JIUBJ

Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22(3), Oktober 2022, 1360-1366
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat universitas Batanghari Jambi
ISSN 1411-8939 (Online), ISSN 2549-4236 (Print)
DOI 10.33087/jiubj.v22i3.2462

Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya

Silvia Eka Ramadhani P.G, Diana Hertati*
Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
*Correspondence email: diana_hertati.adneg@upnjatim.ac.id

Abstrak. Salah satu bentuk upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses yang luas kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara. Dengan adanya akses yang luas ini diharapkan masyarakat bisa berpartisipasi aktif dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang prima. Beberapa pelayanan publik yang menerima pengaduan, belum dapat menjawab pengaduan yang disampaikan dari masyarakat untuk mengatasi kondisi tersebut dengan optimal, perlu adanya upaya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pengaduan untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas dan optimal. Sebagai perwujudan dalam hal ini perlu dibuat terobosan baru dalam pelayanan publik berupa inovasi. Aplikasi Wargaku merupakan terobosan Pemerintah Kota Surabaya sebagai bentuk pelayanan publik yaitu pelayanan pengaduan yang tanggap, dan informative. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada informan, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, model analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif yang terdiri atas pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, serta penarikan kesimpulan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan pengaduan melalui aplikasi Wargaku di Dinas Komunikasi dan Informasi Surabaya dalam pelayanan sudah mengalami peningkatan yang baik. Kemudian dari segi inovasi, penerapan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Wargaku telah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mempermudah pelayanan pengaduan di kota Surabaya.

Kata kunci: Aplikasi Wargaku; Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya; Inovasi; Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

Abstract. *One form of effort to improve the quality of public services is to provide broad access to the public to submit complaints on public services provided by the organizers. With this wide access, it is hoped that the community can actively participate in encouraging the realization of excellent public services. Some public services that receive complaints, have not been able to answer complaints submitted from the community to optimally overcome these conditions, it is necessary to make efforts to improve the implementation of public services, especially in complaint services to achieve quality and optimal public services. As an embodiment in this case, it is necessary to make a new breakthrough in public services in the form of innovation. The Wargaku application is a breakthrough for the Surabaya City Government as a form of public service, namely a responsive and informative complaint service. The purpose of this research is to find out, describe and analyze the application of Public Complaint Service Innovation through the Android-Based Wargaku Application at the Surabaya City Communication and Information Office. The type of research used is descriptive qualitative. In this study using data collection techniques in the form of interviews with informants, observations, and documentation. Furthermore, the data analysis model in this study uses an interactive data analysis model consisting of data collection, data presentation, data condensation, and drawing conclusions. The results obtained from this study indicate that the application of the complaint service system through the Wargaku application at the Surabaya Communication and Information Service in service has experienced a good improvement. Then in terms of innovation, the application of public complaints services through the Wargaku application has fulfilled the needs of the community in facilitating complaint services in the city of Surabaya.*

Keywords**:** *Wargaku Application; Surabaya City Communication and Information Office; Innovation; Public Complaint Service*

PENDAHULUAN

Menghadapi kemajuan zaman yang penuh tantangan, tuntutan perubahan sering ditujukan kepada lembaga pemerintahan agar memberikan pelayanan publik secara optimal kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan penghubung bagaimana negara (aparatur birokrasi) melakukan fungsinya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Ristiani (2020) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah diterapkan. Masyarakat merupakan bagian terpenting di dalam evaluasi kualitas pelayanan, apakah sesuai dengan harapan atau berbanding terbalik. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik umumnya seperti mekanisme yang rumit, kurang transparan, kurang konsisten, kurang informatif (Rachmawati, 2016).

