires to 94 respondents who had submitted complaints through the Wargaku application. The results of this study indicate that the responsiveness of the Surabaya City Government in handling complaints through the Wargaku application is considered responsive, with a percentage of 75.2%. The details of each indicator are as follows: (1) concrete reply obtained a percentage of 73.9%. (2) action as reply obtained a percentage of 75.3%. (3) problem resolved as reply obtained a percentage of 76.1%. This study is expected to provide input for the Surabaya City Government to strengthen the quality of responsiveness, especially in maintaining consistency in handling complaints so that all reporters receive the same service experience.

Keywords: responsiveness, public service complaints, Wargaku Application

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan unsur yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat dalam konteks berbangsa dan bernegara. Pemerintah memiliki peran fundamental sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat sebagai penerima layanan (Artitania et al., 2022). Berdasarkan paradigma New Public Service (NPS), pelayanan publik tidak lagi dilaksanakan seperti sebuah perusahaan, namun ditekankan untuk mengutamakan kepentingan umum. Sehingga pemerintah tidak sekedar memberikan kepuasan kepada pelanggan, tetapi juga memberikan hak kepada warga negara untuk memperoleh pelayanan publik dengan memprioritaskan kepentingan masyarakat (Meyriyani et al., 2024).

Pelayanan harus dapat diakses oleh semua individu secara adil dan merata. Maka dari itu, aparatur pemerintahan dituntut memberikan pelayanan optimal dengan berpedoman pada konsep good governance dan prinsip pelayanan yang harus dilakukan secara murah, tertib, sederhana, transparan, cepat, tepat dan tidak mendiskriminasi (Wike & Rohman, 2024). Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 18 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang bermutu, dan responsif sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan, dan negara wajib melayani kebutuhan dasar masyarakat untuk mewujudkan tingkat kesejahteraan yang lebih baik. Dengan membangun aparatur pemerintahan yang responsif, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan terpenuhinya kebutuhan sesuai yang diharapkan.

Pengaduan masyarakat menjadi salah satu upaya yang dapat dimanfaatkan pemerintah untuk mendorong perbaikan mutu pelayanan publik, karena masyarakat sebagai sasaran layanan berperan langsung dalam menilai pelaksanaannya (Akib, 2023). Pelayanan pengaduan menjadi kesempatan bagi instansi pemerintah untuk melakukan perbaikan dan evaluasi serta menjadi media pemerintah dalam menjawab dan menyelesaikan berbagai keluhan masyarakat.

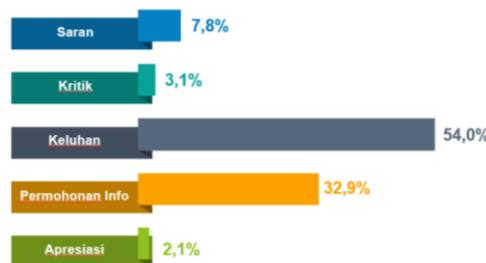
Berdasarkan PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan bagi Instansi Pemerintahan menjelaskan bahwa pengaduan menjadi bentuk pengawasan dari masyarakat sebagai pihak yang mengevaluasi atau melihat yang disampaikan pemerintah baik secara lisan maupun tertulis berupa saran, gagasan, pikiran, keluhan, dan pengaduan dengan tujuan membangun bersama. Tujuan dari penanganan pengaduan yaitu membentuk sistem dan prosedur yang mendukung pengelolaan aduan masyarakat secara optimal. Dengan demikian, seluruh aktivitas dalam institusi pemerintahan

dapat berjalan dengan tertib dan lancar (Zunidar & Wiyono, 2023).

Pembahasan terkait layanan pengaduan, peneliti menaruh perhatian besar terhadap salah satu layanan pemerintah Kota Surabaya berbasis E-Government, yakni aplikasi WargaKu (Wadah Aspirasi Rukun Warga Rukun Tetangga dan Kampung Unggul) yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Aplikasi WargaKu merupakan transformasi dari layanan sapawarga, Pemerintah Kota Surabaya menginisiasi perubahan tersebut sebagai langkah perbaikan pelayanan serta inovasi yang berkelanjutan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengakses pelayanan (Allifiyah & Prastyawan, 2023).

Pada dasarnya, penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan bertujuan untuk mendukung pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien dan efektif, dengan tetap mempertahankan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat (Prabowo & Fanida, 2018). Melalui Aplikasi Wargaku dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran mengenai pelayanan publik yang dirasa kurang memuaskan atau masih terdapat kendala dalam penyelenggarannya serta membentuk pemerintahan yang terbuka, responsif, dan efisien terhadap kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital (Nur, et al., 2024).

Dalam implementasinya, masyarakat dapat menggunakan Aplikasi WargaKu dengan mengunduhnya melalui playstore bagi pengguna android atau mengaksesnya melalui website <https://wargaku.surabaya.go.id/>, disediakannya website tersebut menjadi solusi bagi masyarakat yang tidak dapat mengunduh Aplikasi Wargaku. Saat menyampaikan pengaduan, terbagi menjadi 5 kategori yakni keluhan, kritik, apresiasi, saran, dan permohonan informasi. Diantara kategori tersebut, keluhan dan permohonan informasi menjadi kategori yang paling banyak diajukan, yakni sebanyak 54% dan 32,9%



Gambar 1. Kategori Pengaduan

Sumber: Media Center Surabaya (2023)

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya menuturkan bahwa sejak dirilisnya Aplikasi Wargaku pada tanggal 22 Maret 2021, khususnya layanan

pengaduan masyarakat sangat diminati oleh warga Kota Surabaya. Hal itu, dibuktikan dengan banyaknya jumlah pengaduan yang diterima setiap tahunnya, sebagaimana disajikan pada Gambar 1 Kondisi tersebut, mencerminkan tingkat kesadaran masyarakat Kota Surabaya dalam menilai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah (Pemerintah Kota Surabaya, 2022).



Gambar 2. Jumlah pengaduan masuk dan terselesaikan

Sumber: Diskominfo Kota Surabaya, diolah peneliti (2025)

Grafik di atas menunjukkan bahwa setiap tahunnya Pemerintah Kota Surabaya menerima ribuan laporan pengaduan melalui Aplikasi Wargaku. Jumlah pengaduan yang masuk tampak bergerak pada kisaran yang relatif stabil dari tahun ke tahun. Pola tersebut juga sejalan dengan jumlah pengaduan yang terselesaikan, sehingga menggambarkan adanya kesinambungan antara laporan yang diterima dan penyelesaiannya secara administratif. Secara umum, data ini memperlihatkan bahwa Aplikasi Wargaku terus dimanfaatkan masyarakat sebagai media untuk menyampaikan berbagai kebutuhan dan permasalahan terkait pelayanan publik.

