

## Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam Menangani Pengaduan Masyarakat melalui Platform Digital “Curhat Ning Ita”

*Performance of the Mojokerto City Communication and Informatics Office in Handling Public Complaints through the Digital Platform “Curhat Ning Ita”*

**Roihana Nuria Husna, Eva Hany Fanida**

Prodi Sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Negeri Surabaya

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat artikel:

Received 10 March 2026

Revised 15 March 2026

Accepted 19 March 2026

Available online 25 March 2026

#### Keywords:

Kinerja organisasi, Pelayanan publik, Pengaduan masyarakat, E-government, Curhat Ning Ita

#### Keywords :

Organizational performance, Public service, Public complaints, E-government, Curhat Ning Ita..



Artikel ini merupakan artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRACT

*The development of information technology has encouraged local governments to introduce digital based public service innovations to improve the effectiveness of communication between the government and the community. One such innovation is the Curhat Ning Ita platform managed by the Communication and Informatics Office of Mojokerto City as an online channel for public complaints. Through this platform, citizens can submit complaints, aspirations, and reports related to public services more easily, quickly, and efficiently. However, in its implementation, several challenges remain, including delays in providing responses and a lack of clarity regarding the follow up of reports submitted by the public. This study aims to analyze the performance of the Communication and Informatics Office of Mojokerto City in handling public complaints through the Curhat Ning Ita platform. This research employs a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving the administrators of the Curhat Ning Ita service at the Communication and Informatics Office of Mojokerto City as well community members who use the service. The data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the performance of the Communication and Informatics Office of Mojokerto*

*City in handling public complaints through the Curhat Ning Ita Platform has generally been fairly good. This can be seen from the ease of access to the service, the responses provided to public reports, and coordination efforts with related agencies in following up the complaints. Nevertheless, several aspects still need improvement, particularly regarding the consistency of response time, the clarity of information regarding the progress of complaint handling, and the strengthening of coordination among related agencies.*

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah platform Curhat Ning Ita yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto sebagai sarana penyampaian pengaduan masyarakat secara daring. Melalui Curhat Ning Ita ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun laporan terkait pelayanan publik secara lebih mudah, cepat, dan efisien. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan dalam pemberian respons serta kurangnya kejelasan mengenai tindak lanjut atas laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam menangani pengaduan masyarakat melalui platform Curhat Ning Ita. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan pihak pengelola layanan Curhat Ning Ita di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam menangani pengaduan masyarakat melalui platform Curhat Ning Ita secara umum telah berjalan cukup baik. Hal ini, terlihat dari kemudahan akses layanan, adanya respons terhadap laporan masyarakat, serta upaya koordinasi dengan instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan,

terutama terkait konsistensi waktu respons, kejelasan informasi mengenai perkembangan penanganan laporan, serta penguatan koordinasi antar instansi.

## PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam pola interaksi masyarakat. Kemudahan akses informasi, baik secara lokal maupun global, mendorong transformasi menuju masyarakat berbasis pengetahuan (Wulandari et al., 2025). Kondisi ini turut memengaruhi tata kelola pemerintahan, di mana pemerintah dituntut untuk beradaptasi melalui inovasi layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Inovasi menjadi elemen penting dalam mengatasi berbagai permasalahan birokrasi, meningkatkan kualitas pelayanan, serta membangun kembali kepercayaan publik terhadap pemerintah (Samudra et al., 2024). Salah satu bentuk implementasi inovasi tersebut adalah penerapan e-government (Aw, 2024).

Di Indonesia, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah dimulai sejak tahun 2003 dan diperkuat melalui berbagai regulasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Cantika et al., 2025). Seiring dengan meningkatnya keterbukaan informasi dan kesadaran masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang responsif dan berkualitas (Sari et al., 2023). Hal ini mengharuskan adanya hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat melalui komunikasi yang efektif, termasuk pendekatan komunikasi dua arah (Rakmadhani et al., 2022).

Komunikasi dua arah menjadi strategi penting dalam membangun hubungan yang seimbang antara pemerintah dan masyarakat. Melalui pendekatan ini, masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga berperan aktif dalam menyampaikan aspirasi, kritik, dan saran (Rakmadhani et al., 2022). Salah satu bentuk partisipasi masyarakat tersebut adalah melalui pengaduan publik. Pengaduan masyarakat merupakan sarana kontrol sosial yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendorong akuntabilitas pemerintah (Fatchuriza et al., 2021).

Pemerintah telah menyediakan berbagai kanal pengaduan sebagai bentuk implementasi pelayanan publik yang partisipatif. Pengelolaan pengaduan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan serta mempercepat penyelesaian permasalahan yang dihadapi masyarakat (Sari et al., 2023). Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan pengaduan yang efektif, efisien, dan berbasis teknologi.

Salah satu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan di daerah adalah program *Curhat Ning Ita* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto. Program ini merupakan layanan pengaduan masyarakat berbasis media sosial dan berbagai kanal digital yang diluncurkan pada tahun 2020 (Prasetijowati et al., 2024). Program ini bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun masukan secara langsung kepada pemerintah daerah (Sari et al., 2023).

Dalam pelaksanaannya, *Curhat Ning Ita* menyediakan berbagai kanal pengaduan seperti website, WhatsApp, media sosial, serta layanan langsung di Mall Pelayanan Publik (Diskominfo Pemerintah Provinsi Jawa Timur, 2025). Data menunjukkan bahwa jumlah pengaduan yang masuk mengalami peningkatan signifikan setiap tahunnya, yang mengindikasikan meningkatnya kepercayaan dan partisipasi masyarakat (Radar Mojokerto, 2023).

Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah sistem pengelolaan data yang masih dilakukan secara manual, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan dan memperlambat proses tindak lanjut (Prasetijowati et al., 2024). Selain itu, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam

pengelolaan teknologi informasi juga menjadi tantangan yang signifikan (Rakmadhani et al., 2022). Beban kerja yang tinggi serta keterbatasan jumlah tenaga pengelola turut memengaruhi efektivitas pelayanan.

Di sisi lain, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara pelaporan juga menyebabkan tidak optimalnya penggunaan sistem pengaduan (Prasetijowati et al., 2024). Masalah teknis seperti lambatnya server dan gangguan sistem turut menghambat proses pelayanan. Selain faktor teknologi, aspek kedisiplinan dan kinerja pegawai juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan program ini (Dewi et al., 2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, keberhasilan program Curhat Ning Ita tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas pegawai, pengembangan sistem digital yang terintegrasi, serta strategi komunikasi publik yang efektif (Prasetijowati et al., 2024).

