

**EFEKTIVITAS APLIKASI WARGAKU SEBAGAI LAYANAN
PENGADUAN *ONLINE* MASYARAKAT KOTA SURABAYA
(Studi Kasus Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial
(S. Sos) dalam Bidang Ilmu Politik**



OLEH:

**INTAN PERTIWI
NIM I01217007**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK

JANUARI 2023

PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Intan Pertiwi
NIM : I01217007
Program Studi : Ilmu Politik
Yang berjudul : Efektivitas Aplikasi WargaKu sebagai Layanan Pengaduan *Online* Masyarakat Kota Surabaya (Studi Kasus Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- 1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
- 2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain.
- 3) Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 05 Januari 2023

Yang menyatakan



Intan Pertiwi
NIM. I01217007

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Intan Pertiwi

NIM : I01217007

Program Studi : Ilmu Politik

yang berjudul **“Efektivitas Aplikasi WargaKu sebagai Layanan Pengaduan Online Masyarakat Kota Surabaya (Studi Kasus Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)”**, saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diperbaiki dan dapat diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana S.Sos dalam bidang Ilmu Politik.

Surabaya, 05 Januari 2023

Pembimbing



Holilah. S.Ag. M.Si

NIP. 197610182008012008

PENGESAHAN

Skripsi oleh Intan Pertiwi dengan judul: "Efektivitas Aplikasi WargaKu sebagai Layanan Pengaduan *Online* Masyarakat Kota Surabaya (Studi Kasus Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)" telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I



Holilah. S.Ag. M.Si

NIP. 197610182008012008

Penguji II



Moh. Fathoni Hakim, M.Si

NIP. 198401052011011008

Penguji III



Noor Rohman, M.A.

NIP. 198510192015031001

Penguji IV



Ajeng Widya Prakasita, M.A

NIP.199502232020122025

Surabaya,

Mengesahkan,

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



Dr. Abi Chalik, M.Ag

NIP. 1973062720000312002

ABSTRAK

Intan Pertiwi, 2022, Efektivitas Aplikasi Wargaku Sebagai Layanan Pengaduan Online Masyarakat Kota Surabaya (Studi Kasus Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya), Skripsi Program Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi Wargaku, E-Government.

Penelitian ini bertujuan untuk membahas efektivitas aplikasi WargaKu sebagai inovasi dalam pelayanan pengaduan *online* oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan studi kasus pada Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Rumusan masalah penelitian ini adalah (1) bagaimana efektivitas aplikasi WargaKu di Kecamatan Tambaksari dan (2) strategi yang dilakukan oleh pemerintahan Kota Surabaya untuk mewujudkan efektivitas aplikasi WargaKu.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas menurut Sondang P. Siagian sebagai pedoman untuk mengukur efektivitas aplikasi WargaKu.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, aplikasi WargaKu dinilai sudah efektif di Kecamatan Tambaksari. Hal ini didasarkan pada delapan poin efektivitas Sondang P. Siagian yang telah terpenuhi menurut pendapat masyarakat Kecamatan Tambaksari yaitu: terlaksananya tujuan aplikasi WargaKu yaitu adanya respon cepat, strategi Pemkot Surabaya untuk mewujudkan tujuan aplikasi WargaKu salah satunya dengan sosialisasi di media sosial, Diskominfo Kota Surabaya merancang dan mensosialisasi aplikasi WargaKu berdasarkan Perwali No.82 Tahun 2021, aplikasi WargaKu mengalami banyak *upgrade* untuk terus menyempurnakan pelayanan yang diberikan dari pemkot Surabaya kepada masyarakat Kota Surabaya, aplikasi WargaKu merupakan program pengaduan dan pelayanan masyarakat Kota Surabaya dari fitur-fitur didalamnya, masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat karena efektifnya sistem dan admin aplikasi WargaKu, masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan efisien lewat aplikasi WargaKu, adanya sistem monitoring oleh Walikota Surabaya yang bisa memantau pengaduan yang masuk pada aplikasi WargaKu. Kedua, terdapat berbagai strategi yang dilakukan oleh pemerintahan Kota Surabaya dalam hal ini adalah Dinas Kominfo Kota Surabaya yang bertanggung jawab atas pelaksanaan aplikasi WargaKu sebagai instrumen *e-government* Kota Surabaya yaitu sosialisasi melalui semua platform media sosial pemkot Surabaya, pelatihan admin aplikasi WargaKu, penyediaan user guide untuk masyarakat Kota Surabaya, evaluasi sistem aplikasi WargaKu hingga monitoring oleh Walikota Surabaya.

ABSTRACT

Intan Pertiwi, 2022, The Effectiveness of the Wargaku Application as an Online Complaint Service for the City of Surabaya (Case Study of Tambaksari District, Surabaya City), Thesis for the Political Science Program, Faculty of Social and Political Sciences, Sunan Ampel State Islamic University, Surabaya.

Keywords: Effectiveness, Wargaku Application, E-Government.

This study aims to discuss the effectiveness of the WargaKu application as an innovation in online complaint services by the Surabaya City Government with a case study in Tambaksari District, Surabaya City. The formulation of the research problems are (1) how effective is the WargaKu application in Tambaksari District and (2) the strategy implemented by the Surabaya City government to realize the effectiveness of the WargaKu application.

This research uses a descriptive qualitative method with a case study type of research. The theory used in this study is the effectiveness theory according to Sondang P. Siagan as a guideline for measuring the effectiveness of the WargaKu application.

The results of this study indicate that first, the WargaKu application is considered effective in Tambaksari District. This is based on eight points of the effectiveness of Sondang P. Siagan which have been fulfilled according to the opinion of the people of Tambaksari Subdistrict, namely: the implementation of the purpose of the WargaKu application a quick response, the strategy of the Surabaya City Government to realize the objectives of the WargaKu application, one of which is socialization on social media, the Surabaya City Diskominfo designed and socialize the WargaKu application based on Perwali No.82 of 2021, the WargaKu application has undergone many upgrades to continue to improve the services provided by the Surabaya city government to the people of Surabaya City, the WargaKu application is a complaint program and community service for the City of Surabaya, from the features in it, the public can get easy and fast service due to the effectiveness of the WargaKu application system and admin, the community gets easier, faster and more efficient services through the WargaKu application, there is a monitoring system by the Mayor of Surabaya who can monitor complaints that enter the application My Citizens. Second, there are various strategies carried out by the Surabaya City government, in this case the Surabaya City Communications and Informatics Agency, which is responsible for implementing the WargaKu application as an e-government instrument for the City of Surabaya, namely socialization through all social media platforms for the Surabaya City Government, training for the WargaKu application admin, provision of users. guide for the people of Surabaya City, evaluation of the WargaKu application system to monitoring by the Mayor of Surabaya.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis.....	10
E. Definisi Konseptual.....	11
1. Efektivitas	11
2. Aplikasi WargaKu	12
3. Pemerintahan Kota Surabaya	13
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Landasan Teori	21
1. Efektivitas	21
2. Pelayanan Publik.....	26
3. Konsep <i>E-Government</i>	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48

A. Pendekatan Penelitian	48
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	49
1. Lokasi Penelitian	49
2. Waktu Penelitian	50
C. Penentuan Informan	50
D. Tahap-Tahap Penelitian.....	52
E. Jenis dan Sumber Data Penelitian	53
1. Sumber Data Primer	53
2. Sumber Data Sekunder	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Observasi.....	54
2. Wawancara	55
3. Dokumentasi	56
G. Teknik Analisis Data	57
H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	58
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	60
A. Penyajian Data.....	60
1. Gambaran Umum Penerapan <i>E-Government</i> di Kota Surabaya	60
2. Gambaran Umum Aplikasi Wargaku Kota Surabaya	74
B. Analisis dan Pembahasan	82
1. Efektivitas aplikasi WargaKu di Kecamatan Tambaksari sebagai Layanan Pengaduan <i>Online</i>	90
2. Strategi Diskominfo Kota Surabaya untuk Mewujudkan Efektivitas Aplikasi WargaKu	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran	134
DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN-LAMPIRAN	143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Homepage Aplikasi WargaKu	4
Gambar 1. 2 Jumlah Keluhan menurut Jenis Media Bulan Januari s/d Desember 2021	5
Gambar 1. 3 Jumlah Keluhan, Kritik, Saran, Apresiasi, dan Permohonan Informasi 2021	6
Gambar 1. 4 Banyaknya Penduduk Menurut Jenis Kelamin Per Kecamatan Population By Sex And Sub District Taken From Population Register 2018	8
Gambar 3. 1 Alur Analisis Data	58
Gambar 4. 1 Single Windows e-government Kota Surabaya	60
Gambar 4. 2 Logo Aplikasi WargaKu Surabaya	63
Gambar 4. 3 Logo Surabaya Intelligent Transport System (SITS) CCTV Surabaya	64
Gambar 4. 4 Logo Klampid New Generation	66
Gambar 4. 5 Logo TransportasiKu.....	67
Gambar 4. 6 Logo Peken Surabaya.....	68
Gambar 4. 7 Logo E-Health Surabaya	69
Gambar 4. 8 Logo ATM Samsat Jatim	71
Gambar 4. 9 Logo <i>e-performance</i> Surabaya	73
Gambar 4. 10 Diagram dan Tabel Media Keluhan Masyarakat April 2021	106
Gambar 4. 11 Jumlah Keluhan menurut Jenis Media	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Daftar Nama Informan	50
Tabel 4. 1 Beberapa Produk E-Government Di Surabaya	62
Tabel 4. 2 Gambaran Umum Aplikasi WargaKu Kota Surabaya	74
Tabel 4. 3 Panduan Penggunaan Aplikasi WargaKu	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA.....	143
LAMPIRAN 2 DOKUMEN LAIN YANG RELEVAN.....	165
LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN PENELITIAN	189
LAMPIRAN 4 BIODATA PENELITI	193

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Standar pelayanan publik pada abad ke 21 telah berkembang dengan pemanfaatan teknologi, dalam proses pelayanan publik oleh pemerintah di Indonesia. Hal ini merupakan sebuah dampak perubahan di era globalisasi yang terjadi karena adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi atau IPTEK sehingga dapat mempengaruhi model pelayanan publik untuk mendukung dan mewujudkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini perkembangan teknologi komunikasi mendukung penyebaran informasi secara cepat, seperti melalui televisi, surat kabar, *handphone*, internet dan perangkat lainnya yang mempermudah interaksi dan komunikasi antar manusia.¹ Di Kehidupan sehari-hari, masyarakat pada umumnya memanfaatkan teknologi komunikasi untuk mempermudah mendapatkan kabar melalui televisi, radio atau internet dan berinteraksi melalui telepon seluler.