Latar belakang dirilisnya Aplikasi Wargaku ialah Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi mengharapkan respon cepat dari OPD terkait pengaduan yang masuk ke pemerintah kota. Namun, dalam pelaksanaannya ditemukan adanya penanganan pengaduan yang tidak sesuai dengan SOP, seperti pengaduan jenis topik administratif pada SOP ditetapkan dalam jangka waktu 1-3 hari kerja, tetapi rata-rata terselesaiannya dalam 2-5 hari. Sementara itu, jenis topik fisik pada SOP membutuhkan waktu 4-11 hari kerja, tetapi rata-rata terselesaiannya 7-15 hari (Pemerintah Kota Surabaya, 2022)

Pada kolom ulasan pengguna Aplikasi Wargaku di *Google Play Store*, juga ditemukan keluhan bahwa pengaduan yang dikirim tidak memperoleh tanggapan dari OPD terkait. Beberapa diantaranya mengatakan.

“Keluhan dari tanggal 6 Januari 2025 hingga sekarang tidak ada tindak lanjut.”

Laporan tersebut disampaikan oleh Chandra Kurniawan pada tanggal 13 Januari 2025. Selain itu,

terdapat keluhan lain yang disampaikan oleh Lesley Nub pada tanggal 4 November 2022, ia mengatakan:

“Percuma lapor pengaduan, masalah belum selesai, tidak ada solusi, tiba-tiba sesi tanggapan disudahi.”

Aplikasi Wargaku tidak hanya digunakan untuk mengajukan keluhan saja namun juga dapat digunakan untuk memberikan usulan, seperti yang disampaikan oleh Mohammad Toha pada tanggal 10 Juli 2023 mengenai pemberian dana bantuan sosial. Ia mengatakan bahwa:

“Tolong usulan saya yang lewat aplikasi di tindak lanjuti karena selama ini saya belum pernah mendapat bansos. Saya menulis pengaduan 2021 dan hingga saat ini belum ada survei ke rumah saya yang RSSS dan berpenghasilan rendah.”

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Wargaku 2023

| No. | Kategori pelayanan | Unsur Layanan | Nilai IKM | Konversi IKM | Mutu Pelayanan |
|-----|--------------------|--|-----------|--------------|----------------|
| 1. | Waktu Pelayanan | Kecepatan OPD dalam menangani pengaduan yang ada pada aplikasi/website | 3.89 | 77.70 | B |
| 2. | | Hasil respon pengaduan saya mudah dipahami | 4.30 | 85.90 | B |
| 3. | Hasil Pelayanan | Hasil respon pengaduan sesuai permasalahan yang disampaikan | 4.22 | 84.49 | B |

Sumber: Media Center Surabaya, diolah peneliti (2025)

Merujuk pada Tabel 1 yang memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya menunjukkan bahwa terdapat unsur responsivitas layanan dengan predikat B khususnya pada kategori Waktu Pelayanan dengan unsur kecepatan OPD dalam menangani pengaduan mendapatkan nilai yang paling rendah yaitu 77.70 dibandingkan dua unsur Hasil Pelayanan yang memperoleh nilai 85.90 dan 84.49. Nilai pada unsur kecepatan OPD dalam menangani pengaduan berada pada batas bawah mutu pelayanan predikat B (76.61-88.30). Padahal unsur tersebut masuk dalam kuadran I, artinya menjadi unsur yang dinilai penting oleh masyarakat tetapi mutu pelayanan yang dirasakan masih rendah.

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang dirancangnya Aplikasi Wargaku dan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya menunjukkan terdapat ketidaksesuaian antara tujuan awal pembuatan aplikasi dengan realitas pelaksanaan dilapangan. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan pengukuran mengenai tingkat

responsivitas Pemerintah Kota Surabaya terhadap pengaduan masyarakat serta menganalisis aspek-aspek dalam responsivitas yang perlu ditingkatkan supaya pelayanan publik menjadi lebih responsif dan sesuai harapan masyarakat sehingga dapat mencapai tujuan dibentuknya Aplikasi Wargaku. Dalam melakukan penelitian, Peneliti menggunakan teori responsivitas yang dikemukakan oleh Wang et al. (2024) terdiri dari tiga indikator diantaranya: (1) Concrete reply (adanya tanggapan substantif terhadap pengaduan), (2) Action as reply (adanya tindak lanjut dari tanggapan), dan (3) Problem resolved as reply (penyelesaian terhadap permasalahan yang disampaikan).

METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang didapatkan kemudian dianalisis dan hasilnya dideskripsikan untuk mengetahui tingkat responsivitas Pemerintah Kota Surabaya ditinjau dari pengalaman masyarakat yang sudah mengajukan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi Wargaku. Menurut Darmawan (2016) mengemukakan bahwa metode kuantitatif adalah proses memperoleh pengetahuan melalui penggunaan data numerik sebagai alat analisis untuk menemukan keterangan terkait fenomena yang sedang diteliti.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Darmawan (2016) Populasi diartikan sebagai keseluruhan objek pada suatu penelitian yang mempunyai jumlah dan cakupan luas. Populasi pada penelitian ini didapatkan dari jumlah masyarakat yang telah mengajukan pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi Wargaku dalam kurun waktu Juli-September 2025. Berdasarkan data statistik yang diperoleh dari PPID Kota Surabaya tercatat sebanyak 1.471 pelapor.

Sampel diartikan sebagai sebagian dari jumlah populasi. Yang mana, jika tidak terdapat populasi tidak akan ada sampel (Darmawan, 2016). Sampel yang baik adalah sampel yang mampu merepresentasikan karakteristik populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan berdasarkan margin of error dan ukuran populasi, seperti yang ditunjukkan pada penghitungan dibawah ini:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = batas toleransi kesalahan (10%)

Sesuai dengan rumus diatas, maka diperoleh sebagai berikut:

$$n = \frac{1.471}{1 + 1.471(0,1)^2} = 93,6$$

dibulatkan menjadi 94

Berdasarkan jumlah sampel pada perhitungan dengan rumus slovin yaitu sebanyak 94 orang. sampel pada penelitian ini diberikan kepada masyarakat yang pernah mengajukan laporan pengaduan melalui Aplikasi Wargaku.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain:

1. Kuesioner

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner digital (google form) kepada 94 responden. Hal tersebut dilakukan karena teknik pengumpulan data menggunakan metode survei guna memperoleh data primer yang bersumber langsung dari objek penelitian.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara dokumentasi adalah dengan mengumpulkan data yang didapatkan dari berbagai dokumen atau arsip yang berhubungan dengan responsivitas pemerintah daerah dalam menangani pengaduan masyarakat yang berguna sebagai data pendukung

