

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik pastinya tidak luput dari keluhan berupa pengaduan dari masyarakat seperti kritik dan saran. Dijelaskan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 pengaduan merupakan penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara' kepada pengelola pengaduan pelayanan publik. Berdasarkan fakta menurut (Rachmawati, 2016) menunjukkan bahwa lebih dari 50% pengguna pelayanan publik mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Pengaduan yang diajukan masyarakat kepada pemerintah selaku aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan kemudian diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Pengaduan masyarakat adalah bentuk ungkapan dari masyarakat karena ketidakpuasan dengan kualitas pelayanan yang kerap berakhir dengan tuntutan publik. Hal tersebut kerap dinilai sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi dalam (Styawan, 2012).

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Laporan pengaduan masyarakat tersebut nantinya dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi

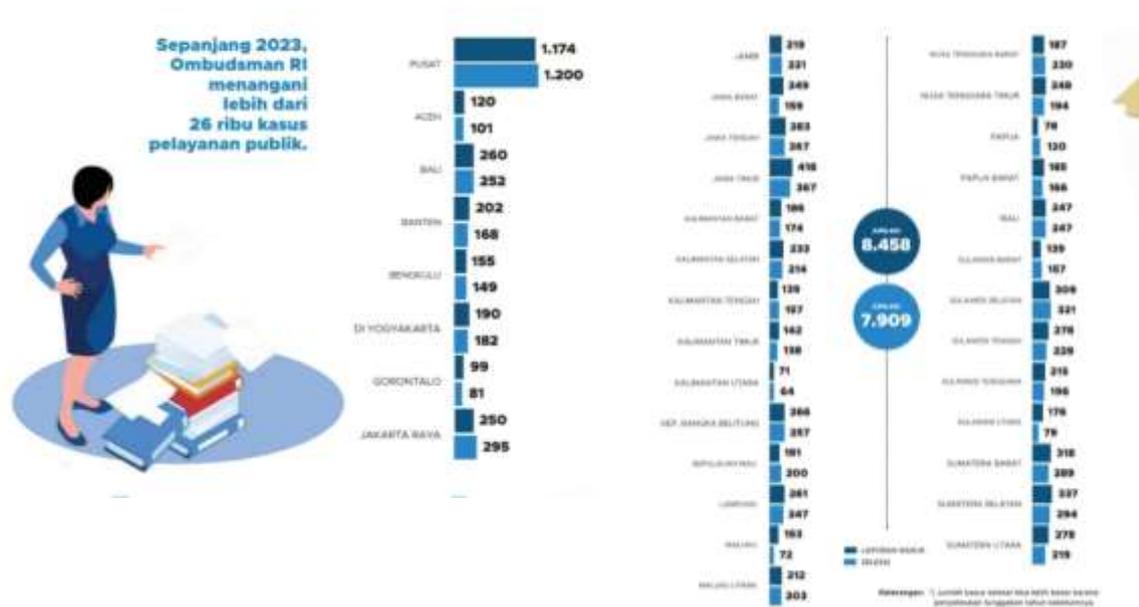
kebijakan peraturan yang telah dibuat, dan untuk mengetahui masalah yang ada didalam masyarakat secara efektif. Apabila pengaduan tersebut tidak ditangani dengan baik maka dapat menciptakan kondisi yang kurang dinamis karena belum terpenuhinya harapan atau kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan media dalam menangani aduan masyarakat. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa untuk menampung pengaduan masyarakat, unit pelayanan yaitu pemerintah wajib menyediakan saluran pengaduan misalnya seperti kotak pengaduan, loket pengaduan, bisa juga melalui call center, hotline, atau melalui media massa seperti radio, koran, dan lain sebagainya.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap pihak yang berwenang dalam penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi antara lain prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyesuaian pelayanan yang termasuk pengaduan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, produk pelayanan dimana hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan publik, dan kompetensi petugas pemberi

pelayanan publik dimana kompetisi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Seiring dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini membuat pelayanan publik dapat dilakukan menggunakan teknologi untuk memudahkan dalam mendapatkan pelayanan. Salah satunya yaitu dalam pengaduan pelayanan publik yang menggunakan media elektronik seperti website dan aplikasi yang dapat dijangkau kapanpun dan dimanapun, sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik, pentingnya kemajuan teknologi informasi juga terbukti sebagai solusi yang tidak bisa diabaikan dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Pengembangan integrasi sistem pemerintahan melalui platform informasi online harus terus diprioritaskan, khususnya dalam penyelenggaraan layanan, sehingga dapat memfasilitasi ketersediaan data dan informasi yang bisa diakses secara cepat, tepat, dan aman oleh instansi pemerintah.