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui program Curhat Ning Ita, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus di Mal Pelayanan Publik Kota Mojokerto pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Penelitian ini berfokus pada Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menangani pengaduan masyarakat melalui aplikasi "Curhat Ning Ita." Studi ini memanfaatkan data sekunder yang dikumpulkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan isu penelitian, serta data primer yang dikumpulkan langsung dari lapangan melalui observasi partisipan dan wawancara mendalam. Informan kunci, yang diidentifikasi melalui prosedur yang disengaja atau sesuai dengan tujuan studi, membantu dalam pengumpulan data primer. Untuk melakukan wawancara mendalam dengan informan dan mengamati partisipasi partisipan, peneliti terjun langsung ke lapangan. Untuk membantu peneliti dalam melaksanakan wawancara, peneliti dibantu oleh beberapa pertanyaan sebagai panduan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan indikator yang diteliti.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Salah satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang akurat adalah analisis data. Menurut (Miles & Huberman, 2014), metode analisis data kualitatif terdiri dari beberapa tahapan yaitu:

- a. Pengumpulan Data. Pengumpulan data dimulai sejak awal proses penelitian untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh benar-benar relevan dengan subjek penelitian. Melalui studi literatur wawancara, observasi, dan berbagai prosedur lain dari sumber terpercaya, peneliti dapat memperoleh pengetahuan dan data penting. Ketepatan data yang diperoleh sangat memengaruhi kualitas kesimpulan, sehingga tahap pengumpulan data menjadi tahap paling krusial dalam keseluruhan proses penelitian (Sugiyono, 2022).
- b. Reduksi Data. Tahap reduksi data adalah proses menata dan menyederhanakan data, sehingga sesuai dengan kebutuhan penelitian dan memudahkan penelitian dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pada tahap ini, data akan diolah menjadi lebih ringkas, mudah dipahami, dan lebih mudah dianalisis tanpa mengorbankan informasi penting. Data yang sudah direduksi membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih terarah dalam proses pengelolaan data selanjutnya. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan

merangkum dan mencatat poin-poin utama yang dianggap penting serta mewakili keseluruhan temuan terkait kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam pengelolaan Curhat Ning Ita.

- c. Penyajian Data. Penyajian data merupakan langkah kedua setelah dilakukan reduksi data. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, dan sebagainya. Dengan cara ini, orang dapat dengan mudah mempelajari proses pengumpulan data dan mengakses informasinya. Data yang diberikan tidak bersifat sementara tetapi dijamin keakuratannya.
- d. Penarikan Kesimpulan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Data yang telah dihasilkan dan disajikan menggunakan suatu teknik dapat diekstraksi dari kesimpulan. Karena dapat berfungsi sebagai bahan yang disertakan dalam laporan penelitian, kesimpulan ditempatkan di bagian akhir. Kesimpulan dapat ditarik ketika semua data telah diintegrasikan menggunakan media tertentu dan kemudian dapat dipahami dengan mudah. Temuan awal masih bersifat sementara dan akan dimodifikasi berdasarkan informasi baru. Namun, jika kesimpulan pertama memiliki bukti yang valid dan konsisten, kesimpulan tersebut dapat dipercaya. Untuk meningkatkan kualitas layanan di Kota Mojokerto, khususnya kualitas Curhat Ning Ita, peneliti menarik kesimpulan dari data yang dianggap signifikan.

## HASIL

### Platform Curhat Ning Ita

Pemerintah Kota Mojokerto menawarkan Curhat Ning Ita, sebuah layanan pengaduan dan aspirasi publik yang berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah antara pemerintah dan warganya. Masyarakat dapat menggunakan layanan ini untuk menyampaikan keluhan, saran, dan masukan tentang layanan publik, pembangunan, dan permasalahan di lingkungan sekitar. Perangkat daerah terkait akan menangani dan menyelidiki setiap pengaduan secara terkoordinasi, yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah, transparansi, dan kualitas layanan publik.

The screenshot displays the 'Curhat Ning Ita' web application interface. At the top, there is a header with the city logo, address (Jalan Gajah Mada No. 100 Balongsari - Magersari Kota Mojokerto - Jawa Timur 61314), phone number (0321 5282255), and a '120 pengikut' (120 followers) badge. Below the header, a red banner reads 'Sampaikan Laporan Anda' (Submit Your Report). The main form area is titled 'Pilih Klasifikasi Laporan' (Choose Report Classification) and has three tabs: 'PENGADUAN' (selected), 'ASPIRASI', and 'PERMINTAAN INFORMASI'. A note says 'Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar' (Pay attention to the way of submitting complaints that are good and correct). The text input field contains 'laporan jalan berlubang' (pothole report). Below the input field, a message reads: 'Halo saya mau lapor, di Jl. Pahlawan tepatnya sebelum rel kereta api persis terdapat jalan berlubang yang cukup membahayakan pengendara. Mohon Segra ditindak lanjuti' (Hello I want to report, on Jl. Pahlawan exactly before the train tracks there is a pothole which is quite dangerous for drivers. Please take immediate action). At the bottom left of the form is a date '01/31/2026' and a small icon. On the right side, there is a 'PENILAIAN' (Rating) section showing 0 stars and a list of star ratings with 0 reports each: 5 stars, 4 stars, 3 stars, 2 stars, and 1 star. Below the rating section is a 'Unit Instansi' (Institution Unit) dropdown menu.

Gambar 1 Tampilan Platform Curhat Ning Ita

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto merupakan lembaga yang bertanggung jawab atas komunikasi dan informatika, secara strategis mengelola dan mengkoordinasikan sistem pengaduan publik digital. Sebagai pengelola teknis platform Curhat Ning Ita, Dinas Komunikasi dan Informatika menangani segala hal mulai dari menerima pengaduan dan mengkonfirmasi laporan hingga meneruskan pengaduan ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang sesuai dan memantau tindakan yang diambil sebagai respons terhadap keluhan masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto juga berperan sebagai penghubung koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam menangani pengaduan masyarakat. Setiap pengaduan yang diterima melalui Curhat Ning Ita tidak hanya ditangani oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, tetapi juga melibatkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis, tergantung pada substansi masalah yang dilaporkan. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika berperan sebagai pusat koordinasi yang menentukan kelancaran dan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat secara keseluruhan.

Pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat melalui Curhat Ning Ita dapat berlangsung secara optimal, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan apabila Pemerintah Kota Mojokerto menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Untuk memastikan proses penanganan laporan dilakukan secara konsisten dan bertanggung jawab, petugas manajemen menggunakan SOP Curhat Ning Ita sebagai panduan ketika menerima, memverifikasi, dan menindaklanjuti setiap pengaduan atau aspirasi masyarakat secara metodis, terukur, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun SOP Curhat Ning Ita yaitu:

a. Penyampaian Laporan

Pelapor menyampaikan laporan aspirasi atau pengaduan melalui kanal yang tersedia baik secara langsung maupun melalui media daring seperti *Facebook*, *X*, *Instagram*, *WhatsApp*, *SMS*, *website* SP4N-LAPOR!, dan *website* Curhat Ning Ita. Laporan dapat berupa keluhan, saran, atau masukan terkait dengan pelayanan publik dan permasalahan yang ada di lingkungan Kota Mojokerto. Laporan yang disampaikan wajib memenuhi formulir pengaduan yang berisi identitas pelapor, kronologi, waktu, tempat, serta bukti pendukung.

b. Verifikasi Laporan

Operator layanan melakukan verifikasi laporan yang masuk untuk menilai kelayakan dan kelengkapan informasi laporan. Proses verifikasi ini dilakukan dalam waktu 4 jam sesuai dengan ketentuan SOP

- 1) Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa informasi laporan tidak layak atau belum lengkap, operator pelayanan akan melakukan pemberitahuan kepada pelapor agar melengkapi informasi laporan yang diperlukan.
- 2) Pelapor diberikan waktu paling lama sepuluh hari untuk melengkapi informasi laporan. Setelah informasi dilengkapi, operator layanan akan melakukan verifikasi ulang.
- 3) Apabila informasi layak dan lengkap, operator layanan akan mendistribusikan laporan kepada pejabat penghubung yang berwenang untuk ditindaklanjuti.
- 4) Operator pelayanan akan memberikan *ID tracking* kepada pelapor, sehingga pelapor dapat memeriksa status dan perkembangan penanganan laporan yang telah disampaikan.
- 5) Apabila dalam batas waktu paling lama sepuluh hari pelapor tidak melengkapi informasi laporan yang diminta, operator layanan akan mengarsipkan laporan.

c. Pemberian Tanggapan dan Tidak Lanjut Laporan

Laporan yang telah memenuhi kelayakan dan kelengkapan informasi akan ditanggapi sesuai dengan substansi laporan atau didisposisikan kepada instansi terkait untuk ditindaklanjuti dengan cermat, cepat, dan tuntas.