3. Studi Pustaka

Pengumpulan data melalui studi pustaka dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber tertulis, seperti buku, dokumen resmi, dan hasil penelitian sebelumnya. Data tersebut diperoleh dari instansi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya selaku pengelola Aplikasi Wargaku serta melalui website seperti <https://wargaku.surabaya.go.id/> sebagai data yang bersifat internal. Sedangkan data eksternal didapatkan melalui jurnal dan artikel yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan secara deskriptif. Analisis deskriptif merupakan metode analisis data yang menyajikan dan menjelaskan informasi berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

1. Pengolahan Data

Dalam pengolahan data, terbagi menjadi tiga tahapan sebagai berikut:

a. Editing

Pada tahap ini, akan dilakukan proses verifikasi data kuesioner untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan data supaya dapat meminimalisir terjadinya kesalahan.

b. Coding

Coding atau pemberian kode merupakan proses pemberian nilai pernyataan yang dibagikan dalam bentuk kuesioner menggunakan skala likert. Terdapat lima kategori dalam pemberian nilai, meliputi:

- 1) Nilai 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
 - 2) Nilai 4 untuk jawaban Setuju (S)
 - 3) Nilai 3 untuk jawaban Netral (N)
 - 4) Nilai 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
 - 5) Nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
- c. Tabulating

Tabulasi data yang dilakukan dengan menyusun dan mengelompokkan data yang diperoleh dalam bentuk tabel supaya lebih mempermudah analisis data berdasarkan tujuan penelitian.

2. Pengorganisasian Data

a. Menghitung Skor Item Kuesioner

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase jumlah skor jawaban responden

f = Jumlah skor jawaban responden

N = Skor Ideal ($5 \times 94 = 470$)

b. Membuat Kelas Interval

Tabel 2. Kriteria Interpretasi Skor

| Kriteria | Kategori |
|------------|-------------------------|
| 81% - 100% | Sangat Responsif |
| 61% - 80% | Responsif |
| 41% - 60% | Cukup Responsif |
| 21% - 40% | Kurang Responsif |
| 0% - 20% | Sangat Kurang Responsif |

Sumber: Sugiyono (2019)

c. Menghitung Skor Jawaban Responden

Pada tahap ini, perhitungan skor jawaban responden menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

d. Penemuan Hasil

Seluruh data disajikan dalam bentuk persentase yang diklasifikasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor yang sudah ditetapkan sebelumnya. Selanjutnya, dilakukan perhitungan skor akhir setiap indikator, dan hasil perhitungan tersebut dijelaskan secara deskriptif.

3. Analisis Deskriptif

Seluruh hasil penghitungan dipaparkan dalam bentuk uraian naratif yang menjelaskan kecenderungan jawaban responden. Sehingga analisis deskriptif ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat responsivitas Pemerintah Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Responsivitas Pemerintah Kota Surabaya dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi Wargaku” merupakan jenis penelitian kuantitatif sehingga hasil penelitiannya akan berkaitan dengan angka dan perhitungan. Sebelum menyebarkan kuesioner ke responden utama, dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada seluruh item pernyataannya, hasilnya sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

| Item | r hitung | r tabel | keterangan |
|------|----------|---------|------------|
| X1.1 | 0,373 | 0,361 | Valid |
| X1.2 | 0,362 | 0,361 | Valid |
| X1.3 | 0,481 | 0,361 | Valid |
| X1.4 | 0,376 | 0,361 | Valid |
| X1.5 | 0,378 | 0,361 | Valid |
| X2.1 | 0,488 | 0,361 | Valid |
| X2.2 | 0,398 | 0,361 | Valid |
| X2.3 | 0,448 | 0,361 | Valid |
| X2.4 | 0,387 | 0,361 | Valid |
| X2.5 | 0,557 | 0,361 | Valid |
| X3.1 | 0,425 | 0,361 | Valid |
| X3.2 | 0,390 | 0,361 | Valid |
| X3.3 | 0,432 | 0,361 | Valid |
| X3.4 | 0,401 | 0,361 | Valid |
| X3.5 | 0,456 | 0,361 | Valid |
| X3.6 | 0,510 | 0,361 | Valid |

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa semua item pernyataan untuk menilai Tingkat Responsivitas Pemerintah Kota Surabaya memiliki nilai r hitung > r tabel. Sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

| Reliability Statistic | |
|-----------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .703 | 16 |

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 4, variabel Responsivitas Pemerintah Kota Surabaya dinyatakan reliabel karena

nilai Cronbach's alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,6, yakni sebesar 0,7. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang memadai dan layak digunakan sebagai instrumen pengukuran.

3. Penyajian Data

Tabel 5. Kategori Persentase Indikator Responsivitas

| No. | Indikator | Persentase | Kategori |
|------------------------|--|------------|------------------|
| Concrete reply | | | |
| 1. | setiap pengaduan yang saya kirimkan selalu mendapat tanggapan dari petugas | 77,4% | Responsif |
| 2. | Petugas memberikan tanggapan yang sesuai dengan isi pengaduan saya. | 81% | Sangat Responsif |
| 3. | Petugas menanggapi pengaduan saya dengan jelas dan mudah dipahami. | 81,2% | Sangat Responsif |
| 4. | Saya menerima tanggapan dari petugas dalam waktu maksimal 1x24 jam. | 73,6% | Responsif |
| 5. | Tanggapan dari petugas memuat rencana tindak lanjut pengaduan saya | 79,7% | Responsif |
| Action as reply | | | |
| 1. | Petugas segera mengambil tindakan setelah saya menyampaikan pengaduan. | 77% | Responsif |
| 2. | Tindak lanjut yang dilakukan sesuai dengan isi pengaduan saya. | 82,7% | Sangat Responsif |
| 3. | Petugas menindaklanjuti pengaduan saya tanpa | 80% | Responsif |

| | | | |
|----------------------------------|--|-------|------------------|
| | perlu saya ingatkan kembali. | | |
| 4. | Petugas menindaklanjuti pengaduan saya melalui tahapan yang jelas dan terarah. | 82,5% | Sangat Responsif |
| 5. | Petugas bersikap komunikatif selama melakukan tindak lanjut pengaduan saya. | 78,5% | Responsif |
| Problem resolved as reply | | | |
| 1. | Saya diberi kesempatan untuk memastikan pengaduan telah terselesaikan sepenuhnya sebelum ditutup oleh petugas. | 79,7% | Responsif |
| 2. | Petugas menyelesaikan pengaduan saya sesuai dengan standar waktu pelayanan yang berlaku | 78,7% | Responsif |
| 3. | Setelah pengaduan saya terselesaikan, permasalahan yang sama tidak terulang kembali. | 79,5% | Responsif |
| 4. | Saya merasa puas dengan cara petugas menyelesaikan pengaduan saya. | 81,7% | Sangat Responsif |
| 5. | Adanya bukti nyata bahwa laporan saya telah terselesaikan. | 81% | Sangat Responsif |
| 6. | Pelayanan menjadi lebih baik setelah pengaduan terselesaikan. | 84,8% | Sangat Responsif |