Kota Surabaya merupakan ibu kota dari Provinsi Jawa Timur dengan total jumlah penduduk sebanyak 3.157.126 jiwa dan menjadi kota dengan penduduk terpadat kedua setelah Kota Jakarta. Hal tersebut membuat Kota Surabaya tidak lepas dari adanya masalah sehingga masyarakat membuat laporan atau pengaduan kepada pemerintah, seperti berupa keluhan dan aduan dari masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan publik dan persoalan yang terjadi disekitar. Provinsi Jawa Timur pernah tercatat sebagai provinsi dengan laporan atau pengaduan masyarakat terbanyak pada tahun 2023 menurut data dari Ombudsman RI, yaitu sebanyak 418 laporan atau aduan, hal tersebut dibuktikan dan sesuai seperti pada gambar ilustrasi berikut ini:



Gambar 1.1 Data Sebaran Laporan Ombudsman RI Tahun 2023

Sumber: *Ombudsman RI Tahun* (Dikases pada 17 September 2023)

Kota Surabaya sebagai Ibu kota Provinsi Jawa Timur pernah mewakili Provinsi Jawa Timur meraih Penganugerahan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman pada Tahun 2023, seperti pada berita berikut:

“Berdasarkan survei kepatuhan yang telah dilaksanakan di bulan Juni hingga Oktober ini, memunculkan beberapa tingkatan yang masuk kedalam zona hijau pelayanan publik. Dalam penganugerahannya, Kota Surabaya termasuk dalam zona hijau pelayanan publik. Kota Surabaya mendapatkan nilai 97,49 dengan opini kualitas tertinggi.”

Sumber: (<https://disdukcapil.surabaya.go.id/2023/12/15/surabaya-raih-penganugerahan-predikat-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-ombudsman-2023/> diakses pada 25 Mei 2024)

Selain kutipan berita tersebut, pernyataan tersebut juga didukung dengan ilustrasi seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 1.2 Kota Surabaya Peringkat 3 (tiga) Penghargaan Ombudsman

Sumber: <https://disdukcapil.surabaya.go.id/2023/12/15/surabaya-raih-penganugerahan-predikat-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-ombudsman-2023/> (Diakses pada 23 Mei 2024)

Kota Surabaya mewakili Provinsi Jawa Timur masuk ke dalam peringkat 3 (tiga) besar Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan positif pada wargasekaligus Pemerintah Kota Surabaya telah sadar pentingnya pelayanan publik dan transparansi. Dengan demikian, bila kurang memuaskan, pengadu bisa segera melapor. Dr. Maria Anityasari selaku Direktur Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya, Global Management Surabaya, sekaligus Dosen ITS Jurusan Teknik Industri mengatakan bahwa Kota Surabaya saat ini berada di titik 8 dari 0-10 yang berarti masih terdapat ruang perbaikan (*room improvement*) yang senantiasa terus berjalan dalam mempercepat dan menuntaskan persoalan keluhan dari warga Kota Surabaya untuk

menjadi kota kelas dunia. Sehingga diperlukan penanganan dalam menyelesaikan keluhan atau aduan dari masyarakat yang mudah dijangkau masyarakat kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi. Proses tersebut sesuai dengan adanya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Digunakannya Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan bertujuan untuk:

- a. Memanfaatkan Teknologi Komunikasi dan Informasi dalam proses pelaksanaan pemerintahan dengan tujuan melakukan peningkatan kualitas layanan publik.
- b. Melakukan peningkatan pemerintahan bersih, transparan, dan dapat memberikan jawaban atas tuntutan perubahan secara efektif
- c. Menjadi sarana perbaikan proses kerja pemerintahan, organisasi, dan sistem manajemen.