- 1) Apabila pelapor memberikan tanggapan atas tindak lanjut laporan oleh instansi terkait, pejabat penghubung akan meneruskan tanggapan tersebut kepada instansi terkait sebagai bahan evaluasi, sehingga status laporan dinyatakan selesai.
- 2) Apabila pelapor tidak memberikan tanggapan dalam jangka waktu paling lama sepuluh hari, maka laporan dinyatakan selesai dan ditutup.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Curhat Ning Ita dikembangkan sebagai pedoman pelaksanaan yang terstruktur untuk menyelesaikan pengaduan dan aspirasi masyarakat. Dengan alur kerja yang jelas, alokasi peran yang jelas, serta tenggat waktu dan hasil di setiap tahap, SOP ini diharapkan dapat memastikan proses penanganan pengaduan berjalan efektif, transparan, dan akuntabel, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Mojokerto.

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan Curhat Ning Ita terdapat beberapa petugas yang memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing. Nadina Rachmawati, sebagai Koordinator Pengaduan Curhat Ning Ita bertanggung jawab untuk mengawasi prosedur tindak lanjut pengaduan, mengelola alur penanganan pengaduan, dan memastikan koordinasi antara Dinas Komunikasi dan Informatika dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait berjalan dengan baik. Khabibatur Rahman dan Wira Oktavian, sebagai Operator Pengaduan dan Tim Survei Lokasi mempunyai tugas untuk mengelola data pengaduan di delapan kanal Curhat Ning Ita, serta melakukan survei lapangan untuk memverifikasi keakuratan dan kondisi pengaduan masyarakat.

## PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam menangani pengaduan melalui *platform* Curhat Ning Ita merupakan salah satu jenis penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi informasi pada tingkat daerah. *Platform* ini berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat untuk memfasilitasi penyampaian aspirasi, keluhan, dan pengaduan secara cepat, terbuka, serta terdokumentasi. Keberadaan Curhat Ning Ita lebih dari sekedar menyoroti inovasi digital pemerintah daerah, tetapi juga menjadi indikator seberapa baik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dapat menjalankan fungsi koordinasi, pengelolaan informasi, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat.

Secara umum, kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam menangani pengaduan melalui *platform* Curhat Ning Ita dapat dikategorikan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini, terlihat dari terpenuhinya sebagian besar aspek pelayanan dalam proses penerimaan, verifikasi, dan penerusan laporan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Meskipun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala, baik dari sisi internal seperti keterbatasan sumber daya dan koordinasi lintas instansi, maupun dari sisi eksternal seperti tingkat literasi digital serta partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan.

Untuk menganalisis kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika kota Mojokerto tersebut, penelitian ini menggunakan indikator kualitas layanan berbasis digital menurut Pham *et al.* (2023), yang meliputi kemudahan interaksi, pemenuhan kebutuhan layanan, perhatian terhadap pengguna, keamanan data, keandalan dan kepercayaan pengguna, tingkat kepuasan pengguna, serta loyalitas masyarakat. Ketujuh indikator tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk menilai sejauh mana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto mampu mengelola dan menangani pengaduan masyarakat melalui *platform* Curhat Ning Ita secara efektif dan profesional.

### **Kemudahan Interaksi (*Ease Of Interaction*)**

Kemudahan Interaksi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja penyedia pelayanan publik berbasis digital. Menurut Pham *et al.* (2023) kemudahan interaksi menekankan pada sejauh mana pengguna dapat mengakses, memahami, dan menggunakan layanan secara sederhana tanpa mengalami kendala teknis maupun administratif. Indikator ini mencakup aspek kemudahan akses *platform*, kejelasan prosedur, serta kelancaran komunikasi

antara pengguna dan penyelenggara layanan. Kemudahan interaksi atau kemudahan akses merupakan aspek penting dalam pengalaman interaksi digital pengguna yang mempengaruhi tingkat kepercayaan serta niat masyarakat untuk menggunakan layanan publik berbasis digital (Verástegui et al., 2025). Dalam konteks pelayanan publik digital, kemudahan interaksi menjadi faktor yang menentukan efektivitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, kemudahan interaksi tidak hanya dilihat dari tersedianya sistem elektronik, tetapi juga dari pengalaman pengguna saat memanfaatkan layanan tersebut.

Platform Curhat Ning Ita telah dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat melalui delapan kanal pelaporan yang dapat diakses oleh berbagai kalangan, dengan *WhatsApp* sebagai kanal yang paling mudah dijangkau. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan, sehingga penggunaan waktu dan tenaga menjadi lebih efisien. Kemudahan interaksi juga terlihat dari proses pelaporan yang cukup sederhana. Pengguna cukup mengirimkan identitas, kronologi kejadian, serta foto bukti pendukung melalui kanal yang telah dipilih. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi prosedur, Curhat Ning Ita telah berupaya menyederhanakan tahapan pelaporan.

Dari sisi teknis, sistem Curhat Ning Ita pada umumnya dapat diakses dengan baik tanpa kendala yang signifikan. Kecepatan akses dan kemudahan penggunaan delapan kanal yang tersedia mendukung kenyamanan masyarakat dalam menyampaikan laporan. Selain itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) membantu memperjelas alur pengelolaan laporan. Operator akan mengarahkan pelapor dengan pertanyaan terstruktur agar informasi yang disampaikan lengkap dan mudah ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan interaksi tidak hanya terletak pada akses awal, tetapi juga pada kejelasan mekanisme internal dalam mengelola laporan.

Meskipun demikian, kemudahan interaksi belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Beberapa pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami mekanisme tindak lanjut laporan atau membutuhkan penjelasan tambahan terkait prosedur yang berlaku. Faktor literasi digital masyarakat serta keterbatasan sumber daya pengelola juga dapat memengaruhi optimalisasi interaksi layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan akses perlu diimbangi dengan peningkatan kejelasan informasi dan konsistensi agar pengalaman pengguna semakin optimal.

Berdasarkan pembahasan tersebut, indikator kemudahan interaksi pada layanan Curhat Ning Ita dapat dikategorikan telah berjalan dengan baik, terutama dari aspek aksesibilitas, variasi kanal pelaporan, dan kesederhanaan prosedur. Namun demikian, peningkatan pada aspek komunikasi lanjutan, pembaruan informasi, serta penguatan literasi digital masyarakat diperlukan agar kemudahan interaksi dapat dirasakan secara lebih merata dan berkelanjutan.