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

B. Pembahasan

Pengukuran responsivitas Pemerintah Kota Surabaya dalam menangani pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi Wargaku menggunakan tiga indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Wang et al. 2024 meliputi: concrete reply, action as reply, dan problem resolved as reply. Perhitungan skor total jawaban variabel responsivitas Pemerintah Kota Surabaya dilakukan dengan cara menjumlahkan hasil akhir dari masing-masing indikator. Hasil perhitungan bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Jumlah Skor Variabel Responsivitas Pemerintah Kota Surabaya

| No. | Indikator | Skor | Skor Ideal | Persentase Responsivitas |
|--------------|----------------------------------|-------|------------|--------------------------|
| 1. | <i>Concrete reply</i> | 1.849 | 2.500 | 73,9% |
| 2. | <i>Action as reply</i> | 1.884 | 2.500 | 75,3% |
| 3. | <i>Problem resolved as reply</i> | 2.283 | 3.000 | 76,1% |
| Total | | 6.016 | 8.000 | |

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Pada tahap selanjutnya, dilakukan penghitungan skor jawaban variabel penelitian dalam bentuk persentase melalui rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= \frac{\text{Total skor tiap indikator}}{\text{Total skor ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{6.016}{8.000} \times 100\% \\ &= 75,2\% \end{aligned}$$

Dapat diketahui bahwa persentase tingkat responsivitas Pemerintah Kota Surabaya dalam menangani pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi Wargaku sebesar 75,2% yang berarti masuk dalam kategori responsif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responsivitas Pemerintah Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik menurut masyarakat. Adapun rincian interpretasi penilaian tiap indikator sebagai berikut:

1. Indikator *Concrete Reply*

Teori responsivitas menurut Wang et al. (2024) mendeskripsikan concrete reply sebagai bentuk respon pemerintah yang memberikan informasi spesifik dan dapat diverifikasi, sehingga bukan hanya tanggapan yang bersifat normatif.

- Item X1.1 menyatakan “setiap pengaduan selalu mendapatkan tanggapan” dikategorikan responsif dengan persentase sebesar 77,4%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 67 responden (71,3%). Temuan ini dibuktikan dengan dokumentasi halaman pengaduan pada aplikasi Wargaku yang menunjukkan bahwa

laporan masyarakat telah direspon oleh OPD terkait, sebagaimana ditandai dengan perubahan status pengaduan dari ‘belum ditanggapi’ menjadi ‘sedang ditindaklanjuti’. Salah satu contoh pengaduan yang ditampilkan adalah laporan masyarakat mengenai kondisi jalan berlubang di kawasan belokan Jemur Wonosari, dapat dilihat pada gambar 3

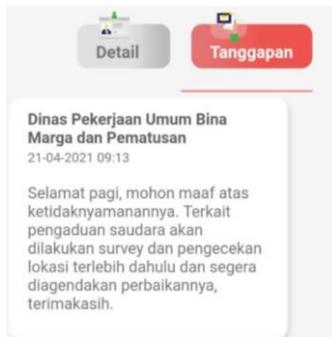


Gambar 3. Tanggapan Terhadap Pengaduan

Sumber: Aplikasi Twitter, 2025

Meskipun sebagian besar pengaduan telah ditanggapi, terdapat sebagian kecil responden yang menjawab tidak setuju. Sehingga masih ditemukan pengaduan yang belum mendapatkan tanggapan. Dengan demikian, Pemerintah Kota Surabaya dinyatakan sudah responsif dalam memberikan tanggapan atas pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi wargaku, tetapi belum sepenuhnya konsisten sehingga memerlukan peningkatan kapasitas petugas supaya seluruh pelapor mendapatkan kesempatan yang sama untuk memperoleh tanggapan atas laporan yang disampaikan.

- Item X1.2 menyatakan “petugas memberikan tanggapan yang sesuai dengan isi pengaduan” dikategorikan sangat responsif dengan persentase sebesar 81%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 59 responden (62,8%), sedangkan sebagian kecil responden menjawab tidak setuju. Hal ini dibuktikan dengan adanya pengaduan masyarakat mengenai jalan berlubang yang disampaikan melalui Aplikasi Wargaku pada 21 April 2021. Menanggapi laporan tersebut, petugas menyampaikan bahwa akan dilakukan survei dan pengecekan lokasi terlebih dahulu. Tanggapan ini sesuai dengan isi pengaduan, karena permasalahan jalan berlubang memerlukan pengecekan kondisi di lapangan sebagai dasar penentuan tindakan perbaikan yang akan dilakukan, sebagaimana dapat dilihat pada gambar 4.

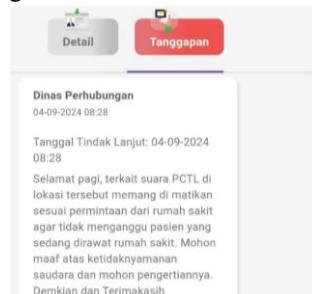


Gambar 4. Tanggapan Petugas Sesuai dengan Isi Pengaduan

Sumber: Aplikasi Twitter, 2021

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah sangat responsif dalam memberikan tanggapan yang sesuai dengan isi pengaduan karena mayoritas pelapor merasa bahwa tanggapan yang diterima mampu menjawab inti permasalahan yang mereka sampaikan. Namun, diperlukan konsistensi agar seluruh pengaduan dapat ditangani sesuai kebutuhan masing-masing pelapor.

- c. Item X1.3 menyatakan “petugas menanggapi pengaduan dengan jelas dan mudah dipahami” dikategorikan sangat responsif dengan persentase sebesar 81,2%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 54 responden (57,4%). Kejelasan pemberian tanggapan tersebut tercermin dari adanya pelapor yang mengadu terkait peringatan suara pada rambu penyebrangan jalan atau Pedestrian Controlled Traffic Light (PTCL) di depan Rumah Sakit Darmo yang tidak berbunyi, sehingga dinilai membahayakan pengguna jalan saat menyebrang. Dalam menanggapi laporan tersebut, petugas menjelaskan bahwa suara PTCL di lokasi tersebut sengaja dimatikan sesuai permintaan pihak rumah sakit agar tidak mengganggu kenyamanan pasien. Tanggapan petugas memberikan penjelasan mengenai pertimbangan yang mendasari tindakan tersebut, sehingga pelapor dapat memahami bahwa kondisi PTCL yang mati tidak disebabkan oleh kerusakan atau kesalahan pemeliharaan, melainkan merupakan ketentuan tertentu, sebagaimana dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Petugas Menaggapi Pengaduan dengan Jelas dan Mudah Dipahami