Dengan demikian, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi Wargaku (Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul). Aplikasi itu adalah program yang digagas oleh Pemkot Surabaya. Tujuannya adalah sebagai media komunikasi warga dan Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi WargaKu Surabaya ini dirilis bulan Maret 2021 lalu dan memiliki fungsi sebagai media pengaduan dan pelayanan publik yang ditujukan untuk kepada masyarakat. Melalui aplikasi yang dikembangkan oleh Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi dan bekerja sama dengan DINKOMINFO Kota Surabaya sebagai penggerak ini, warga Surabaya dapat menyampaikan saran, permohonan informasi kritik, serta apresiasi kepada Pemerintah Kota Surabaya. Melalui aplikasi WargaKu ini juga masyarakat dan Pemerintah

melakukan interaksi dan melihat status pengaduan. Berikut di bawah ini adalah bentuk dari aplikasi WargaKu beserta fitur di dalam aplikasi tersebut.

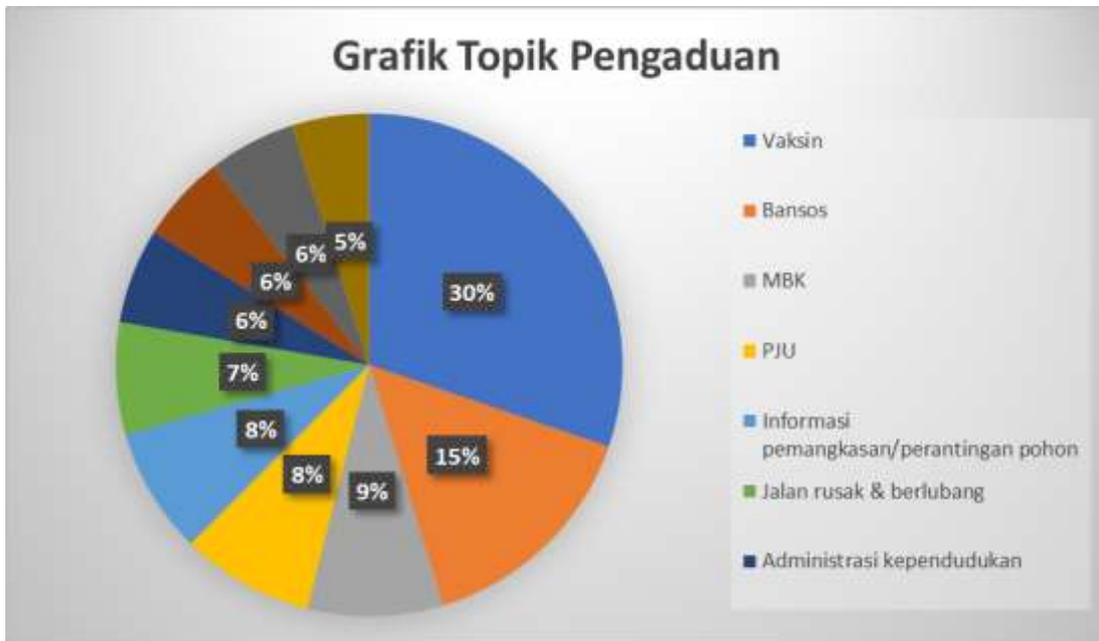


Gambar 1. 3 Bentuk Dan Fitur Aplikasi WargaKu

Sumber: *Google Playstore Aplikasi WargaKu* (Diakses pada 17 September 2024)

Berbagai persoalan di lingkungan sekitar dapat diadukan, di antaranya masalah banjir hingga jalan rusak. Dalam penggunaannya, warga Kota Surabaya sangat meminati aplikasi WargaKu. Hal tersebut terbukti dengan adanya 11.316 pengaduan yang terdata dalam aplikasi tersebut selama 2021 atau mulai Maret hingga akhir Desember 2021. Berdasar jumlah itu, ada sebanyak 11.116 pengaduan yang telah terselesaikan pada tahun 2021. Namun, ada 200 pengaduan yang bakal ditindaklanjuti

pada tahun 2022. Hal tersebut dapat dilihat dan ditunjukkan sebagaimana pada gambar grafik ilustrasi berikut:

