



E- Wadul : Solusi Cepat Keluhan Masyarakat Kota Surabaya

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, Dinas Komunikasi dan Informatika berusaha melakukan berbagai inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Salah satu inovasi yang ada di Dinas Kominfo adalah adanya aplikasi E-Wadul. E-Wadul merupakan sebuah wadah yang mampu menampung keluhan, kritik, saran dan komentar dari masyarakat yang berdomisili di Surabaya mengenai berbagai hal tentang pelayanan publik di Kota Surabaya. Keluhan, kritik, saran dan komentar tersebut kemudian akan diteruskan kepada dinas terkait dalam waktu 1x24 jam untuk dijawab permasalahan tersebut.

Dalam implementasinya, aplikasi E-Wadul memiliki kelemahan yang disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor tersebut antara lain (1) aplikasi hanya bisa digunakan oleh warga asli surabaya; (2) koordinasi Dinas Kominfo dengan dinas terkait dalam mengimplementasikan E-Wadul masih lemah; dan (3) masih adanya kondisi gagap teknologi dalam sebagian kelompok masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan alternatif kebijakan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Executive Summary

Pendahuluan

Kota Surabaya telah sukses menjadi pionir perwujudan *Smart City* di Indonesia. *Smart City* merupakan sebuah konsep yang acapkali diperbincangkan dan diyakini sebagai sebuah solusi yang mampu menyelesaikan berbagai masalah dalam dinamika kota yang semakin kompleks, maju dan modern. Tujuan dari *smart city* adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi bagi pemerintah kota dan kenyamanan serta keamanan bagi masyarakat. Dalam penerapan *smart city* diperlukan pengintegrasian Teknologi Informasi dan Komunikasi yang komprehensif untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Di Surabaya terkait dengan pengembangan *e-government* telah didukung secara legal formal dengan adanya Perwali Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah.

Salah satu dinas yang telah menerapkan digitalisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya adalah Dinas Komunikasi dan Informasi yang ditunjukkan dengan adanya program E-Wadul. E – Wadul merupakan sebuah aplikasi sebagai wadah yang disediakan oleh Dinas Perhubungan untuk menyampaikan keluhan, kritik, saran, komentar dan aspirasi masyarakat mengenai berbagai hal tentang pelayanan publik di Kota Surabaya. Program E-Wadul ini secara legal formal telah diatur dalam SK Walikota No.188.45/59.436.1.2/2015. Untuk dapat menggunakan aplikasi E-Wadul tersebut, masyarakat harus men-*download* terlebih dahulu di Play Store. Masyarakat yang dimaksud disini adalah masyarakat yang berdomisili di Surabaya, sementara masyarakat yang ber-KTP non Surabaya tidak memiliki akses untuk menggunakan aplikasi E-Wadul.



Kelebihan dari aplikasi E-Wadul ini adalah cukup melalui *gadget smartphone*, masyarakat dapat *download* aplikasi tersebut dan dapat langsung menyampaikan permasalahan atau keluhan yang terjadi di Pemerintah Kota Surabaya. Melalui aplikasi E-Wadul keluhan dari masyarakat lebih cepat direspon karena informasi tersebut langsung terintegrasi dengan dinas terkait, sehingga tidak membutuhkan disposisi yang terlalu ribet dan waktu yang cukup lama. Pada dasarnya setiap keluhan dari masyarakat berusaha direspon oleh aparat pemerintah, hanya saja dalam prosesnya dilakukan penyaringan jenis keluhan, mengingat tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dan pemahaman yang sama mengenai keluhan yang seharusnya dilaporkan.

Dinas Komunikasi dan Informasi, informan yang berhasil di wawancarai adalah Ibu Antiek Sugiharti sebagai Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo); Ibu Chosalidia sebagai Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik; Bapak Ikhwan sebagai Sekretaris; dan Massu Hisyam sebagai Programmer dari E-Wadul.

Dinas Perhubungan dan Dinas Kebersihan & Ruang Terbuka Hijau dipilih sebagai dinas yang dikunjungi untuk mendapatkan data dan informasi dikarenakan keluhan yang paling banyak dilakukan oleh masyarakat adalah terkait dengan kerusakan jalan.

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pengaduan di Dinas Kominfo Surabaya

Tahun	2011	2012	2013	2014	2015
Keluhan yang masuk	698	2.717	4.176	4.298	2.546
Keluhan yang direspon	698	2.717	4.176	4.298	2.546

Sumber:
<https://dinkominfo.surabaya.go.id/download3.php?id=35>

Tabel di atas menunjukkan bahwa mulai tahun 2011 hingga tahun 2015 semua keluhan yang masuk secara keseluruhan berhasil direspon oleh dinas terkait. Hal ini merupakan awal yang baik dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam menyediakan layanan publik.