Sumber: Aplikasi Twitter, 2024

Di sisi lain, sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju, salah satunya terlihat pada laporan mengenai pemalakan parkir liar di hajatan warga. Petugas menanggapi laporan tersebut dengan menyarankan pelapor untuk berkoordinasi dengan RW atau kelurahan setempat, sebagai pihak yang memiliki kewenangan menindaklanjuti. Tanggapan ini menimbulkan kebingungan, karena pelapor menilai pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi tidak memberikan kejelasan. Sebagaimana dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Petugas Tidak Menaggapi Pengaduan dengan Jelas dan Mudah Dipahami

Sumber: Aplikasi Twitter, 2025

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah sangat responsif dengan memberikan tanggapan yang jelas dan mudah dipahami oleh pelapor sehingga potensi kesalahpahaman antara keduabelah pihak dapat diminimalisir. Meskipun demikian, pemerintah tetap perlu memperhatikan konsistensi dan kejelasan dalam penyampaian informasi karena masih terdapat beberapa pelapor yang belum sepenuhnya memahami isi tanggapan dari petugas.

- d. Item X1.4 menyatakan “petugas memberikan tanggapan dalam waktu maksimal 1x24 jam” dikategorikan responsif dengan persentase sebesar 73,6%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 54 responden (57,4%), serta masih terdapat 10 responden (10,6%) menjawab tidak setuju dan 3 responden (3,2%) sangat tidak setuju. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah responsif dengan segera memberikan respon awal sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan yaitu maksimal 1 x 24 jam.

Disisi lain, masih terdapat pelapor yang menyatakan tidak menerima tanggapan dalam batas waktu tersebut, sehingga adanya ketidaksesuaian antara standar waktu yang ditetapkan dan pengalaman sebagian pelapor. Kondisi tersebut dapat terlihat dari pengalaman salah satu pelapor yang mengajukan pengaduan melalui Aplikasi Wargaku

pada 23 Oktober 2021 pukul 09.49 WIB, namun hingga 24 Oktober 2021 belum memperoleh tanggapan. sebagaimana terdokumentasi pada gambar 7.

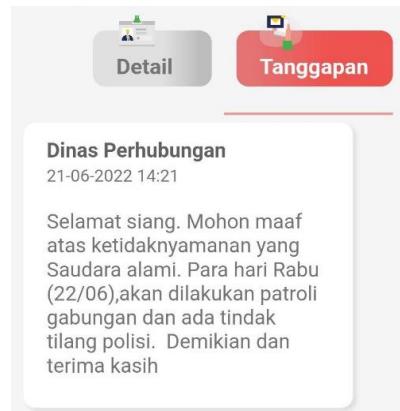


Gambar 7. Petugas Tidak Memberikan Tanggapan dalam 1x24 Jam

Sumber: Aplikasi Twitter, 2025

Dengan demikian, kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan terhadap konsistensi petugas dalam memberikan respon awal dalam kurun waktu 1×24 jam. Upaya tersebut penting untuk memastikan kesesuaian antara standar pelayanan pengaduan dan implementasinya di lapangan.

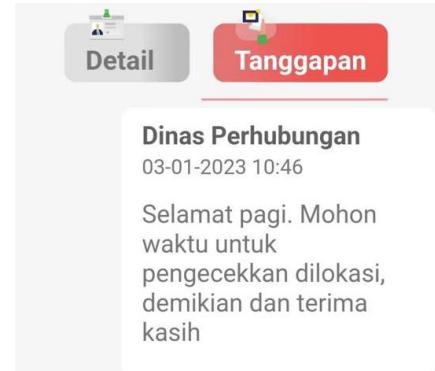
- e. Item X1.5 menyatakan “tanggapan petugas memuat rencana tindak lanjut pengaduan” dikategorikan responsif dengan persentase sebesar 79,7%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 57 responden (60,6%), serta masih terdapat 6 responden (6,4%) menjawab tidak setuju dan 2 responden (2,1%) sangat tidak setuju. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah responsif dengan memberikan tanggapan disertai dengan rencana tindak lanjut yang konkret seperti penjelasan terkait tindakan yang akan dilakukan, perkiraan waktu penanganan, maupun pihak yang bertanggung jawab sebagaimana terlihat pada gambar 8 yang menunjukkan bahwa petugas telah memberikan tanggapan dengan menyampaikan informasi mengenai waktu tindak lanjut, yaitu pada hari Rabu, 26 Juni 2022. Selain itu, petugas juga menjelaskan rencana tindakan yang akan dilakukan berupa patroli gabungan serta penindakan tilang oleh pihak kepolisian.



Gambar 8. Tanggapan Petugas Memuat Rencana Tindak Lanjut

Sumber: Aplikasi Twitter, 2022

Di sisi lain, sebagian kecil pelapor tidak menerima tanggapan yang memuat rencana tindak lanjut secara jelas. Hal ini terlihat dari tanggapan petugas yang ditampilkan pada gambar 9 di mana petugas hanya meminta pelapor untuk menunggu proses pengecekan di lokasi. Tanggapan tersebut tidak disertai informasi mengenai estimasi waktu pengecekan dan mekanisme penanganan, sehingga masih bersifat umum dan kurang memberikan kepastian kepada pelapor.



Gambar 9. Tanggapan Petugas Tidak Memuat Rencana Tindak Lanjut

Sumber: Aplikasi Twitter, 2023

Dengan demikian, kondisi tersebut menunjukkan bahwa kapasitas petugas dalam menyampaikan tanggapan yang transparan masih perlu diperkuat agar pelapor memperoleh kejelasan mengenai arah penanganan pengaduannya, karena pemberian tanggapan yang terlalu umum berpotensi menimbulkan kekaburuan informasi bagi pelapor dalam memperoleh gambaran mengenai langkah penanganan atas pengaduan yang disampaikan.

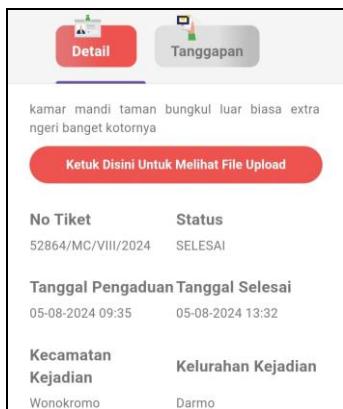
Secara keseluruhan, berdasarkan penilaian dari 94 responden mengenai tingkat responsivitas Pemerintah Kota Surabaya pada indikator concrete reply dikategorikan responsif dengan persentase 73,9%, dengan rincian dua item dinyatakan sangat responsif dan tiga item

dinyatakan responsif. Meskipun demikian, terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas dan konsistensi petugas dalam memberikan tanggapan substantif terhadap pengaduan.