Masih banyak ditemukan masyarakat yang enggan untuk memanfatkan sarana pengaduan. Hal tersebut dikarenakan kesadaran masyarakat dalam berpartisipsi untuk pelayanan publik masih rendah sehingga sarana pengaduan relative tidak dimanfaatkan. Sedangkan tuntutan masyarakat moderen adalah pemerintah wajib mempunyai waktu respon yang cepat terhadap berbagai permintaan atau kebutuhan khalayak. Oleh sebab itu, pelayanan yang digunakan pemerintah bisa menggabungkan sistem layanan berbasis teknologi atau elektronik seperti menyediakan aplikasi yang bisa menyampaikan informasi kepada masyarakat secara praktis, cepat dan tepat (Karim, 2020). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah sudah melakukan berbagai cara dan juga upaya untuk memperbaiki pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu bentuk upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses yang luas kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara. Dengan adanya akses yang luas ini diharapkan masyarakat bisa berpartisipasi aktif dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Bentuk pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu pengelolaan pengaduan yang merupakan tanggungjawab pemerintah sesuai dengan Pasal 36 dan 37 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh sebab itu, pengelolaan pengaduan wajib dikelola dengan baik yaitu diantaranya menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan. Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dari aspek kepentingan penerima pelayanan yang diberikan penyelenggara pemerintahanan kepada masyarakat (Sabeni & Setiamandani, 2020).

Berdasarkan PP Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 mengenai Inovasi Daerah menyatakan bahwa Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang diselenggarakan berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas . Semakin tingginya peningkatan penduduk di Kota Surabaya, permasalahan yang timbul dengan adanya laju pertumbuhan penduduk yang tinggi adalah bagaimana kemampuan pemerintah kota Surabaya untuk menyediakan layanan, serta fasilitas kepada publik yang memadai sehingga seluruh kebutuhan publik terpenuhi. Permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di bidang penanganan pengaduan yang ada dibutuhkan solusi agar penyampaian informasi tentang pelayanan publik tersebut lebih cepat diterima masyarakat, termasuk kemudahan menyampaikan pengaduan-pengaduan pelanggaran pemerintahan di Kota Surabaya.

Sumber: data olahan

Gambar 1
Presentase Jumlah Keluhan Tahun 2020

Gambar 1 menjelaskan bahwa rata-rata keluhan selama tahun 2020 adalah 139 keluhan per bulan dengan jumlah keseluruh keluhan dalam satu tahun ada sebanyak 1.671 keluhan. Jumlah keluhan setiap bulannya berfluktuasi. Pada bulan Januari hingga Juni, jumlah keluhan melebihi rata-rata. Sementara pada bulan Juli hingga Desember jumlah keluhan cenderung menurun. Keluhan paling banyak terjadi di bulan Mei dengan jumlah 231 keluhan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebelumnya telah memberikan inovasi pada program pengaduan masyarakat yang bisa diakses menggunakan layanan pada aplikasi E-Wadul.

Penerapan pelayanan pengaduan E-Wadul , Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya memiliki kemampuan untuk memberikan feedback ke masyarakat yang melaporkan keluhannya hingga 1x24 jam dan adanya feedback dari E-Wadul ke SKPD 1x60 menit. Namun dalam atribut inovasi E-Wadul yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika masih mempunyai tingkat kerumitan yang cukup tinggi sehingga belum bisa dikatakan responsif, karena masih ditemukan adanya pemberian respon yang melebihi ketentuan SOP (Waranandini, 2018). Permasalahanl tersebut terjadi karena pihak E-Wadul menunggu balasan dari TPKPM. Hal ini memperlihatkan bahwa sistem pelayanan birokrasi masih tetap menggunakan desain pelayanan yang tidak berdasar pada kepentingan masyarakat, tetapi masih menerapan dasar aturan formal secara kaku dan rumit.

Fenomena tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika mengeluarkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi andalan kota Surabaya, khususnya dalam layanan informasi dan pengaduan masyarakat yaitu inovasi Wargaku. Dalam penyelenggaraan sistem pelayanan penanganan pengaduan Wargaku memiliki ketentuan dalam penyelenggaraan seperti Kemudahan, yaitu masyarakat

harus mendapatkan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan. Cepat, tepat dan tanggap, yaitu setiap pengaduan yang masuk wajib ditangani dengan cepat dan tepat oleh instansi terkait dan tanggap dalam menangani pengaduan yang masuk. Responsibilitas, yaitu untuk mengukur sejauh mana proses pemberian pelayanan publik yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang telah ditetapkan. Efektivitas dan efesiensi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat waktu, dan biaya.

Keluhan masyarakat diatas penerapan aplikasi Wargaku ini diharapkan dapat dijadikan sebagai media elektronik yang informatif yang memiliki timbal balik dari masyarakat kepada pemerintah sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan terhadap sistem pengaduan online dan pemerintah lebih responsif terhadap pengaduan dari masyarakat.