Adanya teknologi komunikasi dalam hal ini sangat membantu aktifitas setiap yang dilakukan, baik oleh individu, swasta maupun negara. Seperti yang terjadi pada Pemerintahan Kota Surabaya yang menggunakan perkembangan teknologi untuk menunjang aktivitas pemerintahan, sehingga dapat membantu proses pemerintahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam aktivitas tersebut. Hal ini

¹ Eko Hary Susanto, *Komunikasi Massa : Esensi dan Aplikasi dalam Dinamika Sosial Ekonomi Politik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), Hlm. 12

dilakukan untuk meningkatkan keterbukaan dan transparansi pada aspek penyelenggaraan pemerintahan Kota Surabaya, sehingga munculah *e-government* yang digunakan pemerintah Kota Surabaya untuk menyediakan pelayanan publik, meningkatkan efektifitas dalam manajemen, serta mempromosikan nilai demokrasi dan informasi yang dibutuhkan masyarakat.²

E-government digunakan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk menciptakan transparansi dan meminimalisir adanya korupsi di kalangan pemerintahan, seperti pada praktik *rent seeking behaviour* yang menyatakan bahwa pada tahun 2007 berdasarkan data *Corruption Perception Index*, Surabaya menjadi salah satu lokasi yang banyak mendapatkan pengaduan kegiatan korupsi dan paling tinggi korupsinya dari persepsi pelaku bisnis.³ Dalam pandangan lain, penerapan *e-government* di Kota Surabaya karena jumlah PNS lebih banyak yang pensiun dari pada yang masuk, sehingga jika menggunakan bantuan teknologi maka pemerintah Kota Surabaya akan kesulitan dalam mengelola kegiatan dan pekerjaan. *E-government* menjadi salah satu visi dan misi Walikota Surabaya, yakni mewujudkan efektifitas dan respon cepat terhadap *pengaduan* dan permohonan masyarakat. Serta *e-government* merupakan rencana strategis pemerintah Kota Surabaya untuk meminimalisir praktek KKN.⁴ *E-government* juga diharapkan dapat mempermudah kinerja

² J. P. Gant, *Electronic Government for Developing Countries* (Jenewa: ITU, 2008), hlm. 15

³ Novy Setia Yunas, "Implementasi E-government dalam Meminimalisir Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintahan Kota Surabaya", *Matra Pembaruan*, 4 (1), 2020, hlm.13-23

⁴ I. Q. Ainiyah, *Penerapan E-government di Kota Surabaya*, Academia.edu : 2016, diakses pada 15 Januari 2023, melalui https://www.academia.edu/Penerapan_EGovernment_diKota_Surabaya

pemerintah agar lebih efektif dan efisien, karena diharapkan dapat menjangkau masyarakat lebih luas, biaya yang dikeluarkan masyarakat dapat lebih murah, pemanfaatan teknologi yang lebih optimal, meningkatkan partisipasi masyarakat dan peningkatan sumber daya manusia.⁵

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintahan yang menerapkan *e-government* dalam aktivitas pemerintahan untuk menunjang kinerja Pemerintah Kota Surabaya. Dalam penerapan *e-government* Pemerintah Kota Surabaya dikenal cukup baik pada bidang pelayanan publik, sehingga mendapatkan berbagai penghargaan pada tingkat regional dan nasional. Seperti pada tahun 2009, Pemerintah Kota Surabaya menerima penghargaan *E-government Award* karena dianggap sebagai contoh penerapan terbaik. Selanjutnya pada tahun 2016, Pemerintah Kota Surabaya kembali meraih penghargaan kota dengan sistem layanan terbaik Kabupaten atau Kota kategori B pada PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) *Award* 2016 tingkat Jawa Timur yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Jawa Timur. Pada tahun 2021 Pemerintah Kota Surabaya kembali membuat inovasi pelayanan baru dalam inovasi pemerintahan elektronik (*e-government*). Produk yang dikembangkan Pemerintah Daerah Kota Surabaya yakni aplikasi “WargaKu” yang bertujuan untuk mewujudkan respon cepat terhadap keluhan dan permohonan masyarakat Kota Surabaya, meningkatkan efektifitas,⁶

⁵ Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*

⁶ Satria Ariyudha Pratama, *Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Laport Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah*, diakses melalui <http://eprints.ipdn.ac.id/6961/1/Satria/Ariyudha/Pratama.pdf>

efisiensi, akuntabilitas, serta daya tanggap pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan publik.⁷ Latar belakang adanya aplikasi WargaKu merupakan salah satu inovasi yang digunakan oleh Walikota Surabaya Eri Cahyadi, karena ingin melibatkan masyarakat dalam masalah pembangunan Kota Surabaya yang bersifat cukup kompleks, sehingga membutuhkan keterlibatan berbagai pihak.⁸

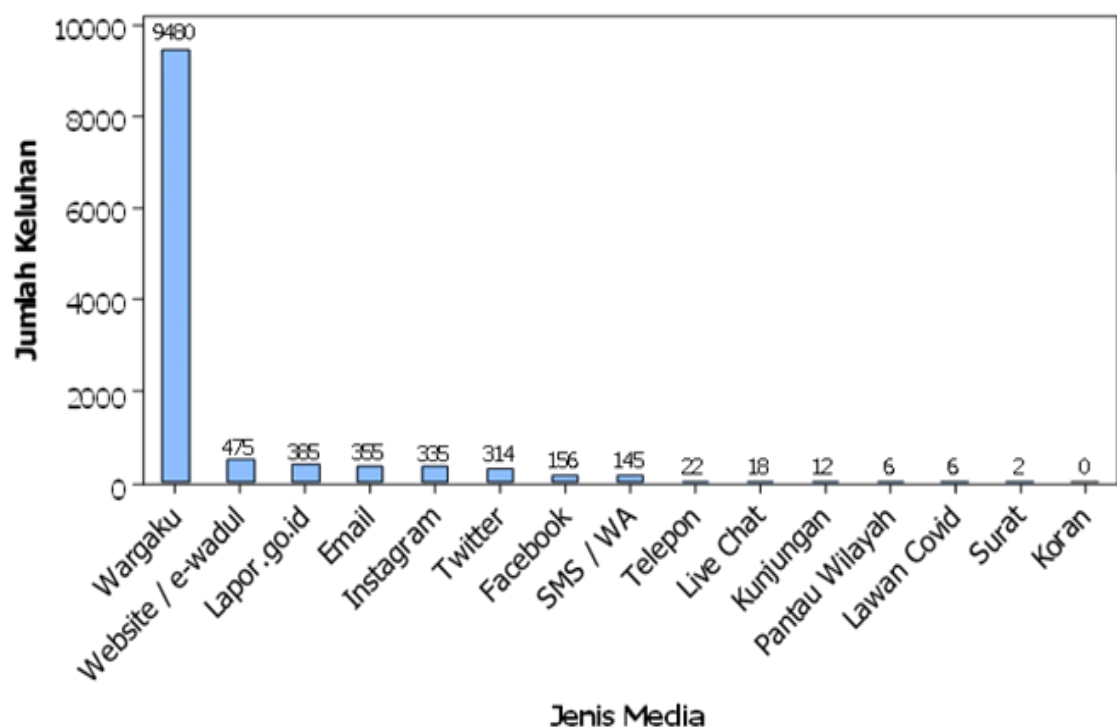


Gambar 1. 1 Homepage Aplikasi WargaKu

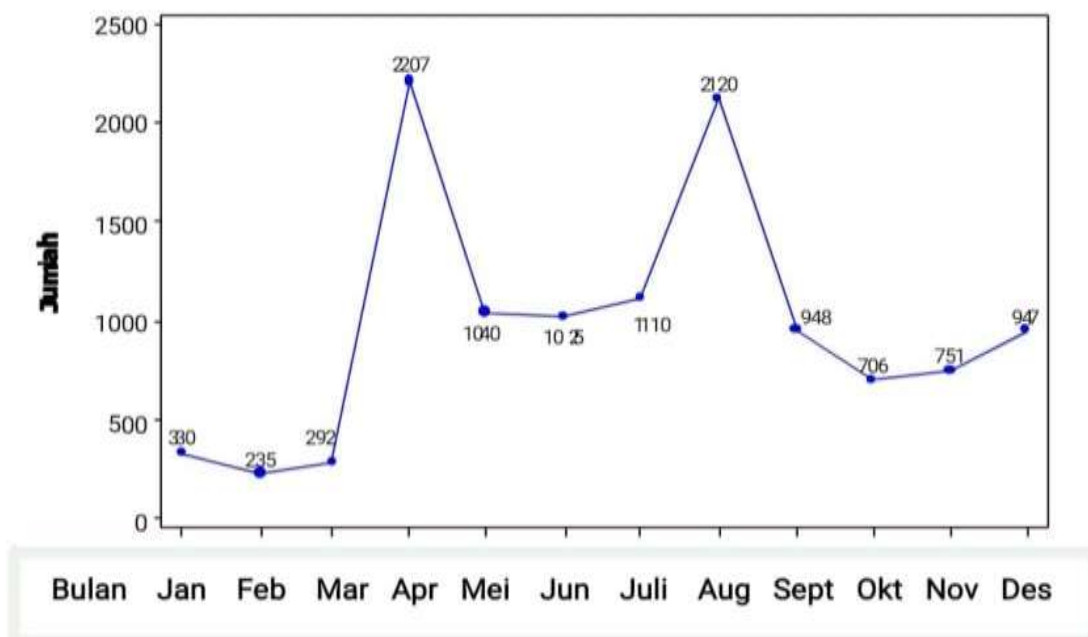
⁷ Pramadita Waranandini, *Program E-Wadul (Wadah Usulan Dan Keluhan) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Tentang Responsivitas dan Transparansi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)*, diakses melalui repository.unair.ac.id/79335/3/JURNAL_Fis.AN.pdf

⁸ Aris Kurniawa, *Aplikasi WargaKu Platform Komunikasi Warga dengan Pemkot Surabaya*, (Sindonews.com, 2021), diakses pada 15 Januari 2023

Aplikasi WargaKu diluncurkan tanggal 31 Maret 2021 oleh Pemkot Surabaya. WargaKu atau “Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul” secara alami dimaksudkan untuk menyerap sebanyak-banyaknya aspirasi dari masyarakat sebagai instrumen layanan pengaduan digital bagi warga Surabaya. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan di dalamnya yaitu fitur *Medical Center*, fitur Kependudukan, fitur Kesehatan, fitur Perizinan, fitur Sosial Masyarakat, fitur Pemberdayaan Ekonomi, fitur PPID Kota Surabaya, fitur penerima banas, fitur wadul sertifikat vaksin, fitur pojok keuangan, dan fitur *e-housing*. Dalam data yang ada, aplikasi wargaku telah digunakan oleh masyarakat Kota Surabaya. Hal ini didasarkan pada gambar berikut:



Gambar 1. 2 Jumlah Keluhan menurut Jenis Media Bulan Januari s/d Desember 2021



Gambar 1. 3 Jumlah Keluhan, Kritik, Saran, Apresiasi, dan Permohonan Informasi 2021

Berdasarkan data gambar 2 dan 3 dapat disimpulkan bahwa Selama tahun 2021, Pemerintah Kota Surabaya menerima sebanyak 11.711 keluhan, kritik, saran, apresiasi, dan permohonan informasi melalui aplikasi WargaKu. Penyampaian keluhan, kritik, saran, apresiasi, dan permohonan informasi masyarakat paling banyak melalui aplikasi WargaKu yakni sebanyak 9.480 pada gambar 2. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa terdapat peningkatan pada performa pelayanan publik semenjak aplikasi WargaKu dikeluarkan. Bahkan dalam sebulan setelah dirilis, aplikasi WargaKu sudah bisa menjadi media penyampaian keluhan masyarakat Surabaya yang paling banyak digunakan.⁹

Diskominfo Kota Surabaya sebagai Lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung bertanggung jawab dalam mengoperasikan aplikasi

⁹ Rafika Rachma Maulidini, Sebulan Diluncurkan Aplikasi Wargaku Tampung 2 Ribu Aduan, (Jawa Pos.com : 2021), diakses 15 Januari 2023

WargaKu sebagai sarana penerapan *e-government* di Kota Surabaya. Maka sebagai lembaga yang bertugas pada bidang informasi dan komunikasi publik, Diskominfo Kota Surabaya adalah dinas yang bertanggung jawab dalam strategi untuk mewujudkan efektivitas program aplikasi WargaKu yang dikeluarkan oleh pemerintahan Kota Surabaya serta menjadi lembaga yang bertanggung jawab dalam berjalannya aplikasi sebagai media layanan pengaduan online masyarakat Kota Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari fakta tentang efektivitas pelayanan e-government melalui aplikasi WargaKu oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan mengambil fokus lokasi penelitian pada Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Alasan peneliti memilih kecamatan tambaksari sebagai lokasi penelitian didasarkan pada data kepadatan penduduk per kecamatan di Kota Surabaya, sehingga peneliti berasumsi bahwa dalam wilayah dengan penduduk yang cukup padat akan memiliki cukup banyak masalah sosial yang hadir ditengah masyarakat yang mencapai 234.473 jiwa, berdasarkan pada data Jumlah Penduduk menurut Jenis Kelamin per Kecamatan dalam *Population by Sex and Sub District Taken from Population Register*.