2. Indikator Action as Reply

Teori responsivitas menurut Wang et al. (2024) mendeskripsikan action as reply sebagai tindakan pemerintah yang menunjukkan bahwa langkah nyata telah dilakukan untuk menindaklanjuti pengaduan pelapor.

- a. Item X2.1 menyatakan “petugas segera mengambil tindakan setelah pelapor menyampaikan pengaduan” dikategorikan responsif dengan persentase sebesar 77%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 51 responden (54,3%), serta masih terdapat 5 responden (5,3%) menjawab tidak setuju dan 1 responden (1,1%) sangat tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah responsif dalam menangani pengaduan, terlihat dari upaya memberikan tindak lanjut secara cepat. Hal ini dapat dibuktikan pada salah satu laporan warga tanggal 5 Agustus 2024 pukul 09.35 mengenai kondisi kamar mandi umum di Taman Bungkul yang sangat kotor. Petugas kemudian langsung menindaklanjuti pada hari yang sama pukul 13.32 dengan mengirimkan petugas kebersihan untuk membersihkan kamar mandi tersebut, sebagaimana dapat dilihat pada gambar 10



Gambar 10. Petugas Segera Mengambil Tindakan
Sumber: Aplikasi Facebook, 2024

Dengan demikian, peningkatan koordinasi dan kinerja petugas tetap diperlukan karena sebagian kecil responden masih merasakan bahwa petugas belum konsisten dalam menindaklanjuti laporan dengan sigap. Beberapa laporan mendapat respons tindak lanjut yang lambat, menunjukkan bahwa kecepatan tindak lanjut oleh petugas masih harus ditingkatkan.

- b. Item X2.2 menyatakan “tindak lanjut yang dilakukan sesuai dengan isi pengaduan”

dikategorikan sangat responsif dengan persentase sebesar 82,7%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 63 responden (67%), serta tidak terdapat responden yang menyatakan ketidaksetujuan. Temuan ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah sangat responsif dalam memberikan tindak lanjut yang sesuai dengan isi pengaduan pelapor. Oleh karena itu, kualitas kinerja petugas perlu dipertahankan agar ketepatan tindak lanjut tetap konsisten dan mampu mendukung kelancaran proses penanganan pengaduan. Hal tersebut dapat dibuktikan oleh unggahan pengguna Twitter @AjaTulis yang membagikan pengalamannya dalam melapor jalan berlubang di tikungan Jl. Jemursari melalui Aplikasi Wargaku pada tanggal 21 April 2021 pukul 09.09, dan pada sore harinya pelapor mendapatkan laporan dari petugas bahwa sudah dilakukan penambalan jalan sebagaimana dapat terlihat pada gambar 11.



Gambar 11. Tindak Lanjut yang Dilakukan Sesuai dengan Isi Pengaduan

Sumber: Aplikasi Twitter, 2021

- c. Item X2.3 menyatakan “petugas menindaklanjuti pengaduan tanpa perlu diingatkan kembali” dikategorikan responsif dengan persentase sebesar 80%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 48 responden (51,1%), sedangkan sebagian kecil responden menjawab tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah responsif dalam menindaklanjuti pengaduan secara berkelanjutan sehingga mayoritas pelapor tidak perlu kembali menghubungi petugas untuk meminta kelanjutan penanganan. Namun, masih terdapat 4 responden yang tidak setuju. Dengan demikian, petugas perlu memperkuat prosedur operasional dan alur koordinasi agar setiap laporan dapat ditindaklanjuti secara berkelanjutan, tanpa jeda lama dan tanpa menunggu dorongan atau pengingat dari pelapor, sehingga kepercayaan warga terhadap responsivitas petugas tetap terjaga.
- d. Item X2.4 menyatakan “petugas menindaklanjuti pengaduan melalui tahapan yang jelas dan terarah”

dikategorikan sangat responsif dengan persentase responden memilih setuju yaitu sebanyak 56 responden (59,6%) dan hanya 2 responden menjawab tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah sangat responsif dalam menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan publik, yaitu mulai dari pemberian tanggapan, proses tindak lanjut, hingga penetapan status selesai. Dengan demikian, kinerja petugas dalam menindaklanjuti pengaduan melalui tahapan yang jelas dan terarah dapat dipertahankan maupun ditingkatkan guna memastikan konsistensi penanganan pengaduan.

- e. Item X2.5 menyatakan “petugas bersikap komunikatif selama melakukan tindak lanjut pengaduan” dikategorikan responsif dengan persentase sebesar 78,5%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 46 responden (48,9%) serta masih terdapat 5 responden (5,3%) menjawab tidak setuju dan 1 responden (1,1%) sangat tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah responsif dalam menindaklanjuti pengaduan dengan bersikap komunikatif, menciptakan komunikasi dua arah antara petugas dan pelapor. Petugas menyampaikan informasi mengenai perkembangan pengaduan serta menanggapi semua pertanyaan pelapor sehingga proses penanganan menjadi transparan. Tetapi, terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan ketidaksetujuan, sehingga diperlukan penguatan komunikasi selama proses tindak lanjut agar interaksi antara petugas dan pelapor dapat berjalan dengan konsisten.

Secara keseluruhan, berdasarkan penilaian dari 94 responden mengenai tingkat responsivitas Pemerintah Kota Surabaya pada indikator action as reply dikategorikan responsif dengan persentase 75,3%, dengan rincian dua item dinyatakan sangat responsif dan tiga item dinyatakan responsif. Dari hasil analisis tersebut, terdapat dua item menunjukkan kinerja pemerintah harus dipertahankan yaitu dalam memberikan tindak lanjut yang sesuai isi pengaduan dan dalam melaksanakan tahapan penanganan yang jelas dan terarah. Meskipun demikian, terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan ketidaksetujuan, sehingga diperlukan peningkatan konsistensi petugas dalam hal memberikan tindak lanjut atas pengaduan.

3. Indikator Problem Resolved as Reply

Teori responsivitas menurut Wang et al. (2024) mendeskripsikan problem resolved as reply sebagai tindakan pemerintah dalam menyampaikan bahwa

sebesar 82,5%, hal ini terlihat dari sebagian besar pengaduan telah benar-benar terselesaikan dan penyelesaiannya sesuai dengan inti permasalahan.

- a. Item X3.1 menyatakan “pelapor diberi kesempatan untuk memastikan pengaduan telah terselesaikan sepenuhnya sebelum ditutup oleh petugas” dikategorikan responsif dengan persentase sebesar 79,7%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 56 responden (59,6%), serta masih terdapat 3 responden (3,2%) menjawab tidak setuju dan 2 responden (2,1%) sangat tidak setuju. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah responsif dalam proses penyelesaian pengaduan dengan memberikan kesempatan kepada pelapor untuk memastikan dan menilai sendiri bahwa masalah yang dilaporkan sudah benar-benar terselesaikan sebelum pengaduan ditutup atau dinyatakan selesai oleh petugas.