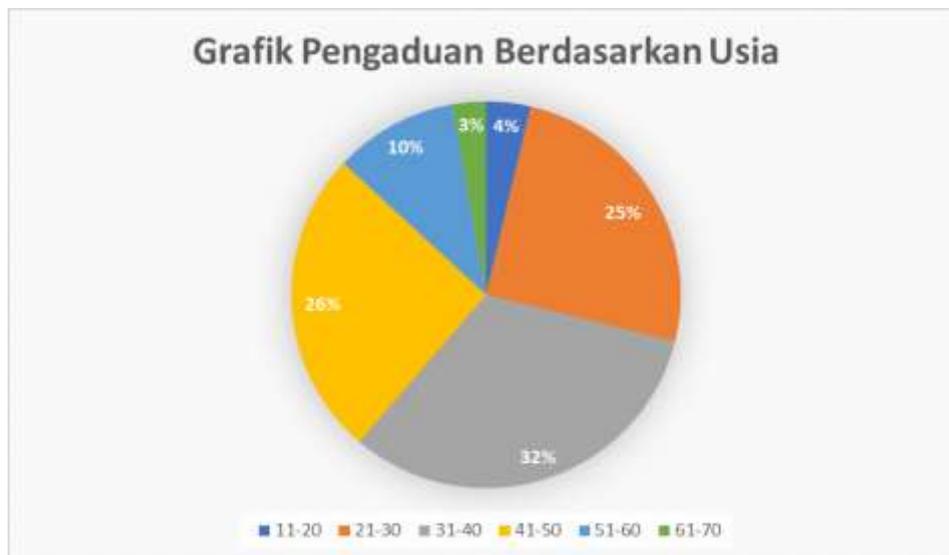


Gambar 1.4 Topik Pengaduan Selama Tahun 2021

Sumber: www.surabaya.go.id (Yang diolah oleh peneliti diakses pada 17 September 2023)

Melalui aplikasi Wargaku Surabaya, ada sekitar 10 topik pengaduan yang diterima. Pengaduan tersebut antara lain: 1.505 pengaduan vaksinasi, 743 pengaduan bansos, 429 pengaduan MBR, 421 pengaduan PJU, 401 pengaduan informasi mengenai pemangkasan atau perantingan pohon. Selanjutnya, ada 357 pengaduan terkait jalan rusak dan berlubang, 304 pengaduan administrasi kependudukan, 278 pengaduan pelayanan PDAM, 277 pengaduan KTP Elektronik, serta 244 pengaduan gangguan keamanan dan ketertiban umum. Dalam tindaklanjutnya, pengaduan administratif dapat diselesaikan dengan rentang waktu 2-5 hari. Namun, penyelesaian pengaduan fisik memerlukan waktu 7-15 hari dan penyelesaian pengaduan dengan topik

memakan waktu 4-7 hari. Hal tersebut dapat dilihat dan ditunjukkan sebagaimana pada gambar grafik ilustrasi berikut:



Gambar 1.5 Pengaduan Dikelompokkan Berdasarkan Usia

Sumber: www.surabaya.go.id (Yang diolah oleh peneliti diakses pada 17 September 2023)

Selanjutnya, dari total 11.316 laporan pengaduan, sebanyak 77,1% disampaikan oleh laki-laki dan 22,9 % oleh perempuan. Berdasarkan usia, usia 11-20 tahun mencapai 3,7%, usia 21-30 tahun mencapai 25,2%, usia 31-40 tahun mencapai 32,4%, usia 41-50 tahun mencapai 25,6%, usia 51-60 tahun 10,3%, dan rentang usia 61-70 tahun mencapai 2,8%.