Tabel : 03.01.01 Banyaknya Penduduk menurut Jenis Kelamin per Kecamatan
Population by Sex and Sub District Taken from Population Register
2018

Kecamatan/	Laki-laki/	Perempuan/	Jumlah/
<div style="background-color: #333; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px;"> X <p style="margin: 0;">Konversikan dokumen ini dan bagikan sebagai gambar</p> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"> Bagi </div> </div>			
02. Genteng	30.483	31.451	61.934
03. Bubutan	53.007	53.392	106.399
04. Simokerto	51.203	51.561	102.764
Surabaya Utara			
05. Pabean Cantikan	42.447	42.460	84.907
06. Semampir	101.598	100.442	202.040
07. Krembangan	62.209	62.210	124.419
08. Kenjeran	86.845	85.329	172.174
09. Bulak	22.608	22.603	45.211
Surabaya Timur			
10. Tambaksari	116.510	117.963	234.473
11. Gubeng	69.632	72.136	141.768
12. Rungkut	58.429	59.162	117.591
13. Tenggilis Mejoyo	29.626	29.929	59.555
14. Gunung Anyar	29.283	29.431	58.714
15. Sukolilo	56.787	57.522	114.309

Gambar 1. 4 Banyaknya Penduduk Menurut Jenis Kelamin Per Kecamatan

Population By Sex And Sub District Taken From Population Register 2018

Kecamatan Tambaksari merupakan wilayah distrik dengan jumlah penduduk terbanyak di Surabaya mencapai 116.510 jiwa, dalam alasan lain peneliti memilih Kecamatan Tambaksari sebagai lokus penelitian adalah berdasarkan pada data pengguna aplikasi wargaku, keluhan terbanyak yang disampaikan oleh laki-laki mencapai 77,1% sehingga peneliti memilih Kecamatan Tambaksari sebagai lokasi dengan jumlah populasi laki-laki terbanyak dari Kecamatan lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini menarik untuk dilakukan karena judul yang diambil oleh peneliti belum pernah diteliti, juga aplikasi “WargaKu” merupakan aplikasi baru yang dirilis oleh Pemerintah Kota Surabaya. Meskipun merupakan aplikasi baru namun memiliki fitur yang lengkap dan menarik sebagai inovasi penyelenggaraan *E-Government* di Kota Surabaya. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS APLIKASI WARGAKU SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT SURABAYA (Studi Kasus Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)”**. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas model pelayanan *e-government* oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui aplikasi “WargaKu”, dengan studi kasus pada penelitian ini adalah pada masyarakat Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya sebagai kecamatan dengan populasi terbanyak di Kota Surabaya untuk mewujudkan efektivitas aplikasi WargaKu dengan berpedoman pada ukuran efektivitas menurut Sondang P. Siagian. Lalu bagaimana strategi yang dilakukan

pemerintahan Kota Surabaya dalam mewujudkan efektivitas aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kota Surabaya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas aplikasi WargaKu di Kota Surabaya sebagai layanan pengaduan *online* di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya?
2. Bagaimana Strategi Pemerintahan Kota Surabaya Dalam Mewujudkan Efektivitas Aplikasi WargaKu?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui efektivitas aplikasi WargaKu di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.
2. Mengetahui Strategi Pemerintahan Kota Surabaya Dalam Mewujudkan Efektivitas Aplikasi WargaKu.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dalam aspek teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi secara teori atau pengetahuan dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu politik.

2. Manfaat Praktis

Dalam aspek praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu wawasan tambahan terkait model pelayanan publik berbasis *e-government* melalui aplikasi *smartphone*. Khususnya dalam penelitian tentang aplikasi WargaKu.

E. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah pernyataan yang memberi sebuah arti dari konsep atau istilah tertentu, definisi konseptual merupakan unsur penting dalam penelitian yang memuat karakteristik sesuatu masalah dalam penelitian.

Judul dari penelitian ini adalah “Efektivitas Aplikasi WargaKu sebagai Layanan Pengaduan *Online* Masyarakat Surabaya (Studi Kasus Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)”. Adapun penjelasan istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas

Gibson menyatakan bahwa efektivitas adalah konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan. Selanjutnya dikatakan bahwa kriteria efektivitas dari sebuah organisasi ditentukan oleh lima unsur: Hasil produksi, efisiensi, kepuasan, penyesuaian dan kelangsungan.¹⁰ Steers menyatakan 5 kriteria dalam pengukuran efektivitas, antara lain; produktivitas, kemampuan dalam adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampumpuan berlabar, lalu yang terakhir pencarian sumber daya. Sehingga efektivitas dapat dipahami sebagai prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan,¹¹ waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.¹²

¹⁰ Denis, et.al, “Efektivitas Sistem Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa”, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*, Vol. 5, Nomor 084, 2019, h. 8-16

¹¹ Effendy, *Human Relations Dan Public Relations Dalam Manajemen*, (PT Remaja Rosdakarya : Bandung, 2006), hlm. 14

¹² Susanto, *Pendapat Umum*, (Bina Cipta : Bandung, 1975), hlm. 74

Efektivitas dalam penelitian ini menggunakan pemikiran dari Sondang P. Siagian tentang indikator pengukuran efektivitas yang menjelaskan terkait “Kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak dapat dilihat dari: adanya kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan program, ketersediaan sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, serta adanya pengawasan dan pengendalian”.¹³

Berdasarkan definisi dan kategorisasi teori efektivitas diatas, maka fokus penelitian ini memuat pembahasan tentang bagaimana efektivitas penerapan *e-government* dalam aplikasi “WargaKu” berdasarkan poin dan indikator efektivitas oleh Sondang P dengan lokasi penelitian Kecamatan Tambaksari.

2. Aplikasi WargaKu

Aplikasi WargaKu atau “Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga Dan Kampung Unggul” merupakan program yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Surabaya sebagai wadah pengaduan warga terkait masalah pelayanan publik di Surabaya.

Aplikasi WargaKu dirancang sebagai wadah pengaduan warga atas problematika pelayanan publik di Surabaya. Lalu, lewat Aplikasi WargaKu warga juga bisa mengajukan pelayanan kependudukan, pemberdayaan

¹³ A. Sobandi, Adman, Edi Suryadi, “*Effectiveness Of Archive Management By Digitizing Documents*”, *Manajerial*, Vol. 19 No.2 Juni 2020, Hal - 95, E-Issn : 2527 – 4570

ekonomi, serta perizinan. Ada pula fitur kesehatan, sosial masyarakat, wadul sertifikat vaksin, bantuan sosial, pojok keuangan, e-housing, PPID dan tombol darurat 112.¹⁴

3. Pemerintahan Kota Surabaya

Menurut David Apter, pemerintah adalah unit anggota yang paling umum dan bertanggung jawab untuk mempertahankan sistem yang mencakup monopoli praktis yang menyangkut kekuasaan paksaannya.¹⁵ Sedangkan menurut Bayu Surianingrat, pemerintah adalah sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan yang dalam arti ini melaksanakan wewenang yang sah dan melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perbuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan.¹⁶ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemerintah merupakan organisasi yang mempunyai tanggung jawab dan fungsi untuk mengelola sistem pemerintahan dan merumuskan kebijakan untuk mencapai tujuan nasional. Kota adalah wilayah administratif milik provinsi.

Dalam penelitian ini, pemerintahan Kota Surabaya memiliki program *e-government* yang bernama aplikasi WargaKu. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Diskominfo) adalah dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi

¹⁴ Jawa Pos, Aplikasi WargaKu Jadi Rumah untuk Melayani Warga Surabaya, 24 September 2021, diakses tanggal 30 Desember 2022, dari situs berita <https://www.jawapos.com/Surabaya/24/09/2021/aplikasi-wargaku-jadi-rumah-untuk-melayani-warga-Surabaya/>

¹⁵ Inu Kencana Syafie. 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Refika Aditama. Hlm 11

¹⁶ Bayu Surianingrat. 1992. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : PT Rineka Cipta. Hlm 9-10

Informasi dan Komunikasi (TIK) serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Maka, Diskominfo Kota Surabaya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya menjadi pihak yang bertanggung jawab dalam proses pelaksanaan aplikasi WargaKu sebagai sarana penerapan *e-government* di Kota Surabaya.