### **Pemenuhan Kebutuhan Layanan (*Fulfillment*)**

Indikator pemenuhan kebutuhan layanan menunjukkan bahwa pemerintah bukan hanya menyediakan akses layanan digital, tetapi juga menghadirkan layanan yang lengkap, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan fungsi yang dibutuhkan masyarakat ketika berinteraksi secara elektronik (Pham et al., 2023). Pemenuhan kebutuhan layanan merujuk pada sejauh mana suatu layanan elektronik memenuhi harapan pengguna mengenai ketersediaan, ketepatan, waktu, dan kebenaran informasi yang diberikan. Pemenuhan dalam konteks layanan publik berbasis digital mencakup kemampuan masyarakat untuk mengakses layanan dengan mudah dan konsistensi antara apa yang dijanjikan dan apa yang mereka terima (Maharani et al., 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan pengaduan pada platform Curhat Ning Ita dilaksanakan dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Setiap laporan yang masuk diverifikasi terlebih dahulu untuk kelengkapan identitas

dan substansi aduan sebelum diteruskan kepada Organisasi Perangkat daerah (OPD) yang berwenang. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan pengguna dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Proses tersebut tidak berhenti pada tahap penerimaan laporan, melainkan dilanjutkan dengan pemantauan hingga terdapat respons atau penyelesaian dari instansi terkait. Dengan adanya alur yang baku, pengelola berupaya memastikan bahwa setiap pengaduan diproses sesuai tahapan yang telah ditetapkan.

Dari aspek ketepatan waktu, terdapat standar internal yang menetapkan bahwa respons awal terhadap laporan diupayakan diberikan dalam waktu satu hari. Apabila suatu pengaduan memerlukan waktu penyelesaian yang lebih lama, hal ini karena membutuhkan survei lapangan, koordinasi lintas instansi, atau ketersediaan sumber daya teknis, pengelola tetap berupaya memberikan komunikasi awal kepada pelapor sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan. Upaya ini menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan pengguna tidak hanya diukur dari kecepatan penyelesaian akhir, tetapi juga dari adanya kepastian bahwa laporan telah diterima dan sedang diproses.

Selain penerapan standar waktu penyelesaian, pengelola juga menggunakan indikator Rata-rata Tindak Lanjut (RTL) untuk mengukur kecepatan respons masing-masing OPD. RTL menjadi alat untuk evaluasi kinerja dalam memastikan bahwa proses tindak lanjut berjalan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Penggunaan indikator ini memperlihatkan adanya sistem pengendalian internal untuk menjaga konsistensi pelayanan. Dengan adanya demikian, pemenuhan kebutuhan pengguna diupayakan tidak hanya melalui komitmen normatif, tetapi juga melalui instrumen pengukuran yang terstruktur.

Proses penanganan pengaduan juga dibedakan berdasarkan tingkat kompleksitas laporan, yaitu kategori ringan, sedang, dan berat. Klasifikasi ini bertujuan untuk menyesuaikan waktu serta bentuk tindak lanjut yang diperlukan. Laporan dengan kompleksitas ringan umumnya dapat ditangani lebih cepat, sedangkan laporan yang bersifat teknis atau membutuhkan koordinasi lintas sektor membutuhkan waktu yang lebih lama. Pembagian kategori tersebut menunjukkan adanya pendekatan proporsional dalam memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga tidak semua laporan diperlakukan secara seragam tanpa mempertimbangkan karakteristik permasalahan.

Meskipun secara sistem telah tersedia SOP, target waktu respons, serta mekanisme evaluasi melalui RTL, namun hasil wawancara dengan pengguna menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan layanan belum sepenuhnya dirasakan optimal. Beberapa pengguna menilai bahwa respons awal masih memerlukan waktu yang cukup lama dibandingkan dengan harapan mereka. Setelah melengkapi data atau melakukan informasi tambahan, sebagian laporan dinilai belum menunjukkan perkembangan yang jelas dalam jangka waktu tertentu. Hal ini, menimbulkan persepsi bahwa kebutuhan akan kepastian dan kejelasan tindak lanjut belum sepenuhnya terpenuhi.

Perbedaan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan persepsi pengguna menunjukkan adanya kesenjangan pada aspek penerapan dan komunikasi. Secara administratif, laporan telah diproses sesuai alur dan standar yang berlaku. Namun, dari sudut pandang pengguna, pemenuhan kebutuhan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur, melainkan juga oleh pengalaman langsung dalam menerima informasi yang jelas, pembaruan status yang konsisten, serta penyelesaian yang dirasakan nyata. Dengan demikian, kualitas komunikasi menjadi faktor penting dalam memperkuat persepsi pemenuhan kebutuhan layanan.

Secara keseluruhan, indikator pemenuhan kebutuhan pengguna pada layanan Curhat Ning Ita menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan telah dilaksanakan melalui mekanisme yang terstruktur, didukung oleh adanya SOP, target waktu respons, klasifikasi tingkat aduan,

serta pengukuran kinerja melalui RTL. Upaya tersebut mencerminkan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang responsif dan akuntabel. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan konsistensi dalam kecepatan respons awal, kejelasan pembaruan informasi, serta efektivitas komunikasi tindak lanjut agar pemenuhan kebutuhan pengguna dapat dirasakan secara lebih optimal dan selaras dengan harapan masyarakat terhadap layanan pengaduan publik berbasis digital.

### **Perhatian Terhadap Pengguna (*Citizen Care*)**

Perhatian terhadap pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja penyedia layanan publik. Indikator ini merujuk pada kemampuan instansi dan pegawai dalam menunjukkan kepedulian, responsivitas, dan komunikasi yang empati terhadap kebutuhan serta pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga pengguna merasa didengar dan dilayani secara profesional (Pham et al., 2023). Dalam hal ini, empati dimaknai sebagai perhatian dan kepedulian petugas terhadap pengguna, yang tercermin melalui kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan masyarakat serta menyampaikan respons yang komunikatif, relevan, dan tepat terhadap setiap pertanyaan maupun permintaan yang disampaikan oleh pengguna (Hafiz, 2025).

Dalam pengelolaan pengaduan pada platform Curhat Ning Ita, perhatian terhadap pengguna tidak hanya dimaknai sebagai pemberian respons, tetapi juga sebagai upaya membangun kenyamanan, kepercayaan, dan keterlibatan masyarakat melalui komunikasi yang sopan, informatif, dan tidak menyalahkan. Pengelola layanan telah menerapkan mekanisme evaluasi dan pengawasan internal untuk memastikan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan komunikatif. Pengawasan dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Hal ini, menunjukkan adanya kesadaran institusional bahwa sikap dan cara berkomunikasi merupakan bagian yang penting dalam pelayanan publik.

Dalam implementasinya, bentuk perhatian terhadap pengguna diwujudkan melalui penggunaan kalimat pembuka yang sopan, seperti penyampaian permohonan maaf atas masalah yang dialami pelapor, sebelum masuk pada penjelasan substansi laporan. Tidak hanya itu, terdapat kebiasaan untuk memberikan konfirmasi bahwa laporan telah diterima dan ditindak lanjuti.

Penerapan pola komunikasi awal melalui konsep sapaan (3S) serta penggunaan pesan otomatis yang tetap mengandung unsur menghargai pengguna menjadi bagian dari strategi menjaga kesan positif pengguna pada tahap awal interaksi. Meskipun respons awal diberikan secara otomatis oleh sistem, unsur sapaan dan bahasa yang sopan bertujuan agar pengguna tetap merasa diperhatikan sejak awal pelaporan.

Namun demikian, terdapat adanya perbedaan antara standar pelayanan yang diterapkan dengan pengalaman sebagian pengguna. Beberapa pengguna menilai bahwa respons yang diterima masih bersifat umum dan belum sepenuhnya menjawab inti permasalahan yang disampaikan. Terdapat juga pengalaman di mana laporan ditutup tanpa konfirmasi yang memadai, sehingga menimbulkan persepsi kurangnya kejelasan dan minimnya pelibatan pengguna dalam proses penyelesaian aduan. Berikutnya, jeda waktu respons lanjutan yang cukup lama pada beberapa kasus turut memengaruhi persepsi perhatian yang dirasakan pengguna.