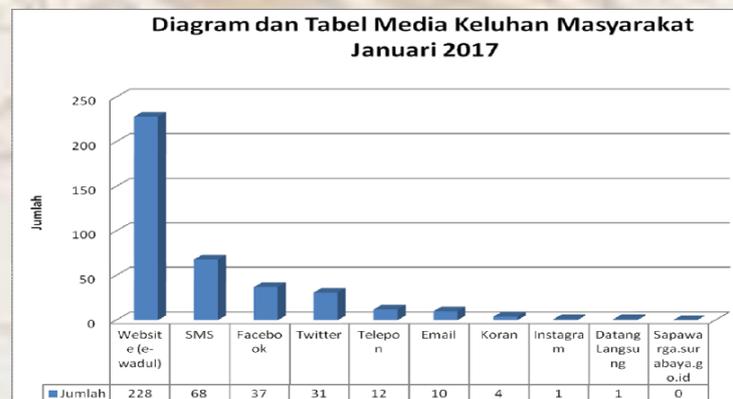
Teknik Pengumpulan Informasi dan Data

Policy Brief ini ditulis berdasarkan hasil Kunjungan Lapangan di Dinas Komunikasi dan Informatika; Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau; Dinas Perhubungan dan Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya. Kunjungan lapangan di beberapa dinas dan badan tersebut dilakukan pada tanggal 15-30 Mei 2017. Adapun pengumpulan informasi dan data dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi serta sebagai *user experience* secara langsung dari aplikasi E-Wadul. Di

E-Wadul dalam Pandangan Masyarakat



Gambar 1.1 Media Keluhan Masyarakat Januari 2017

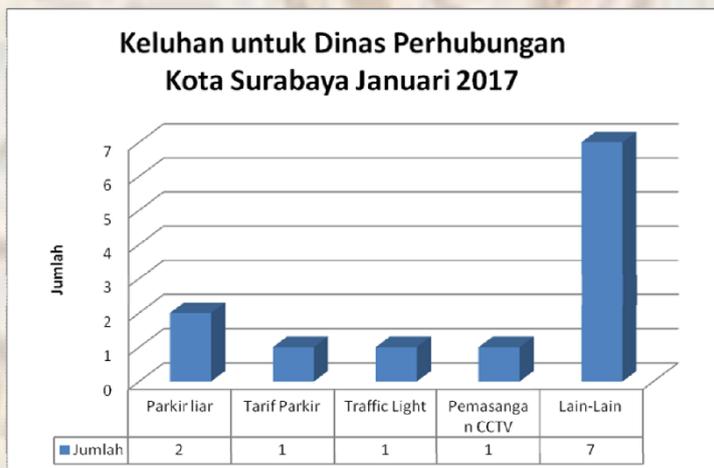


Gambar 1.2 Keluhan Untuk Dinas PU Bina Marga dan Pematuman Kota Surabaya Januari 2017



Gambar di atas menunjukkan bahwa media yang sering digunakan masyarakat dalam menyampaikan keluhan adalah melalui media Website (E-Wadul) dengan jumlah pengguna sebanyak 228. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat yang tidak gagap teknologi merasa dipermudah untuk menyampaikan keluhan atau aspirasinya daripada menyampaikannya melalui media yang lain seperti instagram dan sapawarga.surabaya.go.id.

Disisi lain dari sekelompok masyarakat yang gagap teknologi berpendapat bahwa aplikasi E-Wadul belum sepenuhnya tersentuh oleh masyarakat. Masih banyak masyarakat asli Surabaya yang tidak mengetahui bahwa terdapat aplikasi E-Wadul sebagai wadah dalam menyampaikan keluhan. Padahal sebagaimana diketahui Kota Surabaya merupakan pionir dari perwujudan *smart city* yangmana masyarakatnya juga tergolong *smart people*, namun dalam realitanya masih terdapat ketimpangan, terlebih dalam hal akses layanan publik.



Gambar 1.3 Keluhan Untuk Dinas Perhubungan Kota Surabaya Januari 2017

Pelayanan publik yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat Kota Surabaya sebagaimana digambarkan dalam gambar 1.2 dan gambar 1.3 adalah berkaitan dengan kerusakan jalan. Kerusakan jalan tersebut disebabkan karena usia jalan aspal hanya 1 tahun, sehingga setiap tahun pemerintah Kota Surabaya harus memperbaiki jalan tersebut. Berdasarkan penuturan dari Bapak Abdul Hakim (Kepala

Bidang Humas Dinas Perhubungan) ia menegaskan bahwa dengan adanya E-Wadul mampu meningkatkan kinerja Dishub. Hal ini dikarenakan adanya partisipasi masyarakat dalam rangka membantu memberikan informasi atau bahkan ide dalam melakukan pembangunan yang disampaikannya melalui aplikasi E-Wadul.