F. Sistematika Pembahasan

a) BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

b) BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai penelitian terdahulu serta kerangka teori yang relevan untuk mendeskripsikan hal-hal yang terkait dengan penelitian ini.

c) BAB III Metode Penelitian

Memuat secara detail terkait metode penelitian, menguraikan jenis penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, pemilihan subjek penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data serta teknik keabsahan data.

d) BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penyajian dan analisis data dengan menguraikan hasil temuan dan pembahasan dari data-data yang telah diperoleh pada saat penelitian.

e) BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan juga saran untuk perbaikan kedepannya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Sebagai upaya untuk menjauhi adanya repetisi dalam pengulangan pengkajian penelitian mengenai kesamaan pembahasan di dalam penelitian maka, peneliti menyajikan tabel yang memuat penelitian yang relevan.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Pengarang	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Yuliana Kristanto, S.Ap, M.Si.	Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan <i>E-Government</i> (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapori Hendi). ¹⁷	Aplikasi lapori hendi adalah aplikasi <i>online</i> yang diperuntukan untuk masyarakat Kota Semarang. Aplikasi lapori hendi belum didukung oleh perangkat yang memadai, dan disimpulkan oleh peneliti hal Ini tentunya tidak efektif bagi pengguna. Aplikasi ini sudah beroperasi sejak tahun 2016, tetapi ternyata tidak memberikan pengaruh yang konkrit terhadap beberapa hal pelayanan public seperti misalnya dalam hal penanganan kekerasan terhadap anak dan perempuan. Dalam perwujudan <i>E governance</i> , selain sasarannya adalah untuk memberikan pengaruh yang konkrit bagi sektor pelayanan publik, ada juga sasaran yang lain yaitu menimbulkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat. Ini terbukti dari beberapa data dan berita yang telah dipaparkan. Dilansir dari berita solopos.com yang memuat keluhan warga yang melaporkan bahwa pengaduannya tidak diproses juga selama lebih dari satu minggu. Ada juga data dari hasil penelitian terdahulu yang

¹⁷ Yuliana Kristanto, S.Ap, M.Si, "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan *E-Government* (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapori Hendi)", *Journal Of Public Administration And Local Governance* Vol 2, No. 1 (2018): 1-11, doi: <http://dx.doi.org/10.31002/jpalg.v2i1.637>

			menunjukkan bahwa 50 persen pengaduan belum direspon.
		Persamaan	Perbedaan
		Persamaan terletak pada penelitian terhadap sebuah aplikasi <i>online</i> yang diperuntukkan untuk masyarakat sebagai upaya dalam penyaluran aspirasi dan meningkatkan aspek pelayanan publik.	Perbedaan terletak pada aplikasi yang diteliti. Penelitian ini meneliti tentang aplikasi lapor hendi yang mana adalah aplikasi <i>online</i> untuk masyarakat Kota Semarang. Sedangkan skripsi ini membahas tentang aplikasi wargaku yang diperuntukkan khusus untuk warga Kota Surabaya. Selain itu, perbedaannya terletak pada isi penelitian. Penelitian terdahulu ini lebih membahas tentang bagaimana <i>review</i> penerapan aplikasi lapor hendi yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Semarang ini dan dampaknya secara konkrit pada permasalahan di masyarakat berdasarkan ulasan pasca 1 tahun aplikasi lapor hendi dirilis. Sedangkan skripsi ini akan membahas tentang bagaimana efektivitas aplikasi wargaku sebagai layanan pengaduan <i>online</i> di Kota Surabaya.
2	Haura Atthahara	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta	Penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Meskipun apa yang dilakukan oleh Kabupaten Purwakarta bukanlah sesuatu hal yang baru di Indonesia. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pematapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan <i>e-government</i> tersebut. Terlepas dari berbagai kekurangannya penerapan <i>e-government</i> lewat aplikasi Ogan Lopian ini dapat dijadikan contoh bagi pemda-pemda lain yang ingin melakukan inovasi dalam

			penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya. ¹⁸
Persamaan		Perbedaan	
Persamaan terdapat pada fokus penelitian yang mana aplikasi wargaku dan aplikasi ogan lopian sama-sama memiliki fungsi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada warga, baik pada bidang kesehatan, bidang pemberdayaan ekonomi hingga perizinan. Juga fokus penelitian yang difokuskan pada lembaga dinas kominfo daerah sebagai lembaga yang memantau penggunaan aplikasi.		Perbedaan pada penelitian ini adalah pada aplikasi yang akan diteliti oleh peneliti.	
3	Laurensia Nindyta, Angelina Haspo Dan Aldri Frinaldi.	Penerapan Aplikasi Sp4n-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok.	Penerapan aplikasi sp4n-lapor dalam manajemen pengaduan masyarakat pada kota solok belum berjalan sebagaimana mestinya karena kendala yaitu jaringan internet yang terkadang tidak berfungsi pada saat dibutuhkan. Lalu faktor pendukung penerapan aplikasi (lapor!) Adalah aspek hardware dan aplikasi, human resource atau sdm, data serta informasi, struktur organisasi, dan perilaku pelaksana. Adapun masalah lain yaitu masih kurangnya pengetahuan tentang aplikasi lapor, niat yang kurang, sosialisasi yang kurang serta kurangnya prasarana untuk mengakses aplikasi lapor. ¹⁹
Pesamaan		Perbedaan	
Persamaan penelitian terdapat pada penelitian tentang aplikasi online yang dikhususkan untuk pengaduan masyarakat suatu daerah.		Perbedaan terletak pada penelitian terdahulu ini mengkaji tentang bagaimana penerapan sebuah aplikasi sp4n-lapor sebagai aplikasi pengaduan masyarakat. Sedangkan penelitian ini akan meneliti tentang bagaimana efektivitas aplikasi wargaku sebagai layanan pengaduan <i>online</i> masyarakat Surabaya. Lalu, penelitian ini akan lebih membahas bagaimana efektivitas dari aplikasi <i>online</i> wargaku dan strategi yang dilakukan diskominfo.	

¹⁸ Haura Atthahara, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta", Jurnal Politikom Indonesia Vol 3, No 1 (2018): 66-77, <https://doi.org/10.35706/Jpi.V3i1.1412>

¹⁹ Haspo, Lurensia Nindyta Angelina, dan Aldri Frinaldi. "Penerapan Aplikasi Sp4n-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok." *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (Jmiap)* (2020): 26-33

4.	Joko Tri Nugraha Dan Dwi Wahyu Ningsih.	Tingkatan Layanan <i>E-Gov</i> Melalui Aplikasi “Monggo Lapor” Di Kantor Humas Pemerintah Kota Magelang.	Lemahnya penanganan pengaduan warga mengakibatkan Pemkot Magelang berinisiasi menangani laporan masyarakat dengan sebuah inovasi yakni software “please report”. E-government adalah salah satu upaya pemerintah buat mendekatkan pelayanan kepada rakyat. Warga dapat mengekspresikan pendapat mereka terkait proses pembentukan kebijakan publik. ²⁰
Persamaan		Perbedaan	
Persamaan, penelitian tentang bagaimana sebuah aplikasi online yang dikeluarkan oleh pemerintah kota untuk meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi yang diperuntukkan sebagai forum penyaluran aspirasi masyarakat yang langsung tersalurkan kepada pemkot.		Perbedaan, aplikasi <i>online</i> yang akan diteliti oleh peneliti.	
5	Yudhistira Ardi Kurniawan	Efektivitas Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling</i>) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (<i>Uptsa</i>) Kota Surabaya.	Penanganan keluhan pelayanan pada unit pelayanan terpadu satu atap (<i>uptsa</i>) kota Surabaya lewat website atau media center, mengenai keluhan yang disampaikan kepada unit terkait penyelesaian masalah. Penelitian ini membahas tentang, penanganan keluhan pada unit pelayanan terpadu satu atap oleh tim yang bertugas dalam melakukan respon terhadap laporan konsumen. Hal ini bertujuan agar keluhan yang dilaporkan bisa diberikan penanganan secara langsung. ²¹
Persamaan		Perbedaan	
Persamaan, membahas efektivitas forum yang dikeluarkan oleh pemkot Surabaya sebagai upaya untuk peningkatan pelayanan publik.		Perbedaan penelitian membahas bagaimana efektivitas penerapan <i>uptsa</i> kota Surabaya sebagai pelayanan keluhan warga Surabaya. Sedangkan peneliti membahas aplikasi <i>wargaku</i> .	
6	Sartika Dwi Hardiyanti Dan Christine Andu Purnamasari. ²²	Efektifitas Aplikasi <i>Smart City</i> Pada Pengguna <i>Smartphone</i> Untuk Mewujudkan Kota Nyaman	Aplikasi <i>smart rt/rw</i> yang dirilis terkhusus kepada ketua <i>rt/rw</i> dalam pelaporan langsung kepada pemerintahan kota makassar dan

²⁰ Nugraha, Joko Tri, And Dwi Wahyu Ningsih. "Tingkatan Layanan *E-Government* Melalui Aplikasi “Monggo Lapor” Di Kantor Humas Pemerintah Kota Magelang." *Jdkp Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik* 1.1 (2020): 57-64.

²¹ Yudhistira Ardi Kurniawan. “Efektivitas Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (*Uptsa*) Kota Surabaya”. PhD Thesis, Universitas Airlangga, 2017.

²² Hardiyanti, Sartika Dwi, And Christine Andu Purnamasari. "Efektifitas Aplikasi *Smart City* Pada Pengguna *Smartphone* Untuk Mewujudkan Kota Nyaman Untuk Semua Di Kota Makassar." (2019).

		Untuk Semua Di Kota Makassar.	kepala daerah kota makassar. Aplikasi ini juga dapat diakses oleh masyarakat umum kota makassar, dapat sebagai pengaduan, pemantauan, dan informasi perkembangan infrastruktur kota makassar.
		Persamaan	Perbedaan
		Persamaan, membahas efektivitas sebuah aplikasi online yang berfungsi dapat sebagai pengaduan, pemantauan, dan informasi perkembangan infrastruktur suatu kota.	Perbedaan terletak pada aplikasi yang dikaji.
7	Fitri Restiana, Eko Priyo Purnomo, Dan Lubna Salsabila.	Efektifitas Penerapan Aplikasi Laporan Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency.	Penerapan inovasi kebijakan oleh pemda sleman yang bertajuk laporan sleman dengan tujuan untuk menciptakan sleman smart regency dapat dikatakan efisien. Akan tetapi pada penerapannya masih belum maksimal pada pelayanan yang diberikan Pemkab. Sleman sebab adanya trouble yang terjadi pada aplikasi laporan sleman yakni terkait respon penanganan pengaduan dari masyarakat serta seringkali aplikasi mengalami masalah teknis. Serta sosialisasi pengenalan aplikasi ini tergolong lemah sehingga masyarakat kurang memahami aplikasi laporan sleman. ²³
		Persamaan	Perbedaan
		Persamaan, meneliti tentang bagaimana efektivitas sebuah aplikasi online yang dikeluarkan oleh pemkot dalam upaya penyaluran aspirasi dan memaksimalkan pelayanan publik oleh pemkot.	Perbedaan terletak pada aplikasi yang dikaji dan tempat penelitian.
8	Sofya C. Sitompul, Jamaluddin, Roni J. Simamora, Dan Resianta Perangin Angin.	Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile Web Di Kecamatan Tarutung	Sistem Informasi Pengaduan masyarakat dari kecamatan Tarutung dapat mengatasi masalah yang terjadi secara efektif dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan kualitas informasi, servis, kepuasan pengguna dan benefit yang diterima dari survey yang dilakukan. ²⁴
		Persamaan	Perbedaan
		Persamaan, meneliti tentang bagaimana efektivitas sebuah aplikasi online yang dikhususkan di suatu daerah yang mana digunakan untuk forum pengaduan masyarakat.	Perbedaan terletak pada aplikasi yang dikaji dan tempat penelitian

²³ Restiane, Fittia, Eko Priyo Purnomo, And Lubna Salsabila. "Efektifitas Penerapan Aplikasi Laporan Sleman Dalam Mewujudkan Sleman *Smart Regency*." *Indonesian Journal On Software Engineering (Ijse)* 6.1 (2020): 1-11.

²⁴ Sitompul, Sofya C., Et Al. "Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile Web Di Kecamatan Tarutung." *Methomika: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi* 3.2 (2019): 136-142.