Hal tersebut menunjukkan bahwa perhatian terhadap pengguna tidak hanya diukur dari keramahan dan kesopanan bahasa yang digunakan atau adanya sapaan awal, tetapi juga dari kualitas substansi komunikasi, kejelasan informasi, dan konsistensi tindak lanjut. Empati dalam pelayanan publik berbasis digital perlu diwujudkan melalui respons yang relevan dengan isi

aduan, pemberian penjelasan yang transparan, dan penyampaian alasan apabila terjadi keterlambatan atau penutupan laporan.

Di sisi lain, pengelola layanan menunjukkan sikap terbuka terhadap kritik dan masukan yang diberikan masyarakat, hal ini karena digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan. Komitmen untuk tidak menyalahgunakan pengguna, tetap menggunakan bahasa yang sopan meskipun menerima keluhan dengan bahasa yang kurang baik, serta upaya menjaga standar komunikasi internal mencerminkan adanya orientasi pada prinsip pelayanan yang berempati.

Dengan demikian, indikator perhatian terhadap pengguna pada layanan Curhat Ning Ita dapat dinilai telah diupayakan melalui standar komunikasi yang ramah, penerapan sapaan awal, serta mekanisme evaluasi internal. Akan tetapi, untuk mencapai tingkat perhatian yang lebih optimal, diperlukan penguatan pada aspek komunikasi yang lebih substantif, transparan, serta konsisten dalam setiap tahapan penanganan laporan. Dengan begitu perhatian terhadap pengguna tidak hanya dirasakan pada awal interaksi, tetapi juga sepanjang proses penyelesaian aduan hingga tuntas, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan publik berbasis digital.

### **Keamanan dan Privasi Data (*Security and Privacy*)**

Indikator keamanan dan privasi data merujuk pada kemampuan sistem layanan elektronik untuk melindungi informasi pribadi pengguna dari akses yang tidak sah, penyalahgunaan, kebocoran data, maupun ancaman siber lainnya selama proses pengumpulan, penyimpanan, dan transmisi data. Keamanan dan privasi data menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan digital, karena pengguna cenderung menggunakan layanan tersebut apabila meyakini informasi pribadinya terlindungi dengan baik (Pham et al., 2023). Keamanan dan privasi data pribadi merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh sistem *e-government*, karena pelayanan publik berbasis digital menyimpan banyak informasi pribadi. Perlindungan terhadap data pribadi menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan publik dalam mewujudkan layanan digital yang aman (Iswandari, 2021).

Pengelolaan keamanan data pada layanan Curhat Ning Ita telah difasilitasi melalui mekanisme pilihan laporan anonim maupun terbuka, serta opsi laporan tertutup dan terbuka atau publik. Fitur ini memberikan keleluasaan kepada pengguna untuk menentukan tingkat keterbukaan identitas dan isi laporan sesuai dengan kebutuhan serta sensitivitas permasalahan yang disampaikan. Apabila pengguna memilih opsi anonim atau laporan tertutup, maka identitas pelapor tidak ditampilkan secara publik dan akses terhadap informasi tersebut dibatasi hanya kepada pihak internal yang berwenang. Sebaliknya, apabila laporan bersifat terbuka, informasi tertentu dapat diakses untuk mendukung efektivitas tindak lanjut, khususnya dalam proses survei di lapangan.

Tersedianya opsi tersebut menunjukkan adanya pendekatan yang berorientasi pada perlindungan hak privasi pengguna sekaligus memberikan kendali kepada pengguna atas data pribadi yang mereka sampaikan. Pengguna dapat menyesuaikan tingkat keterbukaan informasi sesuai dengan pertimbangan keamanan data kenyamanan masing-masing. Hal ini turut membangun rasa aman karena identitas tidak secara otomatis dipublikasikan tanpa persetujuan pengguna.

Namun demikian, mekanisme laporan tertutup juga memiliki konsekuensi dalam proses penanganan aduan. Pembatasan akses terhadap identitas pelapor dapat menghambat koordinasi lanjutan, khususnya ketika diperlukan klarifikasi tambahan atau survei langsung di lapangan. Dalam kondisi tertentu, tim pelaksana tidak dapat menghubungi pelapor untuk memperoleh

informasi pendukung, sehingga berpotensi memperlambat atau membatasi efektivitas penyelesaian masalah. Oleh karena itu, pengelolaan keamanan data memerlukan keseimbangan antara perlindungan privasi dan kelancaran tindak lanjut administratif.

Selain pengaturan pada tingkat pengguna, pengamanan juga diterapkan melalui pembatasan akses internal. Data yang masuk ke dalam sistem tidak dapat diakses secara bebas oleh seluruh perangkat daerah, melainkan hanya oleh bidang atau petugas yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan layanan. Informasi yang dipublikasikan telah melalui proses seleksi untuk memastikan tidak terdapat data pribadi yang terekspos tanpa persetujuan pengguna.

Upaya antisipatif juga dilakukan terhadap data yang memuat informasi pribadi, seperti identitas kependudukan. Apabila dalam laporan terbuka ditemukan data yang berpotensi menimbulkan risiko, pengelola melakukan penyaringan dan pengamanan agar dokumen tersebut tidak dapat diakses publik. Hal ini, menunjukkan adanya kontrol teknis dalam antisipasi penyalahgunaan data di ruang digital. Meskipun tidak terdapat klasifikasi formal mengenai kategori data sensitif, data pribadi tetap dianggap sebagai informasi yang harus dijaga kerahasiaannya. Perlindungan dilakukan melalui prosedur administratif dan pengendalian akses sistem, sehingga risiko distribusi yang tidak sah dapat diminimalkan.

Dengan demikian, indikator keamanan dan privasi data dalam pengelolaan Curhat Ning Ita dapat dinilai telah diterapkan secara memadai melalui penyediaan opsi privasi, pembatasan akses internal, serta pengamanan data pribadi. Kebijakan tersebut mampu memberikan rasa aman sekaligus meminimalkan risiko penyalahgunaan data pribadi. Meskipun terdapat tantangan dalam aspek koordinasi apabila laporan bersifat tertutup, secara umum sistem telah menunjukkan upaya perlindungan yang mendukung kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengaduan digital.

### **Kepercayaan Pengguna (*Trustworthiness*)**

Kepercayaan pengguna terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia layanan menjadi salah satu faktor yang penting dalam penyelenggaraan layanan digital. Kepercayaan tersebut merujuk pada sejauh mana pengguna meyakini bahwa layanan digital pemerintah mampu memberikan sikap, keamanan, dan integritas yang dapat diandalkan (Pham et al., 2023). Kepercayaan juga dipahami sebagai persepsi pengguna bahwa sistem atau instansi yang menyediakan layanan digital bekerja secara konsisten, aman, transparan, dan bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan mereka, sehingga menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna dalam menggunakan layanan tersebut (Maulan et al., 2025).

Kepercayaan pengguna terhadap layanan Curhat Ning Ita dibangun melalui beberapa aspek utama, yaitu tindak lanjut laporan yang jelas, komunikasi dua arah, publikasi hasil penanganan, serta adanya mekanisme evaluasi kinerja layanan. Setiap laporan yang masuk tidak hanya diterima, tetapi juga dicatat dan diproses melalui prosedur yang sistematis, termasuk penyusunan Rata-rata Tindak Lanjut (RTL) dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Selanjutnya, hasil penanganan aduan yang telah diselesaikan dipublikasikan melalui media sosial resmi Curhat Ning Ita. Publikasi tersebut menampilkan bentuk laporan dan hasil tindak lanjut tanpa mencantumkan identitas pelapor, sehingga tetap menjaga privasi pengguna. Transparansi ini memberikan bukti nyata kepada masyarakat bahwa aduan yang masuk benar-benar diproses hingga tahap penyelesaian.