Setelah berjalan dalam kurun waktu 2 tahun, aplikasi Wargaku yang diminati oleh warga Surabaya ini dapat dikatakan berhasil dalam menunjang layanan pengaduan di Kota Surabaya. Dibandingkan dengan aplikasi yang digagas pemerintah Kota Bogor yang bernama Aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran) adalah aplikasi dengan basis android pada 2019 yang fungsi dan tujuannya sama dengan aplikasi WargaKu namun masih belum efektif dan optimal. Seperti dari

2.000 laporan yang masuk, hanya 50% yang teratasi. Bahkan warga Kota Bogor mengira aplikasi tersebut sudah tidak ada dan beroperasi lagi. Dari segi jumlah aduan tiap tahunnya, aplikasi SiBadra memiliki jumlah laporan yang bersumber dari DINKOMINFO Kota Bogor yaitu, pada tahun 2019 terdapat 2.236 aduan, tahun 2020 terdapat 2.603 aduan dan tahun 2021 terdapat 1.415. Hal tersebut dapat menjadi perbandingan bahwa aplikasi WargaKu masih lebih baik dan berjalan hingga saat ini. Terbukti dalam kurun waktu 1 tahun setelah diluncurkannya aplikasi WargaKu, aplikasi tersebut memperoleh penghargaan di ajang bergengsi PR Indonesia Awards (PRIA) tahun 2022 dan dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB), seperti dalam berita berikut:

“Setelah mendapatkan penghargaan di ajang bergengsi PR Indonesia Awards (PRIA) 2022, kini platform “wargaKu” milik Pemerintah Kota (Pemkot) kembali menorehkan prestasi. Kali ini, penghargaan itu diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) ke-4. Kompetisi tahunan yang sudah digelar 4 kali ini diselenggarakan oleh Kemenpan-RB yang bekerjasama dengan Kementrian Dalam Negeri, Kementerian Kominfo, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman. Kompetisi ini juga didukung oleh Korea International Cooperation Agency (KOICA) dan United Nations Development Programme (UNDP).”

Sumber: <https://www.surabayatoday.id/2022/06/17/wargaku-milik-pemkot-surabaya-raih-penghargaan-lagi-kini-dari-kemenpan-rb/> diakses pada 15 Oktober 2023

Banyaknya keluhan yang teratasi dengan baik serta maksimal pun mempengaruhi kualitas pelayanan yang semakin baik. Hal tersebut terbukti dengan menyelesaikan 6.223 aduan dan 90% diantaranya telah diselesaikan dengan baik selama 6 bulan terakhir, yaitu bulan Januari hingga Juni 2023 aplikasi Wargaku. Kepala DINKOMINFO Kota Surabaya M. Fikser menyampaikan bahwa

“Adapun juga beberapa aduan yang tidak dapat ditindaklanjuti karena data dan identitas yang kurang dan tidak jelas, sehingga aduan tersebut diarsipkan dan tidak ditindaklanjuti. Kemudian apabila Perangkat Daerah terkait tidak menyelesaikan dan tidak menindaklanjuti aduan sesuai dengan SOP, maka Walikota Surabaya sendiri yang akan mengambil tindakan tegas dan memberikan sanksi pada Perangkat Daerah terkait. Namun, dari segi pelayanan dan penindaklanjutan pengaduan masih ditemukan adanya kasus penanganan aduan yang melebihi SOP yang sudah ditetapkan. Selain itu, pengaduan administratif diselesaikan dalam waktu 2-5 hari yang seharusnya sesuai dengan SOP ditetapkan 1-3 hari. Kemudian jenis pengaduan dengan topik fisik rata-rata dituntaskan selama 7-15 hari yang jika sesuai dengan SOP ditetapkan 4-11 hari. Dari sekian banyak pengaduan itu, ada beberapa laporan yang menggunakan identitas orang lain hingga salah alamat. Dia mencontohkan ada salah satu pengaduan tentang Satpol PP Surabaya, ketika pelapor diundang dan dikonfirmasi lebih lanjut, ternyata si pelapor yang sesuai dengan NIK-nya itu, mengaku tidak pernah melaporkan.” Sumber: https://jatim-antaranews-com.cdn.ampproject.org/v/s/jatim.antaranews.com/amp/berita/664163/aplikasi-wargaku-di-surabaya-terima-10504-pengaduan-selama-2022?amp_js_v=a6&_gsa=1&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#aoh=16971522257194&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=Dari%20%251%24s&share=https%3A%2F%2Fjatim.antaranews.com%2Fberita%2F664163%2Faplikasi-wargaku-di-surabaya-terima-10504-pengaduan-selama-2022 Diakses pada 15 Oktober 2023