9	Izzano Monzila.	Analisis Keberhasilan E-Sapawarga Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Information System Success Model.	Hasil penelitian ini membahas tentang sistematika pengelolaan data untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem e sapawarga, yang terlebih dahulu harus menentukan hubungan pengaruh antara faktor-faktor berikut, yaitu mempengaruhi kualitas informasi; kepuasan pengguna pada e sapawarga, kepuasan pengguna pada e sapawarga. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna pada e sapawarga. dan keuntungan bersih yang diterima. ²⁵
Persamaan		Perbedaan	
Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terdapat pada objek penelitian yang memilih aplikasi pelayanan publik sebagai dasar untuk melaksanakan penelitian.		Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan, landasan keilmuan yang digunakan. Pada penelitian yang dilakukan penelitian berangkat dari kaidah ilmu politik, untuk mengetahui efektivitas aplikasi wargaku sebagai layanan pengaduan online masyarakat kota Surabaya.	
10	Novy Setia Yunas.	Implementasi E-Gov. Dalam Meminimalisir Praktik Rent Seeking Behaviour Pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya.	Dalam penelitian tersebut membahas tentang inovasi yang dilakukan untuk memutus perilaku rent seeking yang bermasalah, melalui inovasi perubahan yang memanfaatkan teknologi informasi yang disebut pemerintahan dan pemerintahan satu pintu (One-Stop-Shop Surabaya), penyediaan barang serta jasa (eprocurement), pembayaran pajak di Surabaya dan aplikasi lainnya yang dapat memperkuat peran masyarakat (citizen-centric) dengan menegaskan bahwa e-gov. dapat mengurangi kegiatan tatap muka yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat, dengan demikian mengurangi potensi dan peluang terjadinya tindakan korupsi. ²⁶
Persamaan		Perbedaan	

²⁵ Izzano Monzila, "Analisis Keberhasilan E-Sapawarga Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Information System Success Model". PhD Thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2015.

²⁶ Novy Setia Yunas., "Implementasi E-Government Dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour Pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya." *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan* 4.1 (2020): 13-23.

<p>Persamaan yang ada pada penelitian ini adalah konsep pelayanan publik yang harus dilakukan secara baik dalam <i>e-government</i> oleh pemerintah Kota Surabaya.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian, dapat dilihat dari konteks pembahasan yang ada pada masing-masing karya tulis. Jika pada penelitian ini membahas mengenai penerapan <i>e-gov.</i> dalam pada sektor pelayanan.</p>
--	--

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu, penelitian terdahulu meneliti tentang berbagai aplikasi *online* yang dimaksudkan untuk penerapan pelayanan publik yang digunakan di berbagai daerah di Indonesia tapi tidak ada yang menggunakan aplikasi *wargaku* sebagai tema penelitiannya. Sedangkan penelitian ini akan meneliti tentang aplikasi *WargaKu*.

B. Landasan Teori

Landasan teori yakni alur berpikir yang digunakan dengan berdasarkan teori untuk melakukan identifikasi masalah pada penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini landasan teori yang digunakan oleh peneliti adalah teori *E-Government* dan teori efektivitas untuk memahami bagaimana efektivitas penerapan *e-government* lewat aplikasi *WargaKu*.

1. Efektivitas

Efektivitas berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil, sesuatu yang dilakukan dengan hasil yang baik. Efektivitas menurut Gibson merupakan sebuah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati bersama untuk dicapai. Sehingga tingkat pencapaian tujuan dan sasaran tersebut dapat dijadikan penilaian efektivitas.²⁷ Dalam pendapat lain Streets mendefinisikan efektivitas sebagai usaha dari sebuah program dalam sebuah

²⁷ Gibson JL JM Ivancevich, JH Donnelly, Organisasi, terjemahan Agus Dharma, (Jakarta : Erlangga, 2001), hal 120.

sistem dengan sumber daya dan sasaran tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar dalam pelaksanaannya.²⁸

Siagian mendefinisikan efektivitas sebagai,²⁹

“Penyelesaian pekerjaan yang telah disepakati dengan tepat waktu, artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak terutama dalam menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu”.

Berdasarkan penjelasan diatas maka jika dihubungkan dengan kegiatan pemerintah (pelayanan publik), efektivitas yang akan dicapai berorientasi kepada pengeluaran (output), jika dibandingkan dengan penggunaan masukan (input). Dalam hal ini Sondang P. Siagian menjelaskan bahwa kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak dapat dilihat dari:³⁰

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya

²⁸ Gibson JL JM Ivancevich, JH Donnelly, *Ibid*

²⁹ A. Sobandi, Adman, Edi Suryadi, “*Effectiveness Of Archive Management By Digitizing Documents*”, *Manajerial*, Vol. 19 No.2 Juni 2020, Hal - 95, E-Issn : 2527 – 4570

³⁰ A. Sobandi, Adman, Edi Suryadi, *Ibid*

- dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
 - d) Perencanaan yang matang, pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
 - e) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
 - f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
 - g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
 - h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas

organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Richard Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” menyebutkan beberapa ukuran dari pada efektivitas, antara lain :³¹

- a) Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi.
- b) Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan.
- c) Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik.
- d) Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut.
- e) Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi.
- f) Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya.
- g) Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu.
- h) Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu.
- i) Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki.

³¹ Richard M Steers, Efektivitas Organisasi Perusahaan, (Erlangga : Jakarta, 1985), Hlm. 46-48

- j) Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan.
- k) Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan.
- l) Keluwesan Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbukaan terhadap rangsangan lingkungan.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukkan tingkat pencapaian organisasi, terhadap program/kegiatan dan pelaksanaan fungsi secara optimal (sesuai dengan harapan) yang ditujukan kepada orang banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat. Guna mengukur sejauh mana keefektifan sebuah program, Sutrisno (Wulandari, 2018) terdapat beberapa indikator yang perlu diperhatikan. Indikator tersebut diantaranya adalah : 1) Pemahaman Program. 2) Ketepatan Sasaran 3) Ketepatan Waktu 4) Tercapainya Tujuan 5) Perubahan Nyata.

Sehingga dalam penelitian ini terkait “Efektifitas Aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kota Surabaya” akan diukur menggunakan prinsip pengukuran efektivitas menurut Sondang Siagian.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan wujud pelayanan yang mengacu pada kebutuhan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat dan menjadi tanggung jawab pemerintah. Lembaga Administrasi Negara mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.³² Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lovelock, Christopher mendefinisikan “*service*” sebagai produk tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya, sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan atau *service*.³³ Davit Mc Kevitt dalam bukunya *Managing Core Public Services* membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, menyatakan bahwa:

³² Lembaga Administrasi Negara, *Pelayanan Publik : Modul Pendidikan dan Pelatihan Kader PNS*, (LAN RI : Jakarta, 2016), 10-11

³³ Lembaga Administrasi Negara, *Ibid*, hlm. 12

*“Core Public Services may be defined as those services which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is capable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best known example”.*³⁴

Prinsip pelayanan publik di Negara Indonesia mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, yaitu:

1. Kesederhanaan, yang berarti prosedur pelayanan publik tidak berbelit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, yang memuat persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam proses pelayanan, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yakni pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

³⁴ Lembaga Administrasi Negara, *Ibid*

6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dituntut untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja atau peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. K3 (Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan), yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta ramah dalam memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Asas pelayanan publik juga diatur dalam Keputusan MENPAN 63/2003, yaitu:

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, yakni dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni tidak ada diskriminasi dalam arti tidak ada pembedaan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pemberian pelayanan publik dalam Keputusan MENPAN 63/2003 dibedakan dalam tiga jenis kelompok pelayanan, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang berhubungan dengan dokumen resmi. Seperti KTP, Akta Kelahiran, SIM dan dokumen lainnya.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dapat digunakan oleh publik. Seperti jaringan telepon, penyediaan listrik, air dan barang lainnya.

3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik. Seperti pendidikan, penyelenggara transportasi, pos dan jasa lainnya.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi atau kelompok yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.³⁵ Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan) dalam penelitian ini pelayanan publik dilihat dalam bentuk “Efektifitas Aplikasi WargaKu sebagai Layanan Pengaduan Online Masyarakat Kota Surabaya”

3. Konsep *E-Government*

Electronic Government atau *E-Government* merupakan model sistem pemerintahan yang berorientasi pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan, pengawasan dan pengendalian

³⁵ Lembaga Administrasi Negara, *Ibid*, hlm 13

sumber daya organisasi dikendalikan dalam satu sistem dan juga merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Terminologi “*E-Government*” diartikan sebagai konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif.³⁶

Istilah *e-government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan di antara instansi pemerintah. Teknologi tersebut termasuk *e-mail*, *WAN (Wide Area Network)*, *Internet*, peralatan *mobile computing* (HP, laptop, PDA), dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebarkan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk.

E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Inti dari *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi

³⁶Hardiyansyah, , *Kualitas Pelayanan Publik*, (Gava Media : Yogyakarta, 2018), hlm. 129

untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, atau instansi lain).³⁷

Di era digital, E-Government adalah alat untuk meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pemerintahan di berbagai level. Diperkuat dengan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyatakan:

- a. Bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik.
- b. Bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional.
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Konsep *E-Government* merupakan upaya pemerintah untuk memudahkan aktivitas pemerintahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. *E-Government* sendiri merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan agar dapat menjadi penghubung antara kedua belah pihak maupun pihak lain yang berkepentingan. Yu-che dan James Perry berpendapat bahwa *E-Government*

³⁷ Richardus Eko Indrajit, Ibid, hlm.36

merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga.³⁸

Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan e-Government sebagai,

“E-Government refers to the use by government agencies of Information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government atau penggunaan IT oleh semua agen pemerintahan (seperti WAN, internet, mobile computing) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis dan pihak yang terkait dengan pemerintahan”.

UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan *e-Government* sebagai, *“e-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies atau penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT-Information and Communication Technology) oleh pihak pemerintahan.”*

Sedangkan definisi formal dari pemerintah Republik Indonesia, sebagaimana diatur oleh Kementerian Komunikasi dan informatika (Kominfo) adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain Pemerintah Indonesia yakni go.id. Sehingga berdasarkan definisi formal ini, walaupun ada website yang secara real dikelola oleh pemerintah dan

³⁸ Falih Fuadi dan Bintoro Wardiyanto, *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*, (Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010), h.57

digunakan untuk pelayanan publik namun apabila tidak ber-domain go.id maka tidak masuk klasifikasi *e-Government*.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* menjelaskan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

a. Tahapan Pengembangan *Electronic Government*

Negara Indonesia mulai berinisiatif mengadopsi model pelayanan *e-government* pada tahun 2001. Hal ini dijelaskan dalam Instruksi Presiden No. 06 Tahun 2001 tentang Telematika, aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Menindak lanjuti hal tersebut pada tahun 2003, dikeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* sebagai langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintah Indonesia berbasis informasi. Dalam Inpres 3/2003 dijelaskan bahwa penerapan *e-Government* di setiap lembaga pemerintah mengacu kepada pentahapan pengembangan *e-Government* secara nasional, dan

disesuaikan dengan kondisi yang ada di setiap lembaga pemerintah yang mencakup:

1. Prioritas layanan elektronik yang akan diberikan;
2. Kondisi infrastruktur informasi yang dimiliki;
3. Kondisi kegiatan layanan saat ini;
4. Kondisi anggaran dan sumber daya manusia yang dimiliki.