Kepercayaan juga diperkuat melalui adanya komunikasi dua arah antara pelapor dengan operator atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Setelah laporan diterima, pengelola memberikan respons awal berupa komunikasi, permintaan kelengkapan data, maupun pembaruan perkembangan penanganan. Interaksi ini memungkinkan pelapor untuk menanyakan

status pengaduannya serta memperoleh informasi langsung mengenai progres yang sedang berjalan. Dengan adanya komunikasi yang berkelanjutan, masyarakat tidak merasa diabaikan dan memperoleh kepastian bahwa laporan mereka sedang diproses.

Dari perspektif pengguna, tingkat kepercayaan pada dasarnya telah terbentuk karena sebagian besar laporan dinilai mendapatkan respons dan tindak lanjut. Adanya notifikasi perkembangan serta konfirmasi bahwa laporan telah diteruskan kepada instansi terkait menjadi faktor yang menumbuhkan keyakinan bahwa sistem bekerja secara nyata. Namun demikian, kepercayaan tersebut belum sepenuhnya optimal. Beberapa pengguna masih mengeluhkan lamanya waktu respons awal maupun jeda waktu yang cukup panjang dalam pemberian pembaruan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun proses penanganan berjalan, aspek kecepatan komunikasi masih memengaruhi persepsi keandalan layanan.

Di samping itu, terdapat pula kendala teknis yang memengaruhi konsistensi umpan balik, terutama pada laporan yang dikirim melalui platform eksternal. Ketidaksesuaian atau tidak lengkapnya data kontak pelapor menyebabkan informasi perkembangan tidak selalu dapat tersampaikan secara langsung. Kondisi ini berpotensi menimbulkan persepsi kurangnya kejelasan, meskipun secara internal laporan tetap diproses. Oleh karena itu, peningkatan sistem verifikasi dan kondisi antar *platform* menjadi hal penting untuk menjaga kontinuitas komunikasi.

Secara keseluruhan, indikator kepercayaan pengguna pada layanan Curhat Ning Ita menunjukkan hasil yang cukup baik. Adanya mekanisme tindak lanjut yang terstruktur, komunikasi dua arah, serta transparansi publikasi hasil penanganan telah berkontribusi dalam membangun persepsi positif masyarakat terhadap layanan. Meskipun demikian, peningkatan konsistensi dalam kecepatan respons dan kejelasan pembaruan informasi masih diperlukan agar kepercayaan pengguna dapat terjaga dan berkembang secara lebih kuat dan berkelanjutan.

#### **Tingkat Kepuasan Pengguna (*Citizen Satisfaction*)**

Tingkat kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana layanan Curhat Ning Ita memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna dan memberikan pengalaman layanan yang memuaskan secara keseluruhan setelah menggunakan layanan tersebut (Pham et al., 2023). Kepuasan tersebut menggambarkan persepsi subjektif pengguna terhadap layanan publik digital, yang menunjukkan sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan pengalaman pengguna, termasuk dalam aspek kualitas layanan, kemudahan akses, responsivitas petugas, serta relevansi hasil layanan yang diterima (Latip et al., 2025).

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dalam Curhat Ning Ita telah dilakukan secara sistematis melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu pada pedoman Kementerian PANRB. Survei ini dilaksanakan secara berkala melalui aplikasi *online* setelah pengguna menerima layanan atau tindak lanjut atas laporannya. Instrumen SKM mencakup beberapa unsur penilaian, antara lain persyaratan layanan, prosedur, waktu pelayanan, kompetensi dan perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Selanjutnya hasil survei diolah menjadi indeks kepuasan masyarakat yang kemudian digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan. Dengan demikian, SKM tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kuantitatif, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Tingkat kepuasan juga tercermin melalui umpan balik langsung yang disampaikan oleh pengguna, baik dalam bentuk apresiasi maupun keluhan. Apresiasi umumnya diberikan ketika laporan ditindaklanjuti dengan cepat dan pengguna merasa terbantu oleh respons yang jelas. Sebaliknya, keluhan biasanya berkaitan dengan lamanya waktu respons atau kurangnya kejelasan informasi mengenai perkembangan maupun alasan penutupan laporan. Adanya

respons yang beragam tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dipengaruhi oleh kecepatan layanan, efektivitas komunikasi, serta transparansi proses penanganan aduan.

Sebagian masyarakat menyatakan cukup puas karena laporan yang disampaikan tetap memperoleh respons dan tindak lanjut. Meskipun terdapat jeda waktu dalam proses penyelesaian, adanya pembaruan informasi memberikan kepastian bahwa aduan sedang diproses. Namun demikian, terdapat pula pengguna yang merasa kurang puas, terutama ketika informasi yang diterima dinilai kurang jelas atau ketika laporan ditutup tanpa penjelasan yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya bergantung pada hasil akhir, tetapi juga pada kualitas komunikasi dan keterbukaan informasi selama proses berlangsung.

Untuk menindaklanjuti berbagai masukan tersebut, pengelola layanan melakukan evaluasi secara berkala. Evaluasi internal dilakukan melalui penyusunan laporan rutin yang memuat jumlah aduan, tingkat penyelesaian, dan waktu respons, yang kemudian digunakan sebagai dasar pengawasan dan perbaikan layanan. Terdapat juga evaluasi eksternal tahunan dari Kementerian PANRB yang menilai kinerja pelayanan publik secara menyeluruh. Kombinasi evaluasi internal dan eksternal ini menunjukkan adanya komitmen dalam menjaga akuntabilitas dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, indikator tingkat kepuasan pengguna pada layanan Curhat Ning Ita menunjukkan capaian yang cukup baik. Hal ini ditandai dengan adanya mekanisme pengukuran yang terstruktur, penerimaan masukan masyarakat secara terbuka, serta pelaksanaan evaluasi berkala. Namun, masih diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan respons dan kejelasan informasi agar pengalaman pengguna menjadi lebih konsisten dan kepuasan masyarakat dapat meningkat secara lebih optimal dan menyeluruh.

### **Loyalitas Masyarakat (*Citizen Loyalty*)**

Loyalitas masyarakat adalah tingkat komitmen masyarakat sebagai pengguna layanan digital pemerintah untuk tetap menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan dan merekomendasikannya kepada orang lain, termasuk kepuasan yang dirasakan dan pengalaman positif selama penggunaan layanan (Pham et al., 2023). Loyalitas ini terbentuk melalui proses evaluasi berulang terhadap pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Kualitas layanan yang baik, tingkat kepercayaan yang tinggi, serta kepuasan yang dirasakan menjadi faktor utama yang memengaruhi kecenderungan untuk menggunakan layanan kembali (Giraldo et al., 2025).

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi terbentuknya loyalitas masyarakat. Pertama, kecepatan dan ketepatan respons menjadi faktor dominan yang membentuk persepsi bahwa pengguna memperoleh perhatian yang memadai. Respons yang cepat dan tindak lanjut yang jelas menimbulkan persepsi bahwa laporan yang disampaikan memiliki nilai dan mendapatkan perhatian dari pemerintah. Kedua, kemudahan akses digital turut memperkuat loyalitas. Platform yang mudah digunakan, dapat diakses kapan saja, serta memiliki prosedur pelaporan yang sederhana memberikan pengalaman yang efisien dan praktis bagi masyarakat. Ketiga, transparansi progres penanganan aduan menciptakan rasa nyaman dan aman, karena pengguna dapat mengetahui perkembangan laporan yang mereka sampaikan.

