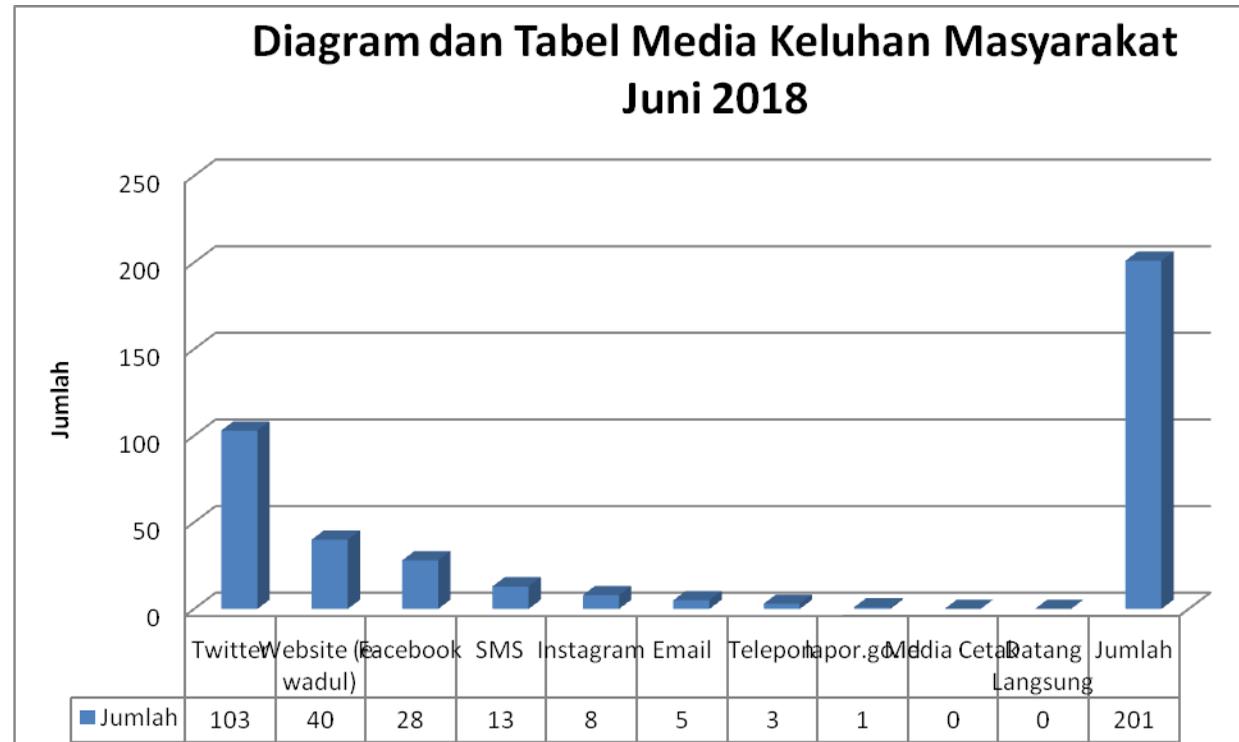


Diagram dan Tabel I



Tabel diatas merupakan tabel perbandingan penggunaan media keluhan masyarakat yang dimonitor oleh Pemerintah Kota Surabaya. Media tersebut antara lain melalui: website www.surabaya.go.id (e-wadul), facebook Sapawarga Kota Surabaya, twitter Sapawarga Kota Surabaya, email, telepon, SMS, surat, koran, datang langsung, Instagram sapawargasby dan lapor.go.id. Pada periode Juni 2018, penggunaan media keluhan masyarakat yang paling banyak adalah melalui twitter Sapawarga Kota Surabaya yakni berjumlah 103 buah.