Melalui Keterlibatan pelapor membantu mencegah adanya kekurangan atau ketidaksesuaian antara tindakan petugas dan harapan pelapor. Namun, masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan ketidaksetujuan, hal ini mengindikasikan bahwa tindakan pemberian kesempatan kepada seluruh pelapor untuk memastikan kembali hasil tindak lanjut belum sepenuhnya merata dalam penerapannya.

- b. Item X3.2 menyatakan “petugas menyelesaikan pengaduan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang berlaku” dikategorikan responsif dengan persentase sebesar 78,7%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 46 responden (48,9%). Temuan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah responsif dalam menyelesaikan pengaduan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang berlaku, yaitu 1–3 hari kerja untuk pengaduan administratif, 4–11 hari kerja untuk pengaduan fisik, dan 11–13 hari kerja untuk kategori lainnya.

Seerti halnya pengaduan yang disampaikan oleh seorang pelapor mengenai jalan berlubang yang menimbulkan genangan air pada tanggal 14 Maret 2024 pukul 17.12 WIB. Genangan tersebut membahasi toko pelapor saat dilalui kendaraan. Menindaklanjuti pengaduan ini, petugas melakukan penambalan jalan pada 16 Maret 2024 pukul 03.51 WIB. Pengaduan ini termasuk jenis pengaduan fisik dengan estimasi waktu penyelesaian antara 4–11 hari, namun petugas berhasil menuntaskannya hanya dalam 2 hari, lebih cepat dari estimasi yang ditetapkan. Sebagaimana dapat dilihat pada gambar 12.



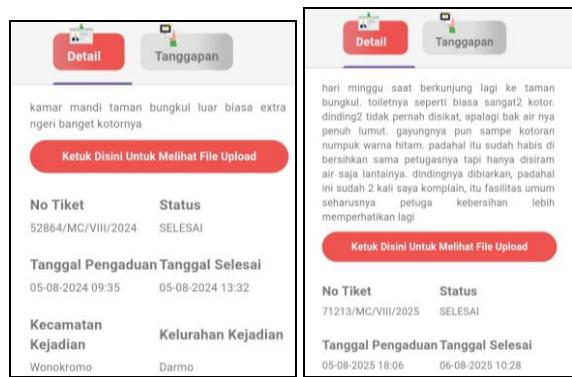
Gambar 12. Petugas Menyelesaikan Pengaduan Sesuai dengan Standar Waktu Pelayanan

Sumber: Aplikasi Facebook, 2024

Namun, masih terdapat responden yang menyatakan ketidaksetujuan, sehingga mencerminkan bahwa meskipun ketepatan waktu telah diterapkan pada sebagian besar kasus, konsistensinya masih perlu diperhatikan agar seluruh pelapor memperoleh kesesuaian antara prosedur standar dan praktik di lapangan.

- c. Item X3.3 menyatakan “setelah pengaduan terselesaikan, permasalahan yang sama tidak terulang kembali” dikategorikan responsif dengan persentase sebesar 79,5%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 43 responden (45,7%), serta masih terdapat 7 responden (7,4%) menjawab tidak setuju dan 2 responden (2,1%) sangat tidak setuju. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah responsif dalam menyelesaikan pengaduan dengan memberikan penanganan yang berdampak jangka panjang, sehingga penyelesaian pengaduan tidak hanya bersifat sementara.

Di sisi lain, sebagian kecil pelapor masih belum merasakan hasil penyelesaian yang berkelanjutan. Hal ini terlihat dari laporan mengenai kondisi toilet umum di Taman Bungkul yang dinilai sangat kotor dan pertama kali dilaporkan pada 5 Agustus 2024, serta ditangani pada hari yang sama. Namun, pelapor kembali mengajukan pengaduan dengan topik yang sama pada 5 Agustus 2025 terkait kondisi toilet umum Taman Bungkul yang kembali kotor, dan laporan tersebut diselesaikan pada 6 Agustus 2025. Dokumentasi pengaduan dapat dilihat pada gambar 13.



Gambar 13. Permasalahan yang Sama Terulang Kembali

Sumber: Aplikasi Facebook, 2025

Sehingga diperlukan penguatan dalam kualitas tindak lanjut agar solusi yang diberikan tidak bersifat sesaat. Penguatan tersebut diperlukan untuk menjaga keberlanjutan perbaikan, sehingga hasil penanganan pengaduan dapat bertahan dalam jangka panjang dan tidak menimbulkan permasalahan serupa di kemudian hari.

- d. Item X3.4 menyatakan “pelapor merasa puas dengan cara petugas menyelesaikan pengaduan” dikategorikan sangat responsif dengan persentase sebesar 81,7%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 45 responden (47,9%), serta masih terdapat 3 responden (3,2%) menjawab tidak setuju dan 1 responden (1,1%) sangat tidak setuju. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah sangat responsif dalam menyelesaikan pengaduan sehingga mayoritas pelapor merasa puas terhadap hasil penanganan yang diterima.

Di sisi lain, masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan ketidakpuasan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa hasil penyelesaian pengaduan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi seluruh pelapor. Ketika sebagian masyarakat merasa pengaduannya tidak terselesaikan secara optimal, tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik cenderung menurun dan memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah

- e. Item X3.5 menyatakan “adanya bukti nyata bahwa laporan saya telah terselesaikan” dikategorikan sangat responsif dengan persentase sebesar 81%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 57 responden (60,6%), serta masih terdapat 4 responden (4,3%) menjawab tidak setuju dan 1 responden (1,1%) sangat tidak setuju. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah sangat responsif dalam menyelesaikan pengaduan dengan memberikan bukti konkret, seperti

foto hasil perbaikan, dokumen tindak lanjut, maupun pemberitahuan resmi. Tindakan ini mencerminkan sikap tanggung jawab petugas dan dapat meningkatkan kepercayaan pelapor terhadap hasil penanganan pengaduan. Hal ini terlihat pada laporan pengaduan mengenai parkir liar yang diajukan pada 21 Juni 2022, yang kemudian segera ditindaklanjuti oleh petugas pada keesokan harinya, yaitu 22 Juni 2022. Dalam penanganan tersebut, petugas juga menyertakan dokumentasi penyelesaian pengaduan berupa tindakan tilang terhadap pengendara yang melanggar rambu larangan parkir, sebagaimana terlihat pada gambar 14.