Loyalitas juga dapat dilihat dari adanya pelapor yang menggunakan layanan lebih dari satu kali. Data internal menunjukkan bahwa terdapat pengguna yang kembali melaporkan kasus berbeda pada waktu yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Curhat Ning Ita telah menjadi rujukan utama ketika masyarakat ingin menyampaikan permasalahan publik. Terdapat pula pengguna yang secara aktif menanyakan perkembangan laporan, yang menunjukkan keterlibatan berkelanjutan dalam proses pelayanan. Meskipun belum tersedia rekapitulasi

khusus mengenai peningkatan jumlah pengguna secara kuantitatif, pola penggunaan ulang tersebut menjadi indikator perilaku loyal.

Loyalitas tidak selalu identik dengan pengalaman yang sepenuhnya tanpa kendala. Beberapa masyarakat yang menggunakan layanan Curhat Ning Ita menunjukkan kesediaannya untuk menggunakan kembali layanan, meskipun pernah mengalami keterlambatan respons atau informasi yang tidak jelas. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman positif, seperti adanya tindak lanjut nyata dan kemudahan akses lebih dominan dalam membentuk sikap loyal dibandingkan dengan pengalaman negatif yang bersifat teknis. Dengan demikian, loyalitas yang terbentuk cenderung bersifat rasional dan berbasis pada evaluasi manfaat layanan.

Tidak hanya melalui pengalaman pengguna, loyalitas juga dipengaruhi oleh posisi Curhat Ning Ita sebagai saluran pengaduan resmi yang dikenal luas di Kota Mojokerto. Persepsi bahwa *platform* ini merupakan media utama dan paling mudah digunakan untuk menyampaikan aspirasi turut memperkuat kecenderungan masyarakat untuk tetap menggunakannya. Loyalitas dalam hal ini tidak hanya didorong oleh kepuasan fungsional, tetapi juga oleh kepercayaan terhadap institusi pemerintah sebagai pengelola layanan tersebut.

Upaya mempertahankan loyalitas masyarakat juga dilakukan melalui sosialisasi berkelanjutan. Penyebaran informasi melalui berbagai media, baik secara langsung di tingkat kelurahan maupun melalui media sosial dan media luar ruang, berperan dalam menjaga kesadaran publik terhadap keberadaan dan fungsi layanan. Strategi komunikasi yang konsisten tersebut tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan jumlah pengguna baru, tetapi juga memperkuat hubungan dengan pengguna lama agar tetap aktif dan terlibat.

Dengan demikian, indikator loyalitas masyarakat terhadap layanan Curhat Ning Ita menunjukkan kecenderungan yang positif. Loyalitas tersebut tercermin dari adanya penggunaan ulang layanan, kesediaan untuk tetap memanfaatkan *platform* meskipun pernah mengalami kendala, serta adanya kepercayaan yang relatif stabil terhadap sistem dan pengelolaannya. Namun demikian, untuk memperkuat loyalitas secara berkelanjutan, peningkatan pada aspek kecepatan respons dan kejelasan informasi masih menjadi kebutuhan utama. Perbaikan pada aspek tersebut akan memperkuat pengalaman pengguna, menjaga kepercayaan, serta mendorong masyarakat untuk terus berpartisipasi secara aktif dalam penggunaan layanan pengaduan digital.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pelayanan pengaduan masyarakat melalui *platform* Curhat Ning Ita yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto, dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan pengaduan berbasis digital tersebut telah secara signifikan meningkatkan komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat. *Platform* ini menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, maupun laporan terkait pelayanan publik secara lebih mudah, cepat, dan fleksibel. Upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan sistem *e-government* tercermin dengan pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan pengaduan.

Berdasarkan indikator kemudahan interaksi, layanan Curhat Ning Ita telah menyediakan akses yang mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan melalui berbagai kanal komunikasi digital, terutama melalui aplikasi *WhatsApp*. Prosedur pelaporan yang sederhana, seperti penyampaian identitas pelapor, kronologi kejadian, serta bukti pendukung berupa foto, mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Selain itu, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengelolaan laporan juga membantu memperjelas alur penanganan pengaduan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagai masyarakat yang

belum sepenuhnya memahami mekanisme tindak lanjut laporan sehingga diperlukan peningkatan kejelasan informasi terkait proses pelayanan.

Pada indikator pemenuhan kebutuhan layanan, pengelolaan pengaduan melalui Curhat Ning Ita telah dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu verifikasi laporan, pendistribusian laporan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, serta pemantauan proses tindak lanjut. Penanganan laporan juga didukung oleh penetapan target waktu respons awal dan penggunaan indikator.

Rata-rata Tindak Lanjut (RTL) sebagai salah satu ukuran kinerja dalam penyelesaian pengaduan. Meskipun sistem pengelolaan laporan telah berjalan secara terstruktur, beberapa pengguna masih menilai bahwa respons yang diberikan terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama atau belum disertai dengan pembaruan informasi yang jelas mengenai perkembangan laporan.

Pada indikator perhatian terhadap pengguna, pengelola layanan telah berupaya membangun komunikasi yang ramah dan sopan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari penggunaan kalimat pembuka yang sopan, penyampaian permohonan maaf atas kendala yang dialami pelapor, serta konfirmasi bahwa laporan yang disampaikan telah diterima dan sedang diproses. Pendekatan komunikasi tersebut menunjukkan adanya upaya untuk memberikan pelayanan yang menghargai pengguna layanan. Namun demikian, respons yang diberikan terkadang masih bersifat umum sehingga belum sepenuhnya menjawab permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat secara lebih rinci.

Pada indikator keamanan dan privasi data, layanan Curhat Ning Ita telah menyediakan mekanisme perlindungan data melalui pilihan laporan anonim maupun terbuka, serta opsi laporan tertutup atau publik. Fitur tersebut memberikan kebebasan bagi masyarakat untuk menentukan tingkat keterbukaan identitas dan isi laporan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Pengelola layanan juga melakukan penyaringan terhadap dokumen yang mengandung data pribadi sebelum dipublikasikan untuk mencegah terjadinya penyebaran informasi yang bersifat sensitif serta penyalahgunaan data pribadi. Upaya ini menunjukkan bahwa aspek perlindungan data pengguna telah menjadi perhatian dalam pengelolaan layanan pengaduan digital.

Berdasarkan indikator kepercayaan pengguna, layanan Curhat Ning Ita telah berupaya membangun kepercayaan masyarakat melalui mekanisme tindak lanjut laporan serta transparansi informasi mengenai hasil penanganan pengaduan.

Publikasi laporan yang telah diselesaikan melalui media sosial resmi pemerintah daerah menjadi salah satu bentuk transparansi atau keterbukaan kepada masyarakat. Interaksi antara pengelola layanan dan pelapor juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai perkembangan laporan yang disampaikan. Meskipun demikian, kepercayaan masyarakat terhadap layanan masih dipengaruhi oleh kecepatan respons dan konsistensi pemberian informasi selama proses penanganan laporan.