Kajian Pustaka

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, oleh karena itu pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah dalam mencapai tujuan tersebut. Menurut Sinambela (2010) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan untuk memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Permenpan-RB RI Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi pelayanan publik mendefinisikan bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik dari gagasan atau ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Suwarno (2008) mengatakan bahwa inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi yang baru serta rencana baru untuk anggota organisasi. Secara umum dapat dikatakan bahwa inovasi mempunyai atribut menurut Suwarno (2008) sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*). Sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaharuan dalam suatu inovasi yang menjadi cirikhas perbedaan dengan yang lainnya.
2. Kesesuaian (*Compatibility*). Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Hal ini dimaksut agar inovasi sebelumnya tidak serta merta dibuang begitu saja , selain karna faktor biaya yang cukup besar, tetapi juga inovasi sebelumnya dapat menjadi transisi untuk inovasi terbaru. Selain itu dapat menjadi proses pembelajaran terhadap inovasi menjadi lebih cepat.
3. Kerumitan (*Complexity*). Dengan adanya sifat yang baru, inovasi bisa dikatakan memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya. Namun karena sebuah inovasi tentunya menawarka cara yang baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan tidak menjadi masalah utama.
4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*). Suatu inovasi dapat diterima apabila inovasi tersebut telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “Uji Publik”. Dimana setiap Orang Atau Pihak mempunyai Kesempatan untuk menguji Kualitas dari sebuah inovasi.
5. Kemudahan Diamati (*Observability*). Sebuah inovasi harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan dapat menghasilkan hasil yang lebih baik dari inovasi sebelumnya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, mengidentifikasi, dan menganalisis secara mendalam tentang Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Maka fokus penelitian dari Inovasi Aplikasi Wargaku adalah: 1) Keuntungan Relatif (Relative Advantage), 2) Kesesuaian (Compatibility), 3) Kerumitan (Complexity), 4) Kemungkinan Dicoba (Triability), 5) Kemudahan Diamatai (Observability). Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara dengan informan, observasi di lapangan secara langsung, dan dokumentasi. Model analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan model analisis data kualitatif (interactive model) Miles and Huberman (Sugiyono, 2019). Terdiri atas pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan beserta verifikasi.

HASIL

Inovasi di dalam lembaga publik bisa di definisikan sebagai penerapan ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan dengan adanya langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Berdasarkan dengan uraian diatas, peningkatan pelayanan publik dalam hal pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya Melalui Aplikasi Wargaku

dapat dilihat dan dianalisis dengan menggunakan 5 (lima) Fokus atribut inovasi menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008), yaitu: (1) *Relative Advantage*; (2) *Compatibility*; (3) *Complexity*; (4) *Triability*; dan (5) *Observability*. 5 (lima) Fokus tersebut digunakan untuk melakukan analisis terhadap peningkatan pelayanan publik dalam hal pembuatan pengaduan Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android.

Relative Advantage atau Keuntungan Relatif

Inovasi Wargaku yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya demi meningkatkan pelayanan publik memiliki keuntungan – keuntungan yang lebih dibandingkan dengan pendahulunya dengan menggunakan metode baru. Pada Relative Advantage yang dimaksudkan adalah adanya keunggulan yang didapatkan dari adanya inovasi dibandingkan dengan sebelumnya yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Tingkat keuntungan relatif suatu inovasi pelayanan publik ini dapat dilihat dari segi nilai kemudahan dan prestasi sosial yang lebih dan memberikan manfaat lebih besar guna meningkatkan pelayanan publik yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya kepada masyarakat.