Diagram dan Tabel II

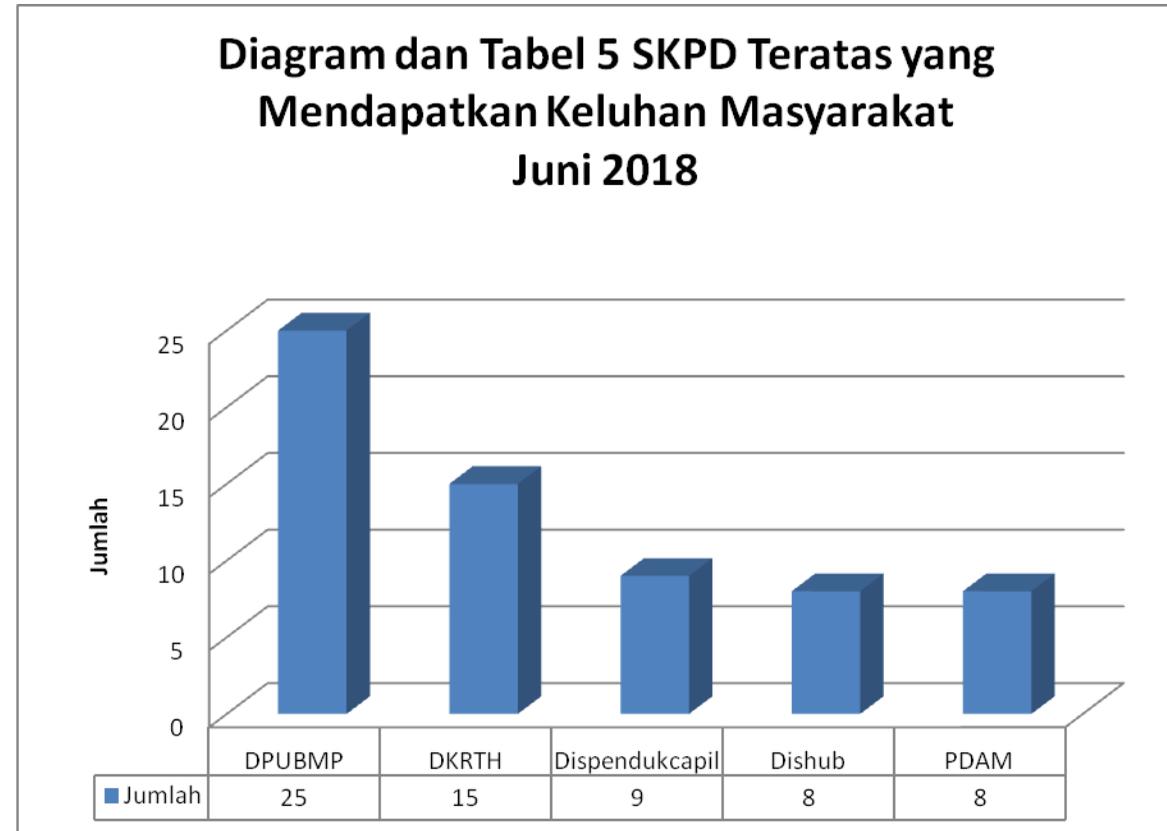


Diagram dan tabel kedua diatas menunjukkan perbandingan 5 OPD teratas yang mendapatkan keluhan dari masyarakat Kota Surabaya periode Juni 2018. Pada Juni 2018, OPD yang paling sering mendapatkan keluhan dari masyarakat Kota Surabaya adalah DPUBMP Kota Surabaya, yakni mencapai 25 keluhan.