Pada indikator tingkat kepuasan pengguna, pengelolaan layanan Curhat Ning Ita telah dilengkapi dengan mekanisme evaluasi melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara berkala. Survei tersebut digunakan untuk menilai berbagai aspek pelayanan, seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, kompetensi petugas, serta kualitas penanganan pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat merasa cukup puas karena laporan yang disampaikan mendapatkan respons dan tindak lanjut dari instansi terkait. Namun demikian, terdapat pula pengguna yang merasa kurang puas karena adanya keterlambatan respons atau kurangnya kejelasan informasi mengenai perkembangan penanganan laporan.

Pada indikator loyalitas masyarakat, layanan Curhat Ning Ita menunjukkan adanya kecenderungan loyalitas yang cukup positif dari masyarakat yang menggunakan layanan. Hal ini, terlihat dari adanya masyarakat yang menggunakan layanan Curhat Ning Ita lebih dari satu kali untuk melaporkan permasalahan yang berbeda. Masyarakat juga tetap memanfaatkan *platform* tersebut sebagai sarana penyampaian pengaduan meskipun pernah mengalami kendala dalam proses pelayanan. Loyalitas tersebut dipengaruhi oleh kemudahan akses layanan, adanya tindak lanjut laporan, serta persepsi bahwa Curhat Ning Ita merupakan salah satu saluran pengaduan resmi yang dapat digunakan oleh masyarakat Kota Mojokerto.

Secara keseluruhan, layanan Curhat Ning Ita telah berperan sebagai sarana pengaduan publik berbasis digital yang cukup efektif dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah daerah. Meskipun demikian, peningkatan pada aspek kecepatan respons, kejelasan informasi mengenai perkembangan laporan, serta konsistensi komunikasi dengan pengguna masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih optimal.

## REFERENSI

- Afifa, A., et al. (2024). Efektivitas pelayanan e-government dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, Jawa Timur. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*, 2(3), 153–169. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i3.1316>
- Afiyah, S. (2024). Performance measurement and evaluation in public sector organizations. 1(4).
- Afni, N. (2024). Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam memberikan pelayanan publik akta kelahiran di Kabupaten Soppeng.
- Akil, et al. (2024). Transformasi layanan publik melalui standar pelayanan di Kantor Kelurahan Pa' Baeng-Baeng. 2, 332–344.
- Alfajriyah, et al. (2025). Peran kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas layanan prima di lingkungan administrasi kantor. 218–236.
- Aprilia, et al. (2024). Analisis kinerja pegawai dalam pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(02).
- Aw, M. J. (2024). Dampak e-government dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas tata kelola pemerintahan. 1, 204–226.
- Basri, et al. (2023). Sistem informasi pelayanan publik berbasis aplikasi dalam konsep smart city Kota Bogor. 2, 203–212.
- Cantika, et al. (2025). Sinergi lintas sektor dalam implementasi call center 112 Kota Mojokerto.
- Dewi, et al. (2024). Implikasi penerapan reward dan punishment dalam meningkatkan kinerja pegawai aparatur sipil negara. 7(3), 1221–1233.
- Diskominfo Pemerintah Provinsi Jawa Timur. (2025). Kanal pengaduan “Curhat Ning Ita” di Kota Mojokerto aktif kembali. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/kanal-pengaduan-curhat-ning-ita-di-kota-mojokerto-aktif-kembali>
- Fadhilah, et al. (2023). Analisis pelayanan pengaduan publik pada aplikasi PORJO (Pengaduan Online Rakyat Purworejo).
- Fatchuriza, et al. (2021). Sistem penanganan pengaduan berbasis e-government pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. 6(1), 45–53.
- Febriani, E. (2024). Analisis kualitas pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
- Febryanti, N. A. (2022). Analisis strategi kepemimpinan pada masa pandemi COVID-19 di Cafe Cokelat Klasik Malang.
- Giraldo, et al. (2025). Determinants of loyalty in e-government services: The moderating effect of

- user innovativeness. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 19(3), 638–660.
- Hafiz. (2025). Analisis kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Cimahi. 10(2), 197–206.
- Hamluddin. (2024). Efektivitas e-government dalam mewujudkan smart city di Kota Bekasi.
- Handayani, S. A. (2022). Implementasi e-government melalui aplikasi SIPADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada era new normal.
- Hidayat, S. F. B. (2022). Sosialisasi kebijakan e-government melalui aplikasi e-open di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.
- Idrus. (2023). Kinerja pelayanan publik dalam pembuatan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara.
- Iswandari, B. A. (2021). Jaminan atas pemenuhan hak keamanan data pribadi dalam penyelenggaraan e-government guna mewujudkan good governance. 115–138. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art6>
- Latip, et al. (2025). Optimizing digital public services for enhanced citizen satisfaction and transparent governance. 13(6), 4563–4574. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4100>
- Maharani, et al. (2025). Efektivitas pelayanan program identitas kependudukan digital (IKD) di Kelurahan Kertajaya Kota Surabaya. 3, 203–217.
- Manengkey, Y. (2020). Analisis kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sulawesi Barat.
- Marpaung, et al. (2023). Efektivitas penerapan e-government dalam mewujudkan smart city di Kabupaten Tapanuli Selatan. *Concept: Journal of Social Humanities and Education*, 2(3), 103–114. <https://doi.org/10.55606/concept.v2i3.552>
- Maulan, et al. (2025). E-government and public trust: Examining the impact of digital transparency on citizen engagement in Southeast Asia. 5(1), 242–252.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis*. SAGE Publications.
- Mudhawamah, S. (2021). Kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah.
- Nugraha, et al. (2020). Efektivitas kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo.
- Nurfaizah. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tanjung Kecamatan Koto Kampar Hulu.
- Pham, et al. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Prasertijowati, et al. (2024). The implementation of public services through the Curhat Ning Ita application in realizing smart governance at the Mojokerto City Communication and Information Office. 38, 202–207. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i27.17104>
- Prastio, A. (2024). Analisis kinerja perangkat desa dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Giri Mulya Kabupaten Bengkulu Utara.
- Radar Mojokerto. (2023). Inovasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam optimalisasi Curhat Ning Ita.
- Rakmadhani, et al. (2022). Implementasi model komunikasi dua arah dalam program Curhat Ning Ita.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. 1(11), 6.
- Rifdan, et al. (2024). Analisis penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar. 4(1).
- Sakti, M. (2023). Analisis kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara.
- Samudra, et al. (2024). Inovasi pelayanan akta kelahiran dan kematian melalui aplikasi NAKULA di Kota Surabaya.

- Sansena, Y. (2021). Implementasi sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis website di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(2).
- Sari, et al. (2023). Efektivitas penerapan aplikasi Curhat Ning Ita terhadap kepuasan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi.
- Septiani, et al. (2020). Analisis kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode SERVQUAL. 3(1), 131–143.
- Siregar, M. (2023). Analisis kinerja pelayanan publik pada sentra.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Transversal Media. (2025). Ning Ita sidak pelayanan publik pasca libur panjang. <https://transversalmedia.com/2025/04/08/ning-ita-sidak-pelayanan-publik-pasca-libur-panjang>
- Verástegui, et al. (2025). Perceived usefulness and ease of use of e-government to generate trust and intention to use by citizens. 20(1), 49–60.
- Wiranto, Y. (2022). Dampak penerapan electronic government dalam pelayanan publik di Kabupaten Jeneponto.
- Wulandari, et al. (2025). Perkembangan global pemerintahan berbasis elektronik: Analisis bibliometrik.
- Yuliawati, et al. (2023). Efektivitas pelayanan Suroboyo Bus melalui aplikasi GOBIS dalam rangka e-government. 1(2).