Adanya inovasi pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berupa aplikasi Wargaku memberikan keuntungan atau manfaat dalam segi kemudahan. Keuntungan tersebut dapat dirasakan oleh penyelenggara pelayanan pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya oleh penerima pelayanan yaitu masyarakat. Keuntungan dari segi kemudahan tersebut diperoleh karena adanya waktu pelayanan yang menjadi lebih cepat dan kemudahan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan dimana saja dan kapan saja tanpa mengganggu pekerjaan karena masyarakat hanya perlu mengunduh aplikasi Wargaku melalui playstore. Hal ini dapat berdampak pada masyarakat sehingga tidak perlu mengantri atau datang langsung hanya untuk mengajukan pengaduan serta dengan adanya inovasi aplikasi Wargaku ini dapat memangkas biaya yang dikeluarkan masyarakat. Sedangkan dilihat dari prestasi sosial yaitu kesenangan atau kepuasan serta kenyamanan dalam pelayanan publik dapat dirasakan pula oleh masyarakat selaku penerima pelayanan. Masyarakat tentunya memiliki harapan terhadap pelayanan yang diterimanya, apabila harapan tersebut sesuai dengan pelayanan yang diterimanya pada kenyataan maka akan timbul rasa puas dan senang. Kepuasan atau kesenangan dan kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang dilaksanakan pada saat ini sudah berjalan dengan baik kemudian dapat memberikan keuntungan. Selain itu dengan penggunaan teknologi menciptakan kinerja petugas penyelenggara pelayanan yang lebih efektif dan meningkatkan kinerja petugas serta dapat meningkatkan prestasi sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya pada pelayanan pengaduan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Suwarno (2008) keuntungan relatif (relative advantage) adalah tingkat keuntungan yang diperoleh atau dihasilkan dari suatu inovasi yang dilakukan. Suatu inovasi dilakukan dengan tujuan yaitu untuk memberikan manfaat yang lebih besar daripada jenis pelayanan publik yang sebelumnya pada pengguna atau penerima pelayanan dan menghasilkan suatu cara atau metode baru yang dapat mengatasi permasalahan yang terjadi sebelum adanya inovasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan. Dengan demikian sebuah pelayanan dapat disebut berhasil sesuai target apabila membawa dampak positif bagi masyarakat sebagai penerima layanan serta menghasilkan output yang lebih baik dari sebelumnya (Enitasari & Hertati, 2019). Adanya inovasi yang dilakukan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya kepada masyarakat. Dengan keuntungan-keuntungan yang ada pada inovasi Wargaku ini dapat meningkatkan pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya kepada masyarakat.

Compatibility atau Kesesuaian

Kesesuaian merupakan hal penting dalam suatu inovasi pelayanan publik dimaksudkan agar inovasi atau jenis pelayanan yang sebelumnya tidak serta merta dihilangkan seluruhnya tetapi inovasi yang sebelumnya juga menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Tingkat kesesuaian inovasi pelayanan publik yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berupa aplikasi Wargaku dapat dilihat dari kesesuaiannya dengan nilai atau norma, aturan dan kebutuhan dari penerima yang sesuai dengan PermenPAN nomor 62 tahun 2018 bahwa untuk pengaduan yang kurang data pendukung, akan diberikan waktu 10 hari untuk melengkapi. Apabila dalam jangka waktu 10 hari tidak merespon atau tidak melengkapi data pendukung, maka pengaduan akan diarsipkan. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah adaptasi inovasi dan mengembangkannya pendahulunya menjadi lebih baik guna meningkatkan pelayanan publik. Nilai dan norma merupakan dua hal yang saling berkaitan satu dengan lainnya. Inovasi pelayanan publik akan diterima oleh masyarakat apabila sesuai dengan nilai atau norma yang dianut masyarakat maupun yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Sedangkan inovasi tidak bisa dilepaskan dari aturan-aturan yang telah ada sebelumnya. Inovasi tidak boleh meninggalkan aturan yang telah ada. Adanya suatu inovasi tentu memunculkan perbedaan antara pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang sekarang dengan sebelumnya sehingga inovasi

pelayanan publik tersebut harus melihat dan sesuai dengan pelayanan yang dahulu.

Pada inovasi Wargaku ini tidak sepenuhnya lepas begitu saja dengan pendahulunya. Persyaratan dan aturan yang ada pada inovasi sebelumnya juga melekat dengan inovasi yang baru dalam hal ini yaitu Wargaku. Adanya persamaan nilai, norma, dan aturan yang ada pada inovasi Wargaku dengan pendahulunya akan mempercepat inovasi dapat diterima di masyarakat. Pada inovasi Wargaku ada pembaharuan dan penyempurnaan dalam meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih cepat dan masyarakat dapat terlayani dengan maksimal. Dalam memenuhi kebutuhan dari penerima Wargaku tidak hanya sebatas untuk pembuatan pengaduan tetapi nantinya akan ada banyak fitur yang dapat diharapkan membantu dan mempermudah masyarakat di dalam menerima pelayanan yang maksimal. Hal ini sesuai dengan pendapat Suwarno (2008), agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit dan waktu yang cukup lama, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Dengan adanya kesamaan nilai dan terpenuhinya kebutuhan penerima yang ada pada inovasi Wargaku ini meningkatkan pelayanan publik yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya kepada masyarakat.

