

**COMPLAINT HANDLING DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN
MELALUI APLIKASI WARGAKU DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

Febrina Fatmawati
NPM 20041010202

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**COMPLAINT HANDLING DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN
MELALUI APLIKASI WARGAKU DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

Febrina Fatmawati
NPM. 20041010202

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN., M.P.A
NIP. 199207262022032008

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

COMPLAINT HANDLING DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN
MELALUI APLIKASI WARGAKU DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

Febrina Fatmawati
NPM. 20041010202

Telah dipublikasikan pada Jurnal Terakreditasi Sinta 3, Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora Volume 8, Nomor 1 Tahun 2025 dan telah dikonfirmasi dihadapan Tim Penilai Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur pada tanggal 6 Desember 2024


Menyetujui,

Pembimbing

Tim Penguji

1. Ketua


Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN., M.P.A.
NIP. 199207262022032008


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

2. Sekretaris


Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN., M.P.A.
NIP. 199207262022032008

3. Anggota


Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M. Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

COMPLAINT HANDLING DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN
MELALUI APLIKASI WARGAKU DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

Febrina Fatmawati
NPM. 20041010202

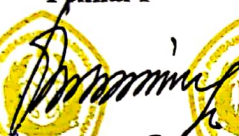
Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 23 Desember 2024

Menyetujui,

Penilai 1

Penilai 2

Penilai 3


Dr. Diana Hertati, M.Si
IP.196601031989032001


Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN., M.P.A
NIP. 199207262022032008


Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Febrina Fatmawati

NPM : 20041010202

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : *Complaint Handling* Dalam Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi
Wargaku Di Kota Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai pernyataan memperoleh gelar strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, Desember 2024

Yang membuat pernyataan



Febrina Fatmawati
NPM.20041010202

ABSTRAK

COMPLAINT HANDLING DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI WARGAKU DI KOTA SURABAYA

Febrina Fatmawati
NPM. 20041010202

Penanganan pengaduan adalah faktor kunci yang dapat meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan dalam sebuah organisasi. Proses ini dilaksanakan secara sistematis untuk menghasilkan hasil yang optimal bagi masyarakat. Dalam upaya tersebut, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi Wargaku (Wadah Aspirasi Rukun Tetangga, Rukun Warga, dan Kampung Unggul), yang berfungsi sebagai sarana komunikasi antara warga Kota Surabaya dan Pemerintah Kota Surabaya, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun aplikasi ini telah berjalan selama tiga tahun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti penyelesaian pengaduan yang melebihi standar operasional prosedur (SOP) dan ketidaksetaraan dalam aksesibilitas penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana penanganan pengaduan melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan pengaduan melalui aplikasi Wargaku cukup efektif dan sesuai dengan SOP, namun masih ada beberapa kendala yang dirasakan oleh pelapor, khususnya terkait kesetaraan aksesibilitas penggunaan aplikasi. Kendala tersebut berdampak pada proses tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan yang tidak selalu diterima dengan perlakuan yang sama. Oleh karena itu, diharapkan pemerintah, terutama DINKOMINFO dan OPD yang bertanggung jawab, dapat memperbaiki aksesibilitas dan proses pemrosesan pengaduan, sehingga pelayanan publik terhadap pengaduan masyarakat dapat semakin optimal.

Kata Kunci: Complaint Handling; Pengaduan Masyarakat; Pelayanan Publik; Aplikasi Wargaku.

Abstract

COMPLAINT HANDLING IN MANAGING COMPLAINTS THROUGH THE WARGAKU APPLICATION IN SURABAYA CITY

Febrina Fatmawati
NPM. 20041010202

Complaint handling is a key factor that can improve the quality of work and services in an organization. This process is carried out systematically to produce optimal results for the community. In this effort, the Surabaya City Government launched the Wargaku application (Wadah Aspirasi Rukun Tetangga, Rukun Warga, and Kampung Unggul), which serves as a means of communication between Surabaya City residents and the Surabaya City Government, as well as providing services to the community. Although this application has been running for three years, there are still some obstacles, such as the settlement of complaints that exceed the standard operating procedures (SOP) and inequality in the accessibility of its use. This study aims to describe and analyze how complaints are handled through the Wargaku application in Surabaya City. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis was carried out through the stages of collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The results showed that the handling of complaints through the Wargaku application was quite effective and in accordance with the SOP, but there were still some obstacles felt by the complainant, especially related to equal accessibility of using the application. These obstacles have an impact on the follow-up process and the resolution of complaints that are not always received with the same treatment. Therefore, it is hoped that the government, especially DINKOMINFO and the responsible OPD, can improve the accessibility and processing of complaints, so that public services to community complaints can be optimized.