Gambar 14. Adanya Bukti Nyata bahwa Laporan Telah Terselesaikan

Sumber: Aplikasi Twitter, 2022

Disisi lain, masih terdapat sebagian kecil pelapor yang tidak menerima bukti tersebut sehingga menyebabkan informasi mengenai penyelesaian pengaduan menjadi tidak sepenuhnya komprehensif. Oleh sebab itu, penyampaian bukti konkret perlu dilakukan secara lebih konsisten agar setiap pelapor memperoleh informasi akhir yang lengkap dan terverifikasi melalui dokumen pendukung.

- f. Item X3.5 menyatakan “pelayanan menjadi lebih baik setelah pengaduan terselesaikan” dikategorikan sangat responsif dengan persentase sebesar 84,8%, hal ini terlihat dari sebagian besar responden memilih setuju yaitu sebanyak 45 responden (47,9%), serta masih terdapat 2 responden (2,1%) menjawab tidak setuju dan 1 responden (1,1%) sangat tidak setuju. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya sudah sangat responsif dalam menyelesaikan pengaduan, terlihat dari sebagian besar pelapor yang merasa kualitas pelayanan menjadi lebih baik setelah pengaduan terselesaikan. Meskipun mayoritas responden memilih setuju dan sangat setuju, petugas tetap perlu meningkatkan konsistensi dalam menyelesaikan pengaduan agar setiap penyelesaian memberikan perbaikan pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat. Apabila pelayanan tidak menunjukkan perbaikan setelah pengaduan dinyatakan selesai, maka tujuan utama

dari mekanisme pengaduan tersebut belum sepenuhnya terwujud.

Secara keseluruhan, berdasarkan penilaian dari 94 responden mengenai tingkat responsivitas Pemerintah Kota Surabaya pada indikator problem resolved as reply dikategorikan responsif dengan persentase 76,1%, dengan rincian tiga item dinyatakan sangat responsif dan tiga item dinyatakan responsif. Dari hasil analisis pada indikator ini, terlihat bahwa pemerintah telah menunjukkan tingkat responsivitas yang baik tetapi tetap diperlukan peningkatan konsistensi petugas dalam hal penyelesaian terhadap masalah yang disampaikan karena masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan ketidaksetujuan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan perolehan data dan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Responsivitas Pemerintah Kota Surabaya dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Wargaku” berada pada kategori responsif. Hal tersebut didasarkan pada rata-rata persentase seluruh indikator pada variabel responsivitas Pemerintah Kota Surabaya.

Sesuai dengan hasil perhitungan, seluruh item pernyataan berada pada kategori responsif dan sangat responsif. Sehingga tidak ada item yang menunjukkan tidak responsif atau sangat tidak responsif. Item pernyataan dengan nilai tertinggi adalah Pelayanan menjadi lebih baik setelah pengaduan terselesaikan dengan persentase 84,8%. Sedangkan item pernyataan dengan nilai terendah adalah Saya menerima tanggapan dari petugas dalam waktu maksimal 1x24 jam dengan persentase 73,6%.

Apabila ditinjau dari hasil perhitungan pada setiap indikator responsivitas, maka persentase tertinggi terdapat pada indikator problem resolved as reply (penyelesaian terhadap permasalahan) yakni sebesar 76,1%. Sedangkan persentase terendah terdapat pada indikator concrete reply (adanya tanggapan substantif terhadap pengaduan). Secara keseluruhan, rata-rata persentase ketiga indikator responsivitas yaitu concrete reply, action as reply, dan problem resolved as reply menunjukkan capaian sebesar 75,2%, sehingga tingkat responsivitas Pemerintah Kota Surabaya dalam menangani pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi Wargaku dinyatakan responsif.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai responsivitas Pemerintah Kota Surabaya dalam menangani pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi Wargaku, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat

membantu pemerintah memperbaiki aspek-aspek responsivitas agar pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan harapan masyarakat. Adapun saran yang dapat disampaikan peneliti, sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Surabaya perlu memastikan setiap laporan mendapat respons awal maksimal 1×24 jam. Pemenuhan standar ini perlu diawasi melalui monitoring dan evaluasi kinerja secara rutin, yang hasilnya menjadi dasar pemberian penghargaan bagi petugas yang patuh serta sanksi bagi petugas yang tidak melaksanakannya secara konsisten.
2. Menjamin keberlanjutan penanganan pengaduan dapat dilakukan dengan menambahkan fitur “Pengaduan Lanjutan” pada halaman pengaduan yang telah dibuat sebelumnya, sehingga pelapor tidak perlu membuat pengaduan baru jika masalah serupa muncul kembali.
3. Penambahan fitur chatbot AI memungkinkan pelapor menerima tanggapan secara instan melalui opsi interaktif, seperti “Status Progres”, “Perkiraan Waktu Penyelesaian”, dan “FAQ Layanan”. Fitur ini memastikan pelapor memperoleh informasi secara real-time sehingga respons pengaduan tidak tertunda.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan membantu kelancaran penyusunan artikel ilmiah ini, antara lain:

1. Seluruh dosen Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara FISIPOL Universitas Negeri Surabaya.
2. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Ibu Dr. Meirinawati, M.AP. selaku dosen penguji.
4. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
5. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi.
6. Pihak-pihak lain yang turut memberikan bantuan dan dukungan, baik secara moral maupun material.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, K. (2023). Partisipasi Masyarakat dalam Pengaduan Mayarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso). *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 2.
- Allifiyah, R. A., & Prastyawan, A. (2023). Implementasi Kebijakan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu Surabaya (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*.
- Artitantia, W., Putera, R. E., & Yoserizal. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*.
- Meyriyanih, S. F., Sujana, N., & Utami, P. (2024). Penerapan Prinsip New Public Service (NPS) dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Nur, D., Widiyanto, M. K., & Puspitaningtyas, A. (2024). Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi “Wargaku Surabaya” Sebagai Perwujudan E-Governance Kota Surabaya. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*
- Pemerintah Kota Surabaya. (2022, Januari 29). Aplikasi Wargaku Surabaya Sudah Terima 11316 Pengaduan. Retrieved from surabaya.go.id: <https://surabaya.go.id/id/berita/64982/selama-2021-aplikasi-wargaku-surabaya-sudah-terima-11316-pengaduan>
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan bagi Instansi Pemerintahan.
- Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
- Prabowo, I., & Fanida, E. H. (2018). Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasi (SIMOKER) Berbasis Android di Kepegawaian Kota Mojokerto. *Journal Publika*.
- Wang, H. H., Cheng, E. W., Chen, X., & Liang, H. (2024). How Institutionalized Feedback Works: Online Citizen Complaints and Local Government Responsiveness in China. *Governance*.
- Wike, A. G., & Rohman, A. (2024). Responsivitas Aparat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Di Desa Mojorejo Kota Batu. *Journal of Administration & Development*.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Zunidar, & Wiyono. (2023). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kecamatan Rajeg Berbasis Web. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, 87-97.