Complexity atau Kerumitan

Kerumitan adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi. Penggunaan inovasi juga akan dapat menilai tingkat kesulitan atau kompleksitas yang akan dihadapinya jika mereka memanfaatkan inovasi. Artinya bagi individu yang lambat memahami dan menguasainya tentu akan mengalami tingkat kesulitan lebih tinggi dibanding individu yang cepat memahaminya. Tingkat kesulitan tersebut berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan seseorang untuk mempelajari istilah-istilah dalam inovasi itu. Adanya inovasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya melalui Aplikasi Wargaku ini, dari segi prosedur dan mekanisme yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang tidak bisa dilepaskan, perbedaannya adalah adanya penggunaan Smartphone android di dalam proses pengaduan. Prosedur dan mekanisme dalam pembuatan pengaduan memang sama, tetapi apabila masyarakat mengunduh dan mengunakan aplikasi Wargaku akan sangat diuntungkan, dimana pemohon dapat melakukan pengaduan dimana saja dan kapan saja serta dapat langsung mendapatkan tanggapan 1x24 jam. Hal ini tentu saja akan sangat mempermudah masyarakat terutama dalam hal waktu.

Pada penelitian ini didapatkan bahwa adanya kerumitan yang berbeda dari masing-masing individu. Hal yang mempengaruhi adalah adanya perbedaan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki masyarakat akan inovasi. Hal ini sesuai dengan teori inovasi yang menyatakan bahwa kerumitan inovasi tergantung kepada kemampuan dan pengetahuan masyarakat. Masyarakat yang memilki kemampuan dan pengetahuan menggunakan teknologi dan inovasi Wargaku akan sangat terbantu di dalam mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan baik, dan sebaliknya pada masyarakat yang tidak memiliki kemampuan dan pengetahuan tidak akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Suwarno (2008) yang menyatakan bahwa dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Dengan adanya kerumitan yang didapatkan dari penelitian yang ada pada inovasi Wargaku ini meningkatkan pelayanan publik yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya kepada masyarakat.

Triability atau Kemungkinan Dicoba

Inovasi dalam pelayanan publik akan diterima oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan apabila memiliki keuntungan yang telah terbukti melalui fase ujicoba dimana setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk mencobanya. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam pengaturan (setting) akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan) keunggulannya. Kemampuan untuk dapat diuji bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian. Mempunyai kemungkinan untuk diuji coba terlebih dahulu oleh para adopter untuk mengurangi ketidakpastian mereka terhadap inovasi itu. Inovasi Wargaku yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah melewati fase "uji publik". Inovasi pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya melalui Aplikasi Wargaku telah melakukan proses uji coba terkait prosedur pada aplikasi Wargaku sebelum diluncurkan pada Bulan Maret 2021, uji coba dimaksudkan agar setiap orang atau pihak dapat merasakan keuntungannya. Selain itu sosialisasi juga dilaksanakan oleh DISKOMINFO Kota Surabaya pada awal Februari. Uji coba dan sosialisasi yang dilakukan diharapkan dapat mengenalkan program aplikasi Wargaku kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Suwarno (2008), inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih

dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase " uji publik", dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Demi meningkatkan pelayanan publik perlu adanya ujicoba pada aplikasi Wargaku dan sosialisasi lanjutan kepada masyarakat guna meningkatkan pelayanan publik yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya kepada masyarakat.