Diagram dan Tabel III

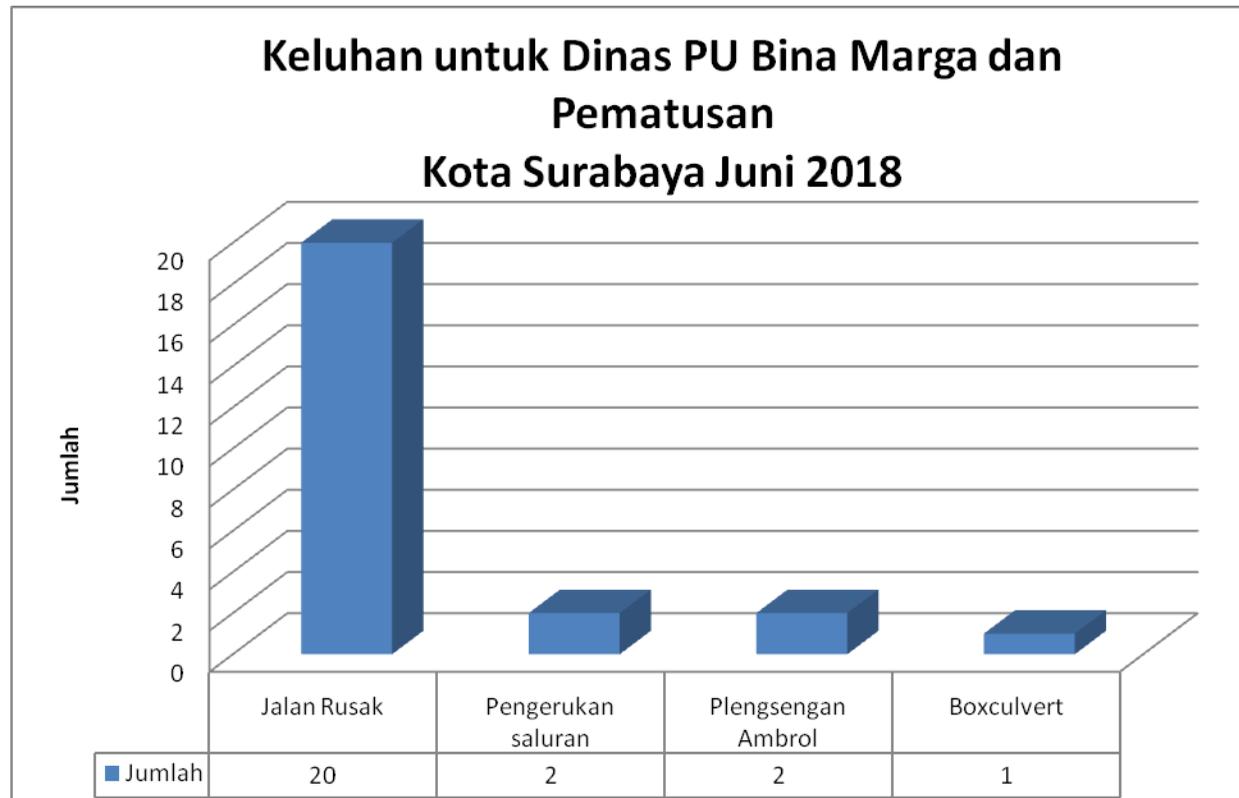


Diagram dan tabel diatas merupakan data keluhan yang ditujukan kepada Dinas PU Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya Periode Juni 2018. Pengkategorian permasalahan tersebut, antara lain tentang : Jalan rusak, Pengerukan saluran, Plengsengan Ambrol dan Boxculvert. Pada periode ini, permasalahan yang banyak dikeluhkan masyarakat kepada instansi ini adalah berkenaan dengan Jalan rusak yang berjumlah 20 keluhan.