Jangka waktu penerapan *e-Government* di setiap lembaga pemerintah bervariasi sesuai dengan kondisi yang ada, tetapi tetap dalam kerangka rencana penerapan *e-Government* secara nasional. Pentahapan dalam penerapan *e-Government* di setiap lembaga pemerintah mengikuti proses atau tahapan yaitu,

a) Tingkat persiapan, antara lain:

1. Pembuatan situs web pemerintah di setiap lembaga;
2. Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia menuju penerapan *e-Government*;
3. Penyediaan sarana akses publik antara lain dalam bentuk *Multipurpose Community Center* (MCC), Warung dan Kios *Internet*, dan lain-lain;
4. Sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik, baik untuk publik maupun penggunaan internal;
5. Pengembangan motivasi kepemimpinan (*leadership*) dan kesadaran akan pentingnya manfaat *e-Government* (*awareness building*);

6. Penyiapan peraturan pendukung

b) Tingkat Kematangan, antara lain :

Pembuatan situs informasi layanan publik interaktif, antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (*search engine*), fasilitas tanya jawab dan lain-lain:

1. Pembuatan hubungan dengan situs informasi lembaga lainnya (*hyperlink*).

c) Tingkat Pemantapan, antara lain :

1. Penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik antara lain dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran dan lain-lain.
2. Penyatuan penggunaan aplikasi dan data dengan lembaga lain (*interoperabilitas*).

d) Tingkat Pemanfaatan, antara lain :

1. Pembuatan berbagai aplikasi untuk pelayanan G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*) dan G2C (*Government to Community*) yang terintegrasi.
2. Pengembangan proses layanan *e-Government* yang efektif dan efisien.
3. Penyempurnaan menuju kualitas layanan terbaik (*best practice*).

b. Manfaat *Electronic Government*

Al Gore dan Tony Blair secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholdernya* (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk aktivitas keperluan sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

c. Konsep *E-Government*

Konsep yang diusung oleh EZ Gov, selaku konsultan dalam penerapan *E-Government*, memiliki pengertian penyederhanaan praktek pemerintahan, dengan mempergunakan teknologi informasi dan komunikasi, dimana dari pengertian tersebut dibagi lagi menjadi dua pembedangan, yaitu :

1. *Online Service*: adalah bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya ke luar, baik itu masyarakat maupun kepada pelaku bisnis. Tetapi yang terpenting disini adalah pemerintah menawarkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait, contohnya seperti pembayaran retribusi, pajak properti atau lisensi.
2. *Government Operations*: adalah kegiatan yang dilakukan dalam internal pemerintah, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti *Electronic Procurement*, manajemen dokumen berbasis web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet.

Setelah melihat bagaimana lembaga atau institusi mendefinisikan *E-Government*, ada baiknya dikaji pula bagaimana sebuah pemerintahan menggambarannya karena pengertian dari konsep *E-Government* tidak terbatas pada pengertian yang telah disebutkan diatas, masing-masing negara yang menerapkan konsep *E-Government* memiliki pengertian masing-masing yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan dari negara itu sendiri. Contohnya di Kanada, konsep *E-Government* yang diterapkan di dalamnya lebih menekankan pada *public service* atau

pelayanan untuk publik (dalam pengertian ini berarti masyarakat), dimana diwujudkan pada pelayanan dari pemerintah kepada warga negara secara online sehingga warga negara bisa mendapatkan informasi dan pelayanan dari pemerintah federal, provinsi dan lokal dalam situs tersebut.

d. Tujuan *E-Government*

Tujuan umum yang ingin dicapai dari penerapan *e-Government*, yaitu:

1. Memberikan efisiensi dan efektivitas proses administrasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat / bisnis dalam hal penggunaan sumber data dan pencapaian hasil akhir pemerintahan.
2. Tersedianya transparansi lembaga pemerintahan dan administrasi publik, seperti hak warga negara / bisnis untuk mengakses semua jenis informasi dan pengetahuan yang dihasilkan oleh institusi untuk data publik.
3. Menyetarakan dengan mengatasi kesenjangan digital, terciptanya hak setiap warga negara, tanpa memandang jenis kelamin, budaya, bahasa, ekonomi, dan kondisi fisik untuk dapat mengakses dan mendapatkan manfaat dari layanan *e-Government*.

Sutabri mengatakan, tujuan dari *e-Government* adalah untuk mencapai tata pemerintahan yang baik menurut UNDP yang terdiri dari beberapa unsur, yaitu³⁹:

1. Partisipasi: Partisipasi adalah kebebasan berkumpul dan mengungkapkan hak/suara dalam pengambilan keputusan, baik

³⁹ Tata Sutabri, *Konsep Sistem Informasi* (Andi,2012), 23.

secara langsung maupun tidak langsung bagi semua pria maupun wanita.

2. **Supremasi Hukum:** Kerangka hukum yang adil dan diberlakukan tanpa memandang lagi, terutama hukum yang menyangkut HAM (hak asasi manusia).
3. **Transparansi:** Transparansi merupakan unsur yang dibangun atas dasar arus informasi yang bebas.
4. **Cepat Tanggap:** Lembaga dan seluruh proses di dalamnya harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.
5. **Membangun Konsensus:** Terbangunnya konsensus yang menyeluruh dalam hal yang terbaik bagi kelompok masyarakat untuk menjembatani kepentingan yang berbeda bagi tata pemerintahan yang baik.
6. **Kesetaraan:** Semua warga baik pria atau wanita memiliki kesempatan untuk memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.
7. **Efektif dan Efisien:** Proses yang ada di lembaga pemerintahan yang mendapatkan hasil sesuai dengan kebutuhan warga masyarakat dengan menggunakan sumber data yang ada dengan optimal.
8. **Bertanggung Jawab:** Pihak yang melakukan pengambilan keputusan yang ada di pemerintahan yang bertanggung jawab kepada bentuk yang berbeda satu dengan lainnya sesuai dengan jenis organisasi.

9. Visi Strategis: Pemimpin dan masyarakat yang memiliki perspektif luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan serta apa yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut.

e. Manfaat *E-Government*

Izzati menjelaskan bahwa penerapan *e-Government* memberikan manfaat⁴⁰, yaitu:

- 1) Pengurangan Biaya dan Efisiensi Keuntungan Di dalam *e-Government* terdapat ICT (*Information, Communication, and Technology*). ICT adalah alat untuk membantu meningkatkan kinerja dari pelayanan publik. Pengembangan ICT dapat membantu untuk menghemat pengeluaran pemerintah, seperti penggunaan kertas dalam pelayanan kepada masyarakat. Dengan melakukan penerapan ICT, proses yang terdapat dalam pemerintahan akan lebih efisien dan mudah dalam akses untuk berbagi data dan integrasi antar departemen.
- 2) Kualitas layanan pengiriman ke bisnis dan masyarakat. Kualitas layanan ini merupakan pengurangan dari model pelayanan publik tradisional, seperti melakukan prosedur panjang, memakan banyak waktu, dan kurang transparansi. Model pelayanan publik tradisional akan menimbulkan permasalahan seperti tidak efisien dari sisi biaya.

⁴⁰ Berlian Maulidya Izzati, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government to Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)” (Diss, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2017)

Hal itu akan menimbulkan perasaan tidak puas bagi masyarakat. Dengan adanya *e-Government* dapat meminimalisir kerumitan tersebut dan meningkatkan aksesibilitas untuk menciptakan transaksi yang mudah dan cepat.

- 3) **Transparansi, anti korupsi, dan akuntabilitas:** *E-Government* membantu dalam pengambilan keputusan secara transparan. Dalam beberapa kasus, masyarakat dapat berpartisipasi untuk pengambilan keputusan di dalam *e-Government*. Biasanya, di dalam *e-Government* ada forum atau komunitas *online* untuk menampung ide dengan terbuka, tetapi tetap berhati-hati. Pemerintah harus bisa memberikan informasi tentang kinerjanya secara transparan. Transparansi dari pemerintah akan meminimalisir pemikiran mengenai korupsi di dalamnya. Selain itu, juga diperlukan informasi kontak (*call center*) yang bisa dihubungi oleh masyarakat.
- 4) **Meningkatkan kapasitas pemerintah** Penerapan ICT menawarkan peluang untuk meningkatkan kapasitas dari kinerja dan prestasi pemerintah untuk memperbaiki transaksi administrasi, komunikasi, dan kemudahan di dalam alur informasi. Di dalam pemerintahan, untuk memudahkan komunikasi antar departemen digunakan jaringan intranet agar mudah dalam transfer data lebih cepat dan murah, pengambilan keputusan yang cepat, dan lebih optimal dalam pengiriman berkas fisik.

- 5) Membuat jaringan dan komunitas: Penerapan ICT di *dalam e-Government* memberikan peluang untuk membangun jaringan dan komunitas masyarakat. Keterkaitan dan integrasi teknologi antar departemen menuntut pemerintah untuk tidak salah pilih dalam menentukan sumber daya manusia, kemampuan dan pengalaman pengembang sistem *e-Government* tersebut. Sehingga perlu sebuah kerjasama dengan pusat penelitian atau universitas dari berbagai ilmu untuk mempersiapkan dan menganalisis kebutuhan dari pengembangan *e-Government*. Peningkatan layanan dari sebuah sistem *e-Government* juga tidak bisa lepas dari peran masyarakat yang juga ikut serta memberikan masukan untuk terciptanya pelayanan publik yang terbaik, dan dari situ akan muncul komunitas-komunitas yang dibuat untuk peduli dengan kinerja pemerintah.
- 6) Pengambilan keputusan: Penerapan komunitas dan interaksi serta komunikasi yang terus menerus antara pemerintah dan masyarakat akan memberikan kontribusi terhadap proses pengambilan keputusan. Proses pengambilan keputusan tersebut adalah dengan berpartisipasi aktif, dimana masyarakat mampu memberikan ide atau aspirasi, pengetahuan, dan informasi kepada pemerintah. Dengan cara seperti ini, maka secara tidak langsung masyarakat akan membangun kepercayaan kepada pemerintah. Semakin kuatnya hubungan antara masyarakat dan pemerintah, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memandang dari sumber

informasi dan perspektif yang lebih luas, karena masyarakat merupakan salah satu konsumen utama dari layanan pemerintahan. Penting bagi pemerintah untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat agar pemerintah mampu memberikan sebuah keputusan terbaik. Tetapi, perbaikan dari tingkat kecepatan dan kualitas pengambilan keputusan sangat bergantung pada kemauan pemerintah untuk menerima, memanfaatkan, dan menggunakan informasi baru.