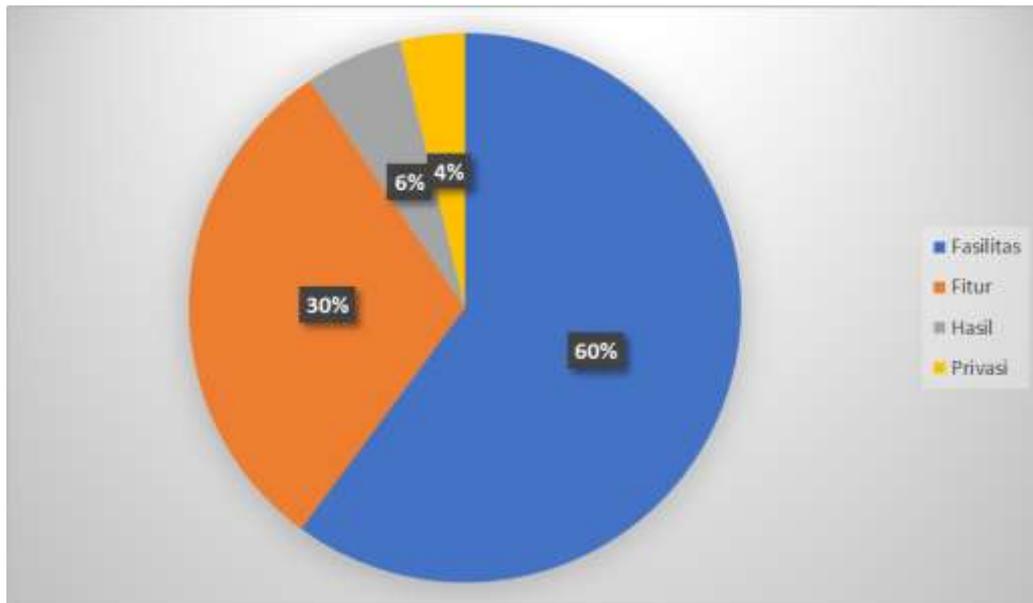
Selain itu, masih juga terdapat kekurangan dari segi tingkat kepuasan oleh para pengguna. Terbukti dengan adanya rating yang masih terbilang kurang atau buruk pada aplikasi WargaKu di *google playstore*, yaitu dengan rating 3,1 disertai beberapa ulasan yang kurang baik mengenai sistem atau server yang error dan tidak berjalan dengan baik sehingga kurang memuaskan bagi para pengguna aplikasi WargaKu. Kemudian, berdasarkan pengamatan peneliti rating yang awalnya 3,1 pada *google playstore* aplikasi Wargaku menurun, yakni menjadi 2,9 dalam rentang waktu 5 (lima) bulan. Penurunan tersebut terjadi mulai Bulan Oktober 2023 hingga Bulan Maret 2024. Kemudian rating aplikasi WargaKu kembali menurun hingga menjadi 2,5 dalam kurun waktu 7 bulan yang dimulai sejak Bulan Maret 2024 hingga Bulan Oktober 2024. Hal tersebut dapat dilihat dan ditunjukkan sebagaimana pada gambar ilustrasi berikut:



Gambar 1.6 Rating Dan Ulasan Aplikasi Wargaku

Sumber: *Google Playstore Aplikasi Wargaku* (Diakses pada 17 September 2023)

Dapat dilihat dari rating dan ulasan yang terdapat pada aplikasi WargaKu di *google playstore*, peneliti menemukan rating bintang 5 disertai 274 ulasan baik, rating bintang 4 disertai 30 ulasan baik beserta kritik dan saran, rating bintang 3 disertai 33 ulasan kurang baik, rating bintang 2 disertai 38 ulasan kurang baik, dan rating bintang 1 (satu) disertai 175 ulasan kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dan ditunjukkan sebagaimana pada gambar grafik ilustrasi berikut:



Gambar 1.7 Ulasan Aplikasi WargaKu

Sumber: Google Playstore Aplikasi WargaKu (Yang diolah oleh peneliti diakses pada 17 September 2023)