Keywords: Complaint Handling; Public Complaints; Public Services; Wargaku Application.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa untuk berkat dan rahmatnya dalam menyelesaikan skripsi dengan judul **"Complaint Handling Dalam Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi Wargaku Di Kota Surabaya"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini pun tidak lepas dari bimbingan Ibu Binti Azizatun Nafi'ah, S.IAN., M.P.A sebagai dosen pembimbing skripsi penulis yang sudah senantiasa dengan penuh perhatian dan kesabaran selama proses bimbingan serta memberikan pengarahan dan waktu untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang sudah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT.
2. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
3. Ibu Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Dra. Susi Hardjati, M.AP.
4. Ibu Dosen Pembimbing Binti Azizatun Nafi'ah, S.IAN., M.P.A.
5. Seluruh dosen program studi administrasi publik yang telah mendidik dan memberi wawasan secara teoritis dan praktis selama studi perkuliahan.

6. Orang tua dan keluarga yang selalu mendukung, mendoakan dan memberikan restu di setiap kegiatan penulis.
7. Mas Awan *someone special* yang senantiasa sabar membantu dan mendampingi penulis disaat susah maupun senang.
8. Shani Indira Natio ex member grup JKT48 sosok yang menjadi inspirasi dan penghibur penulis sejak duduk di bangku Sekolah Menengah Pertama (SMP) agar selalu semangat dan pantang menyerah.
9. Teman-teman grup “tiba-tiba tobat”, “KPK (Kelompok Perempuan Kaya)”, Vika dan Dhea, Bang Rambow yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan serta menghibur penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman jurusan seperjuangan program studi administrasi publik angkatan 2020 yang telah memberikan saran, kritik, motivasi, dan doa.

Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Karena itu, penulis memerlukan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar tercapainya kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Penulis pun berharap hal ini dapat memberikan manfaat bagi Seluruh pihak. Selain itu, saran dan kritik sangat diperlukan untuk memperbaiki dan menyempurnakan penulisan sehingga skripsi ini dapat bermanfaat untuk orang lain.

Surabaya, September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II	17
KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Landasan Teori.....	23
2.2.1 Pelayanan Publik	23
2.2.2 <i>Complaint Handling</i> (Penanganan Pengaduan)	25
2.2.3 <i>E-government</i>	29
2.2.4 Aplikasi Wargaku Surabaya.....	30
2.3 Kerangka Berpikir	36
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian	37
3.4 Sumber Data	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6 Teknik Penentuan Informan.....	44

3.7 Teknik Analisa Data	45
3.8 Keabsahan Data (<i>Validity</i>)	48
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.1.1 Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya	51
4.1.2 Tugas Dan Fungsi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya	52
4.1.3 Visi Dan Misi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya. 53	
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya	54
4.1.5 Tugas Dan Fungsi Unit Pelaksana Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya.....	55
4.1.6 Aplikasi Wargaku	62
4.2 Hasil Penelitian.....	68
4.2.1 Aksesibilitas <i>Complaint Handling</i> Aplikasi Wargaku	69
4.2.2 Pemrosesan <i>Complaint Handling</i> Aplikasi Wargaku	77
4.2.3 Hasil <i>Complaint Handling</i> Aplikasi Wargaku	88
4.3 Pembahasan	94
1. Aksesibilitas <i>Complaint Handling</i> Aplikasi Wargaku	95
2. Pemrosesan <i>Complaint Handling</i> Aplikasi Wargaku	97
3. Hasil <i>Complaint Handling</i> Aplikasi Wargaku	100
BAB V	103
KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
PEDOMAN WAWANCARA.....	109
LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Sumber Data Sekunder	42
Tabel 4.1 Total Jumlah Pengaduan Dari Tahun Ke Tahun.....	64
Tabel 4.2 Topik Pengaduan Tertinggi Dari Tahun Ke Tahun	65
Tabel 4.3 OPD Dengan Pengaduan Tertinggi Dari Tahun Ke Tahun	67
Tabel 4.4 Pengaduan Selesai Dan Belum Selesai.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Sebaran Laporan Ombudsman RI Tahun 2023.....	4
Gambar 1.2 Kota Surabaya Peringkat 3 (tiga) Penghargaan Ombudsman.....	5
Gambar 1.3 Bentuk Dan Fitur Aplikasi Wargaku	7
Gambar 1.4 Topik Pengaduan Selama Tahun 2021	8
Gambar 1.5 Pengaduan Dikelompokan Berdasarkan Usia	9
Gambar 1.6 Rating Dan Ulasan Aplikasi Wargaku	12
Gambar 1.7 Ulasan Aplikasi Wargaku.....	13
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	36
Gambar 4.1 Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya.....	54
Gambar 4.3 Prosedur Pelayanan Aplikasi Wargaku	63
Gambar 4.4 Pengaduan Berdasarkan Usia Hingga Tahun 2024	68
Gambar 4.5 Perbedaan Email Tercantum Dan Tidak Tercantum Pada Aplikasi Wargaku	72
Gambar 4.6 Detail Titik Lokasi Yang Tidak Berfungsi	73
Gambar 4.7 Status Pengaduan Aplikasi Wargaku.....	83
Gambar 4.8 Pemrosesan Tindaklanjut Yang Tercatat Secara Sistematis	87