- 7) Mempromosikan ICT di masyarakat: Manfaat utama dari penerapan *e-Government* oleh pemerintah salah satunya adalah kontribusi dari berbagai pihak dan stakeholder untuk terciptanya layanan *e-Government* yang lebih baik. Seperti contoh pemerintah bekerjasama dengan salah satu universitas dan pusat penelitian untuk mendapatkan sumber daya manusia yang terbaik untuk membantu mengembangkan sistem *e-Government*. Di sisi lain, pemerintah juga harus mengadakan kerjasama dengan pemilik bisnis dari atau penyedia layanan telekomunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik demi kemajuan daerah dan negara.

f. Jenis Pelayanan dan Tipe Relasi *e-Government*

E-Government memiliki tiga kelas utama,⁴¹ yaitu: Publikasi, ketika pemerintah memiliki data dan informasi kemudian dipublikasikan agar

⁴¹ Oktavya, Ayu Aditya. "Penerapan (Electronic Government) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, (2015).

masyarakat dan pihak yang berkepentingan dapat secara langsung dan bebas untuk mengakses melalui *internet*;

1. Interaksi, yaitu adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat atau pihak yang berkepentingan. Interaksi ada dua macam, yakni interaksi dalam bentuk portal atau situs yang hanya memberikan informasi dan fasilitas searching di dalamnya, dan interaksi dengan adanya forum diskusi dengan unit tertentu di dalamnya, baik secara langsung maupun tidak langsung;
2. Transaksi, yaitu interaksi dua arah tetapi terjadi transaksi di dalamnya yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya.

E-Government memiliki target yang mencakup klasifikasi utama, yakni masyarakat, bisnis, pemerintah dan lembaga publik, serta karyawan. Klasifikasi tersebut didasarkan pada perbedaan tipe pengembangan selanjutnya dan kebutuhan dari *e-Government*. Empat klasifikasi tersebut⁴², yaitu:

- 1) *Government to Citizens (G2C)* Layanan *E-Government* yang disediakan oleh pemerintah biasanya berada di kelompok G2C. Pada kelompok ini, memungkinkan pemerintah berbicara, mendengarkan dan berkomunikasi dengan masyarakat. Kelompok G2C membuat layanan publik, demokrasi dan akuntabilitas dari pemerintah akan menjadi lebih baik. G2C memungkinkan masyarakat untuk

⁴² Berlian Maulidya Izzati, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government to Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)" (Diss, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2017)

mengakses informasi dan layanan secara langsung kapanpun dan dimanapun dengan nyaman menggunakan dengan menggunakan berbagai media seperti *website*, *smartphone* dan *call center*. Harapan dengan adanya fasilitas tersebut yaitu dapat meningkatkan partisipasi dari masyarakat kepada layanan pemerintah, misalnya melalui forum diskusi secara online.

2) *Government to Business (G2B)*: Kelompok G2B memiliki keterkaitan antara pemerintah dengan pelaku usaha bisnis. Jenis aplikasi transaksi elektronik yang bisa dimanfaatkan pada kelas ini salah satunya adalah *e-procurement*. Penerapan *e-procurement* diharapkan dapat membantu bisnis menjadi lebih kompetitif. *E-procurement* di desain untuk meminimalisir birokrasi, menyederhanakan proses regulasi sehingga dari pihak pemilik bisnis dapat meminimalkan dari segi biaya dan waktu.

3) *Government to Government (G2G)*: Kelompok G2G merupakan hubungan antar instansi pemerintah pada tingkat internasional, nasional, regional dan lokal. Penerapan ICT yang canggih, layanan *e-Government* dapat dimanfaatkan untuk menciptakan sebuah layanan yang efektif, karena terdapat ketergantungan antara satu organisasi pemerintah dengan organisasi pemerintah lainnya. Perlu adanya sebuah kolaborasi dan kerjasama antar departemen pemerintah dari berbagai tingkat untuk menciptakan jalur akses tunggal dalam layanan *e-Government*. Adanya kerjasama dan komunikasi secara online

membantu antar departemen pemerintahan untuk berbagi database, sumber daya, kemampuan dan keterampilan dengan proses yang efektif dan efisien.

- 4) *Government to Employees (G2E)*: G2E merupakan hubungan antara pemerintah dengan pegawai pemerintahan. G2E adalah salah satu fasilitas *e-learning* yang mengajak karyawan - karyawan pemerintahan untuk saling berbagi informasi dan ilmu. Kelompok G2E akan memungkinkan karyawan untuk mengakses informasi terkait kompensasi, manfaat kebijakan, peluang untuk pelatihan dan pembelajaran serta peraturan yang terkait hak-hak masyarakat sipil. Tujuan dari kelompok G2E yaitu untuk menciptakan sebuah mekanisme strategis dan taktis untuk mendorong tujuan dan program pemerintah terkait pengelolaan sumber daya. Contoh aplikasi yang dapat diterapkan pada kelompok G2E adalah e-administration untuk mengelola urusan administrasi pegawai, seperti absensi, penggajian dan informasi terkait sumber daya manusia dari masing-masing pegawai.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan jenis penelitian studi kasus. Studi kasus dalam penelitian ini digunakan sebagai serangkaian kegiatan ilmiah yang intensif, terperinci dan mendalam untuk rencana, acara dan kegiatan baik pada tingkat individu, kelompok orang, lembaga atau organisasi, untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang peristiwa umumnya peristiwa yang dipilih, yang disebut sebagai kasus.⁴³ Melalui studi kasus, situasi sosial tertentu akan memperoleh penjelasan yang sangat rinci. Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menggunakan pendekatan studi kasus, karena data yang terkumpul lebih detail, bervariasi dan luas jangkauannya.

Studi kasus pada penelitian ini adalah Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya sebagai kecamatan dengan populasi laki-laki terbanyak di Kota Surabaya. hal ini didasarkan data pengguna Aplikasi WargaKu dari 11.316 pengaduan yang masuk, sebanyak 77,1% pengaduan dilaporkan oleh laki-laki dan 22,9% pengaduan dilaporkan oleh perempuan. Maka studi kasus pada penelitian ini dimaksudkan untuk bisa menjelaskan secara rinci tentang bagaimana efektivitas Aplikasi WargaKu pada kecamatan tambaksari dengan populasi laki-laki terbanyak di Kota Surabaya sebagai mayoritas pengguna

⁴³ Mudjia Rahardjo, *Studi Kasus Penelitian Kualitatif: Konsep Dan Prosedurnya*, [Http://Repository.Uinmalang.Ac.Id/1104/](http://Repository.Uinmalang.Ac.Id/1104/) (t.th)

aplikasi wargaku dan bagaimana strategi pemerintahan Kota Surabaya dalam mewujudkan efektivitas aplikasi WargaKu.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Aplikasi WargaKu adalah program penerapan *e-government* oleh pemerintahan Kota Surabaya adapun Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya adalah dinas yang bertanggung jawab dalam penerapan aplikasi WargaKu. Adapun lokasi penelitian yang dipilih pada penelitian ini adalah Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya, Jawa Timur. Peneliti memilih lokasi ini karena:

- a. Peneliti memilih kecamatan tambaksari berdasarkan data yang dipaparkan oleh M. Fikser sebagai Ketua Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya bahwasanya dari 11.316 pengaduan yang masuk, sebanyak 77,1% pengaduan dilaporkan oleh laki-laki dan 22,9% pengaduan dilaporkan oleh perempuan. Maka, peneliti memilih Kecamatan Tambaksari dikarenakan adalah kecamatan yang memiliki populasi laki-laki terbanyak di Kota Surabaya.
- b. Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya adalah instansi pemerintahan yang bertugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Maka Diskominfo Kota Surabaya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya menjadi pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan aplikasi WargaKu sebagai sarana penerapan *e-government* di Kota Surabaya.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih dalam enam bulan terhitung dari Bulan Februari 2022 sampai dengan Desember 2022.

C. Penentuan Informan

Informan penelitian merupakan orang yang mengerti dan memahami informasi penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami sasaran penelitian.⁴⁴ Penentuan objek penelitian menggunakan *purposive sampling* dan insidental sampling. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas tujuan tertentu dan sesuai dengan kebutuhan penelitian, maksudnya menentukan informan/narasumber yang benar-benar memiliki kriteria tertentu sebagai sampel.⁴⁵ Sedangkan teknik *accidental sampling* merupakan metode penarikan sampel dimana pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap objek baik merupakan orang ataupun benda yang kebetulan dijumpai. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Tambaksari dan staf kelurahan dan kecamatan Kecamatan Tambaksari. Beserta staf Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya yang memahami dengan Aplikasi WargaKu.

Tabel 3. 1 Daftar Nama Informan

No.	Nama	Status	Keterangan
1.	Bapak Agus Ulum Mulyo	Dinas Kominfo	Sub Koordinat Aplikasi dan Integrasi Sistem Pranata Komputer Ahli Muda
2.	Ibu Maorisha Virgiana	Dinas Kominfo	Staff Pelayanan Informasi Publik

⁴⁴ Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2011, Hal 78.

⁴⁵ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2011, Hlm 85.

3.	Bapak Ahmad Setiawan	Pegawai Kelurahan	Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Dukuh Setro
4.	Bapak Irwanto	Pegawai Kelurahan	Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Gading
5.	Ibu Sundari	Pegawai Kelurahan	Kasie Pelayanan Publik Kelurahan Tambaksari
6.	Ibu Riyanti Sumeed	Pegawai Kelurahan	Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Pacar Kembang
7.	Ibu Yohannes	Pegawai Kelurahan	Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Rangkah
8.	Bapak Aris Zakariya	Pegawai Kelurahan	Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Ploso
9.	Bapak Fadil	Pegawai Kelurahan	Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Pacar Keling
10.	Bapak Nanang	Pegawai Kelurahan	Sekretaris Kelurahan Kapas Madya
11.	Bu Sunani	Pegawai Kelurahan	Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Tambaksari.
12.	H. Muljono	Tokoh Masyarakat	ketua RW 2 Kelurahan Kapas Madya, Kecamatan Tambaksari.
13.	Suwityono Zakaria	Tokoh Masyarakat	Penasihat RW, Satgas Wani Ngandani.
14.	Ibu Ningsih	Tokoh Masyarakat	Ketua Ibu PKK Kelurahan Rangkah
15.	Bapak Salim	Masyarakat	Warga Kelurahan Gading , Kecamatan Tambaksari
16.	Ibu Emma Ratna	Masyarakat	Warga Kelurahan pacar keling, Kecamatan Tambaksari
17.	Riski Amalia	Masyarakat	Warga Kelurahan Tambaksari, Kecamatan Tambaksari
18.	Ibu Agustina Wulandari	Masyarakat	Warga Kelurahan Tambaksari, Kecamatan Tambaksari
19.	Ibu Oktavianingsih	Masyarakat	Warga Kelurahan Dukuh Setro, Kecamatan Tambaksari
20.	Ibu Ayu palupi	Masyarakat	Warga Kelurahan Kapasmadya, Kecamatan Tambaksari

D. Tahap-Tahap Penelitian

Adanya tahap-tahap penelitian ini supaya pelaksanaannya lebih terarah dan sistematis. Menurut Lexy J. Moleong proses penelitian dan pelaksanaannya dibagi menjadi empat:⁴⁶

1. Tahap pra lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan observasi awal di lapangan baik secara langsung maupun melalui *online*. Dilanjut dengan menyusun proposal penelitian dan izin lokasi penelitian.

2. Tahap Lapangan

Dalam proses pengumpulan data peneliti menggunakan metode observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian yaitu efektivitas aplikasi WargaKu sebagai media pelayanan *online* masyarakat Kota Surabaya.