Berdasarkan ulasan yang peneliti amati ada pada *google playstore* aplikasi WargaKu terdapat beberapa ulasan buruk yang dapat dikategorikan sebagai berikut, fasilitas sebanyak 95 ulasan, fitur sebanyak 48 ulasan, hasil sebanyak 9 ulasan dan privasi sebanyak 6 ulasan. Dari banyaknya ulasan yang kurang baik tersebut oleh para pengguna aplikasi WargaKu, dapat diketahui bahwa para pengguna kurang puas karena masih terdapat beberapa kekurangan pada aplikasi tersebut. Kurang puasnya pengguna oleh aplikasi WargaKu dapat menjadi masalah dalam penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu juga aplikasi WargaKu masih belum tersebar luas karena kurangnya keberlanjutan sosialisasi dalam memperkenalkan aplikasi WargaKu, sehingga masih terdapat masyarakat Kota Surabaya yang tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut. Dimana jumlah pengguna yang telah mengunduh aplikasi WargaKu pada *google playstore* sejumlah 100 ribu pengguna yang apabila dibandingkan dengan jumlah

warga Kota Surabaya pada tahun 2023 ini yang berjumlah hampir 3 juta penduduk yang berarti masih kurang maksimal dan merata. Adanya aplikasi tersebut dalam pelayanan publik yang seharusnya menjadikan wadah bagi masyarakat agar dapat mempermudah dan menyelesaikan masalah tetapi masih terdapat hal yang tidak sesuai dengan tujuan pelaksanaan pelayanan publik yaitu kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang prima. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang adanya *complaint handling* (penanganan pengaduan), khususnya dalam mengelola pengaduan pada penggunaan sebuah pelayanan publik berupa aplikasi. Salah satunya yaitu aplikasi Wargaku Surabaya dari pemerintah DINKOMINFO Kota Surabaya kepada warga, terutama warga Kota Surabaya untuk memudahkan pelayanan dan pengaduan publik. Berdasarkan beberapa kendala dan permasalahan yang ada pada aplikasi Wargaku Surabaya, seperti kendala pada kesulitan penggunaan fitur aplikasi, proses tindak lanjut yang tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh (Setijaningrum, 2023), yakni memberikan gambaran beberapa kriteria *complaint handling* (penanganan pengaduan) yang efektif yang meliputi 3 (tiga) sasaran kajian yaitu: aksesibilitas, pemrosesan dan hasil.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dikatakan bahwa persoalan yang dialami masyarakat khususnya warga Kota Surabaya melalui aplikasi Wargaku sebagai media pengaduan pelayanan publik dari Pemerintah Kota Surabaya perlu diterapkannya *complaint handling* agar dapat mengetahui bagaimana pengelolaan pengaduan dilakukan dengan efektif melalui beberapa elemen menurut (Setijaningrum, 2023) yaitu aksesibilitas, pemrosesan dan hasil. Oleh karena itu untuk mengkaji masalah tersebut agar dapat menjadi sebuah masalah yang dapat dilakukan

penelitian. Dengan demikian, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “***Complaint Handling* Dalam Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi Wargaku Di Kota Surabaya**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah *complaint handling* dalam pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian pada umumnya bertujuan untuk menemukan, menguji dan membuktikan suatu pengetahuan. Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa *complaint handling* dalam pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap manfaat yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah dapat bermanfaat bagi dunia Pendidikan khususnya Program Studi Administrasi Publik yang berkaitan dengan pelayanan publik yang disepakati oleh pemerintah dan diterapkan di lingkungan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Untuk Penulis

Memberikan wawasan yang bermanfaat dan lebih luas dalam mengimplementasikan pengetahuan peneliti khususnya mengenai kebijakan pelayanan publik dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi Wargaku yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya.

2. Untuk Universitas atau Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi kepustakaan, bahan pembandingan, dan tambahan informasi yang berguna bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Untuk Pemerintah Kota Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan gambaran kepada segenap Pemerintah Daerah Kota Surabaya selaku pihak yang membuat kebijakan pelayanan publik supaya dapat memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada program pelayanan publik berbasis online seperti aplikasi Wargaku yang bermanfaat agar dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik pada setiap pengaduan yang diadakan.