Observability atau Kemudahan Diamati

Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasi suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Dengan kemampuan untuk diamati akan mendorong masyarakat untuk memberikan penilaian apakah inovasi tersebut mampu meningkatkan status sosial mereka di depan orang lain sehingga dirinya akan dianggap sebagai orang yang inovatif. Cara kerja dalam pembuatan pengaduan dapat dengan mudah diamati karena cara pembuatannya tidak jauh berbeda dengan cara pembuatan pengaduan yang sebelumnya sehingga masyarakat atau pemohon mudah untuk memahami prosedur maupun persyaratan dalam pembuatan pengaduan.dan petugas sebagai penyelenggara pelayanan yang telah melayani penyampaian pengaduan sebanyak dua sampai tiga kali akan memahami cara bekerjanya. Perbedaan pembuatan pengaduan yang dulu dengan sekarang setelah adanya inovasi hanya pada sarana dan penggunaan sistem berbasis android yang diterapkan serta waktu yang dibutuhkan semakin lebih cepat. Masyarakat yang membuat pengaduan akan dapat dipantau dan memantau sejauh mana pengaduan itu ditanggapi, dengan begitu masyarakat hanya perlu menunggu dalam waktu 1x24 jam agar permohonannya ditanggapi. Hal ini sesuai dengan pendapat Suwarno (2008), sebuah inovasi harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari yang sebelumnya. Dalam hal ini inovasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya melalui aplikasi Wargaku ini dapat dilihat dari sistem. Dengan adanya kemungkinan yang diamati yang terpenuhi ini inovasi Wargaku dapat meningkatkan pelayanan publik yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya kepada masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis temuan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mengenai peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat melalui inovasi aplikasi Wargaku, berdasarkan pada fokus penelitian yaitu 5 (Lima) variabel, yaitu Relative Advantage atau keuntungan relatif, Compatibility atau kesesuaian, Complexity atau kerumitan, Triability atau kemungkinan dicoba, Observability atau kemudahan diamati, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Relaive Advantage atau keuntungan relative, mrupakan tingkat keuntungan yang diperoleh atau dihasilkan dari inovasi Wargaku yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, dilihat dari sisi kemudahannya yaitu diketahui bahwa dengan adanya kemudahan dalam pengunduhan dan penggunaan dapat mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya. Selain itu dari segi prestasi sosial dimana pelayanan Wargaku memiliki waktu respon yang lebih cepat dibandingkan yang sebelumnya.
2. Compatibility atau kesesuaian, pada inovasi Wargaku ini tidak lepas begitu saja dari penggantinya, dasar-dasar hukum dan nilai yang menjadi syarat penting dalam membuat pengaduan yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya tidak berubah-rubah. Dengan adanya inovasi baru tidak lepas begitu saja dari Permen PAN nomor 62 th 2018 tentang pedoman sistem pengaduan pelayanan publik nasional.
3. Complexity atau kerumitan, tingkat kesukaran pada inovasi Wargaku meliputi konsep dan cara menggunakanya. Pada inovasi aplikasi Wargaku kerumitan yang ditemukan tergantung kepada kemampuan dan pengetahuan masyarakat. Masyarakat yang kurang paham akan sulit dalam menggunakannya begitu pula Masyarakat yang mampu akan dipermudah pelayanan.
4. Triability atau kemungkinan dicoba, inovasi pelayanan publik berupa aplikasi Wargaku ini, telah melalui fase uji coba publik. Fase uji coba pada aplikasi Wargaku telah dilakukan sebelum peluncuran yaitu pada pertengahan bulan Februari 2021. Serta sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya pada awal Februari 2021 melalui media sosial sapawarga.
5. Observability atau kemudahan diamati, inovasi aplikasi Wargaku dapat dengan mudah untuk diamati yaitu melalui sistem. Mulai dari bagaimana aplikasi wargaku bekerja dan menghasilkan sesuatu yang dapat dengan mudah diamati oleh petugas dan masyarakat yang menggunakan aplikasi Wargaku. Dengan adanya sistem, pimpinan dan petugas dapat mengetahui jumlah pengaduhan dari masyarakat yang terdaftar.

DAFTAR PUSTAKA

Enitasari, R., & Hertati, D. 2019. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150. https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16

Karim, N. 2020. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik.*

Rachmawati, D. 2016. Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Media Center Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik.*

Ristiani, I. 2020. Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 165-178.

Sinambela, L. P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (23rd ed.). Bandung: Alfabeta.

Suwarno. 2008. Inovasi Di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150. https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16

Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. 2020. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214

Waranandini, P. 2018. Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Tentang Responsivitas dan Transparansi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya), 1–14.