Diagram dan Tabel IV

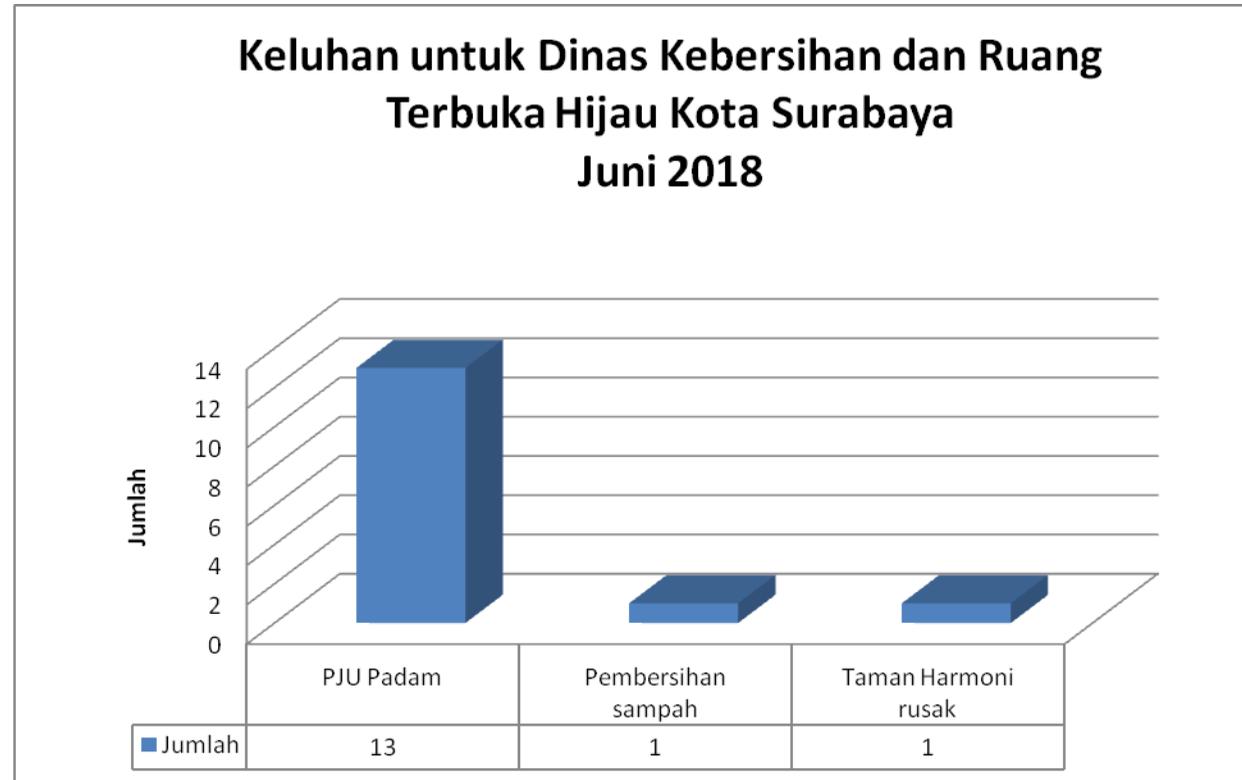


Diagram dan tabel diatas merupakan data keluhan yang ditujukan kepada Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya Periode Juni 2018. Pengkategorian permasalahan tersebut antara lain tentang : PJU Padam, Pembersihan sampah, Taman Harmoni rusak. Pada periode ini, permasalahan yang paling banyak dikeluhkan untuk instansi ini adalah tentang PJU Padam yang berjumlah 13 keluhan.

Diagram dan Tabel V



Diagram dan tabel diatas merupakan data keluhan yang ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Periode Juni 2018. Pengkategorian permasalahan tersebut, antara lain tentang : KTP el, Sever Duspendukcapil maintenance, KK dan Konsolidasi NIK. Pada periode ini, permasalahan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah tentang KTP el yang berjumlah 6 keluhan.