Problematika Penerapan E-Wadul

Kendala atau permasalahan dalam penerapan E-Wadul disebabkan oleh berbagai faktor. Faktor tersebut antara lain:

1. Menurut Bapak Ikhwan (Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya) permasalahan dalam penerapan E-Wadul adalah terkait dengan verifikasi informasi yang diterima dan upaya pemerintah untuk merespon aspirasi yang masuk. Selama ini Dinas Komunikasi dan Informasi hanya dijadikan sebagai wadah saja tanpa mengetahui perkembangan dari aspirasi masyarakat yang telah disampaikan melalui aplikasi E-Wadul.
2. Bapak Alfian dalam kuliah tamu yang dilakukan pada tanggal 30 Mei 2017 di Bappeko Surabaya menjelaskan bahwa setiap keluhan atau aspirasi masyarakat yang masuk pasti akan mendapatkan *feedback* berupa verifikasi informasi, akan tetapi dalam implementasinya tidak demikian. Masyarakat ketika berhasil mengirimkan aspirasi atau keluhan mereka melalui E-Wadul tidak mendapatkan verifikasi informasi sama sekali.
3. Permasalahan yang lain menurut Massu Hisyam (programmer E-wadul) adalah terkait dengan sulitnya merubah pola pikir masyarakat dari cara atau sistem yang lama dalam menyampaikan keluhan menjadi cara atau sistem baru yang terintegrasi dengan TIK seperti E-Wadul.
4. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di daerah Jemursari dapat diketahui bahwa permasalahan dalam penerapan E-Wadul adalah masih terdapat gagap teknologi di sebagian kelompok masyarakat di Kota Surabaya. Hal ini ditandai dengan adanya masyarakat



yang tidak mengerti aplikasi E-Wadul, ia beranggapan bahwa dengan pemanfaatan aplikasi tersebut justru akan mempersulit dalam menyampaikan keluhan kepada pemerintah, dan kurang memahami cara pemakaian aplikasi E-Wadul

Hasil Temuan Data di Lapangan:

1. Aplikasi E-Wadul hanya bisa digunakan oleh warga dengan NIK Surabaya;
2. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan dan Dinas Kebersihan & Ruang Terbuka Hijau dijelaskan bahwa disposisi yang dilakukan oleh Dinas Kominfo masih tergolong lama dan rumit, sehingga untuk menjawab keluhan dari masyarakat menjadi terhambat;
3. Tidak ada mekanisme pengukuran kepuasan oleh pengguna layanan E-Wadul.

REREFENSI:

1. Saputro, Cahya Galih dan Ario Wicaksono. *Membangun Sistem Pelayanan Keluhan yang Integratif dalam Pelayanan Jaminan Kesehatan*. Jurusan Kebijakan dan Manajemen Publik. Fisipol: UGM
2. www.dinkominfo.go.id
3. <https://dinkominfo.surabaya.go.id/download3.php?id=35>
4. Perwali Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah.

Disusun Oleh Kelompok 6

- | | |
|------------------------|--------------|
| 1. Fuas Amsyari | 071311133053 |
| 2. Eka Kurniawan P. | 071311333019 |
| 3. Intania Yudinda K. | 071311333093 |
| 4. Sischa Tri Wahyu W. | 071411131003 |
| 5. Novi Risca Amalia | 071411131010 |
| 6. Aditya Eka W. | 071411131017 |
| 7. Lilik Nur Aidah | 071411131024 |
| 8. Muhammad Nur M | 071411131032 |
| 9. Dekadea Lantika N. | 071411131040 |

Rekomendasi Kebijakan:

Berdasarkan hasil pemaparan di atas, maka berikut ini disajikan rekomendasi kebijakan kepada *policy maker* dan pihak-pihak terkait lainnya sebagai berikut:

1. Perlu adanya tim khusus yang dibentuk oleh Kota Surabaya untuk memastikan atau memonitoring terkait dengan efektivitas dalam implementasi aplikasi E-Wadul, mengingat sejak adanya aplikasi E-Wadul hingga saat ini belum ada tim khusus untuk memonitoring efektivitas dari aplikasi tersebut;
2. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika, aplikasi E-Wadul akan berjalan lebih baik apabila ditambah satu fitur yaitu menu kepuasan layanan, mengingat banyak masyarakat yang mengeluh tidak adanya wadah untuk memberikan nilai kepuasan terhadap kinerja atau inovasi yang diberikan oleh aparat pemerintah Kota Surabaya terutama di Dinas Kominfo;
3. Perlu dilakukan perluasan akses bagi masyarakat yang ber-KTP non Surabaya yang berdomisili di Surabaya untuk menggunakan aplikasi E-Wadul.