Diagram dan Tabel VI

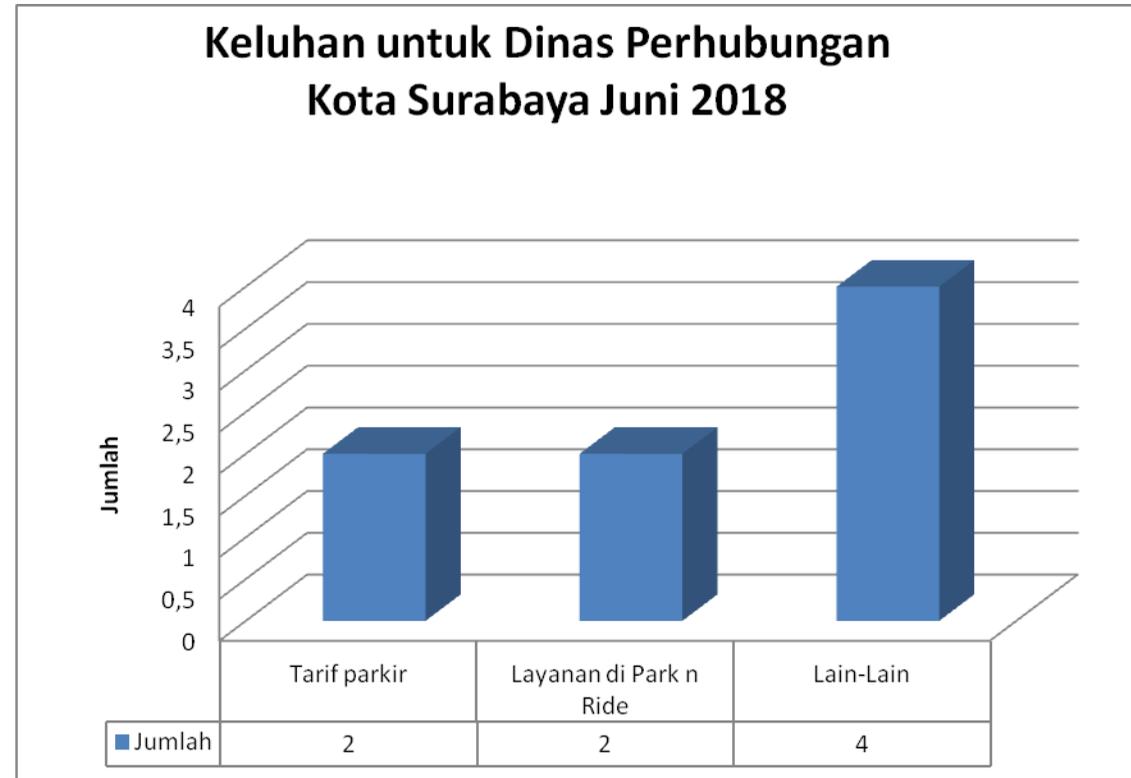


Diagram dan tabel diatas merupakan data keluhan yang ditujukan kepada Dinas Perhubungan Kota Surabaya Periode Juni 2018. Pengkategorian permasalahan tersebut, antara lain tentang : Tarif parkir, Layanan Park n Ride dan lain-lain (Jukir parkir, Suroboyo Bus, Parkir liar dan Traffic light). Pada periode ini, permasalahan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah Tarif parkir DAN Layanan Park n Ride yang berjumlah 2 keluhan.

Diagram dan Tabel VII

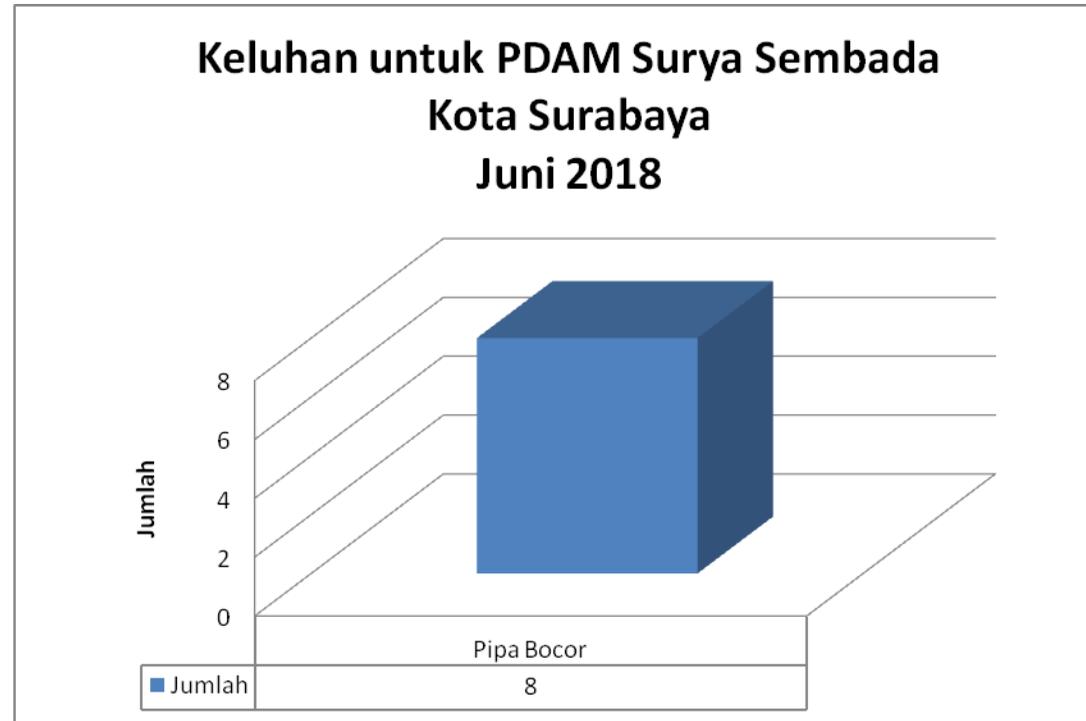


Diagram dan tabel diatas merupakan data keluhan yang ditujukan kepada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Periode Juni 2018. Pengkategorian permasalahan tersebut, antara lain tentang : Pipa Bocor. Pada periode ini, permasalahan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah tentang Pipa Bocor yang berjumlah 8 keluhan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan diagram dan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa pada Juni 2018, media keluhan masyarakat yang paling banyak dipakai adalah Twitter Sapawarga Kota Surabaya. Lebih lanjut, untuk OPD yang paling banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat adalah Dinas PU Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Lebih lanjut, permasalahan yang ditunjukkan adalah Jalan rusak.

Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mempunyai rekomendasi berkenaan dengan hal di atas, yakni: Hendaknya paparan data yang telah disampaikan bisa menjadi bahan telaahan bagi instansi-instansi terkait dalam melakukan evaluasi kinerja ataupun membuat rencana kerja tahun depan. Diharapkan, masukan yang masuk nantinya bukan merupakan keluhan yang bersifat destruktif, namun bersifat konstruktif.