3. Tahap Analisis Data

Tahapan ini dilakukan setelah proses pengumpulan data di lapangan telah terkumpul. Dalam tahap ini peneliti menggolongkan serta mengerucutkan data-data yang telah diperoleh sebelumnya agar peneliti mudah untuk menganalisis data.

⁴⁶ Lexy. J. Moleong. 1991. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya. Hlm. 22

4. Tahap Evaluasi dan Pelaporan

Pada tahap ini peneliti melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing supaya mendapat arahan dan masukan yang diharapkan hasil penelitian ini lebih baik.

E. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Pada penelitian ini subjek penelitian terbagi atas dua jenis yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁴⁷ Menurut Lofland, menyatakan bahwa sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain.⁴⁸

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber informasi yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap pengumpulan atau penyimpanan data atau disebut juga sumber data atau informasi pertama. Sumber data primer diperoleh langsung dari informan dengan melakukan wawancara mendalam serta observasi. Sumber data primer didapatkan dari Masyarakat Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Sumber data primer dalam penelitian ini juga berupa identitas, nama, catatan peneliti ketika melakukan observasi (catatan lapangan), maupun berupa catatan hasil wawancara.

⁴⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), H. 129

⁴⁸ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006), H. 157

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang dapat diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya dan pegawai Kecamatan Tambaksari dan sembilan pegawai kelurahan di kecamatan Kecamatan Tambaksari. Sumber data sekunder juga didapatkan buku, arsip, serta dokumentasi yang ada. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang didalamnya berfungsi melengkapi dan menunjang tentang judul skripsi ini. Dalam hal ini data sekunder didapatkan peneliti melalui kegiatan observasi yang dilakukan peneliti selama melakukan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode atau teknik pengumpulan data adalah upaya yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperlukan untuk penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode atau teknik pengumpulan data yang berbeda, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi merupakan suatu teknik pengambilan data, jika: sesuai dengan tujuan penelitian, terdapat perencanaan dan pencatatan, dan dapat terkontrol kendala dan keabsahan datanya.⁴⁹

Pada metode observasi, digunakan oleh peneliti dalam menghimpun data berkaitan dengan bagaimana program aplikasi WargaKu dalam

⁴⁹ Usman, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006). Hal.54

pengawasan dan pemantauan Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya. Peneliti akan mengumpulkan data terkait bagaimana tolak ukur efektivitas aplikasi WargaKu dengan studi kasus di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Serta alat bantu yang digunakan dalam observasi oleh peneliti yakni buku tulis, alat tulis, serta *smartphone*. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan usaha dagang secara Langsung ke lokasi penelitian yang berada di wilayah Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya dan ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya, Jl. Jimerto, No.25-27, Ketabang, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60272, Kota Surabaya, Jawa Timur. Observasi dilakukan sehingga peneliti dapat secara langsung melakukan pengamatan kepada objek penelitian dalam rangka mendapatkan data yang relevan serta dibutuhkan dalam penelitian.⁵⁰

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan wawancara yang bersifat mendalam agar dapat menggali informasi serta data secara holistik (asli & murni) dan jelas.⁵¹ Hal ini dilakukan dengan melaksanakan kegiatan wawancara langsung terhadap objek penelitian, terhadap informan yang berasal dari Masyarakat Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Wawancara dilakukan sebagai cara menghimpun data dalam memperoleh informasi yang dicari yang

⁵⁰ Djam'an Dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2011), H. 105

⁵¹ Djam'an Satori Dan Aan Komariah, *Ibid*, H. 13

berasal dari sumber data yang ditentukan secara langsung agar memperoleh informasi dengan cara diskusi maupun tanya jawab.⁵²

3. Dokumentasi

Dokumentasi bertujuan untuk memperoleh berkas/dokumen yang telah didokumentasikan dan disimpan instansi yang dituju untuk meningkatkan tingkat kredibilitas data berkaitan dengan Efektivitas Aplikasi WargaKu sebagai Layanan Pengaduan *Online* Masyarakat Surabaya.⁵³ Peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk mengumpulkan data tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pelapor terutama dalam cara memperoleh data lain yang disediakan oleh Diskominfo agar data yang didapatkan peneliti bisa digunakan untuk menanggapi perumusan masalah dalam penelitian ini. belajar. Peneliti juga menggunakan *handphone*, *notebook*, pulpen, dan *USB drive* sebagai alat bantu pengumpulan data. Pada saat melakukan teknik ini peneliti juga menghimpun dokumen yang diberikan oleh peneliti.

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa berbagai data riwayat pengaduan masyarakat kota Surabaya yang telah masuk ke aplikasi WargaKu, dokumen tentang aplikasi WargaKu, dan dokumen-dokumen strategi yang dilakukan diskominfo yang lainnya, dokumen foto atau video dan data lainnya sesuai dengan tema dalam penelitian.

⁵² Djam'an Satori Dan Aan Komariah, *Ibid*, H. 13-14

⁵³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Dan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), H. 236

G. Teknik Analisis Data

Semua informasi yang didapatkan oleh peneliti, yang berupa data dan berkas yang didapatkan, selanjutnya dilakukan analisis data secara kualitatif. Hal ini berarti peneliti akan menjelaskan, dan mendeskripsikan masalah-masalah pencapaian efektivitas Aplikasi WargaKu sebagai Layanan Pengaduan *Online* Masyarakat Surabaya.

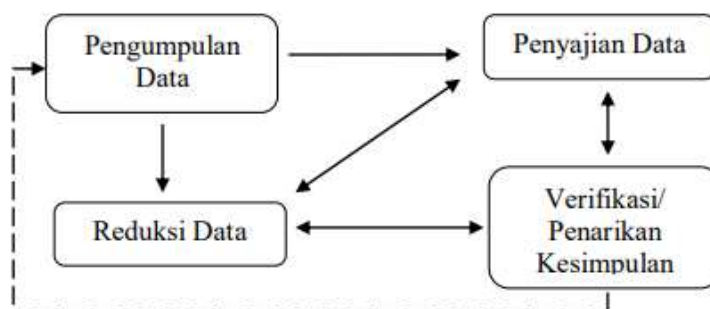
Dalam melakukan analisa data, peneliti menggunakan teknik analisis secara deskriptif. Menurut Miles & Huberman, memaparkan terkait analisa secara deskriptif pada kegiatan riset kualitatif menggunakan 4 metode, yakni : mereduksi data, menampilkan data dan pengambilan kesimpulan.⁵⁴

1. Pengumpulan data, yaitu penulis mengumpulkan data yang diperoleh dari observasi.
2. Reduksi data yaitu penulis menganalisis data dengan cara mengelompokkan, menghapus data yang tidak perlu dan menganalisis data yang digunakan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya. Sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan data akhir.
3. Penyajian data, yaitu penulis menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam penelitian kualitatif biasanya bersifat narasi agar dapat dipahami apa yang terjadi dan

⁵⁴ Djam'an Satori Dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2011), H. 100-101

membuat rencana kerja selanjutnya dari pemahaman tersebut. Dalam hal ini peneliti menyajikan data yang diperoleh dari lokasi penelitian

4. Penarikan kesimpulan, yaitu langkah terakhir yang dilakukan penulis dengan menyusun data (merekpresentasikan data) untuk mencapai suatu kesimpulan. Kesimpulan yang didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti turun ke lapangan maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.



Gambar 3. 1 Alur Analisis Data

H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian tersebut benar merupakan penelitian ilmiah dan menguji data yang diperoleh saat dilapangan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility, transferability, dependability and confirmability*.⁵⁵

Teknik pemeriksaan tingkat kredibilitas data yang digunakan penelitian ini yakni triangulasi data. Menurut Sugiyono triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber diluar data sebagai

⁵⁵ Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

bahan perbandingan. Setelah itu dilakukan *cross check* agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.⁵⁶ Dalam triangulasi data, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan :

1. Triangulasi berdasarkan sumber, hal ini dilakukan dengan melakukan perbandingan untuk melakukan pengecekan data terkait derajat kepercayaan suatu informasi yang didapatkan melalui waktu dan alat yang berbeda. Intinya peneliti bisa melakukan *cross check* data yang didapat melalui beberapa sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara dan hasil observasi atau dengan mewawancarai lebih dari satu subyek yang memiliki sudut pandang yang berbeda-beda.
2. Triangulasi berdasarkan metode, yakni metode pemeriksaan tingkat keabsahan data hasil dari penelitian, menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang sama dengan berbagai metode. Usaha yang dilakukan oleh peneliti dalam memastikan tingkat keabsahan data yang diperoleh yakni dengan cara melakukan wawancara secara mendalam. Hal ini berarti peneliti melakukan pengecekan keabsahan data dengan membandingkan informasi atau data dengan cara berbeda.

⁵⁶ Ibid., Hlm 273 - 275

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Penerapan *E-Government* di Kota Surabaya

1) Sejarah *E-Government* di Surabaya

Kota Surabaya adalah kota yang memelopori penerapan *e-government* sejak tahun 2002 dengan menciptakan berbagai inovasi berbasis digital yang menunjang pelayanan publik. Dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah maka OPD yang berada di Kota Surabaya.



Gambar 4. 1 Single Windows e-government Kota Surabaya

Pemerintah Kota Surabaya diakui secara nasional menjadi pelopor *e-Government* di Indonesia. Bahkan, sistem *e-Government* di Pemkot Surabaya sudah dibangun sejak tahun 2002 silam, tepatnya ketika Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini masih menjabat sebagai Kepala Bagian Bina Pembangunan. Kepala Dinas Komunikasi dan

Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya Antiek Sugiharti menjelaskan sistem atau aplikasi yang lahir pertama kali pada tahun 2002 itu adalah *e-procurement*. Sistem yang diciptakan oleh Wali Kota Risma ini untuk memudahkan kinerja monitoring pelaksanaan kegiatan pembangunan melalui proyek-proyek yang ada. Setelah *e-procurement*, Wali Kota Risma lalu membuat aplikasi *e-Budgeting* pada tahun 2003. Aplikasi yang juga pertama kalinya di Indonesia ini untuk penyusunan anggaran di lingkungan Pemkot Surabaya. Aplikasi ini melalui konsep GRMS (*Government Resource Management System*).

Secara garis besar, sistem *e-Government* di Pemkot Surabaya dibagi menjadi beberapa bagian, di antaranya sistem pengelolaan keuangan daerah, *e-SDM*, *e-Monitoring*, *e-Education*, *e-Office*, Sistem Siaga Bencana 112, Pajak *Online*, *e-Permit*, *e-Health*, Simprolomas (sistem informasi program layanan masyarakat), *e-Dishub* dan Media Center. Secara lebih rinci, sistem pengelolaan keuangan daerah terdiri dari *e-Planning* yang dibagi lagi dengan sistem *e-Musrenbang*, *e-DevPlan*, dan *e-Deployment*. Selain *e-Planning*, ada pula *e-Budgeting*, *e-DPA*, *e-Project*, *e-Procurement*, *e-Delivery*, *e-Payment*, *e-Accounting*, *e-Inventory*, *e-SIMBADA*, *e-Controlling*, *e-Performance*, *e-Tax*, *e-Audit*, dan Fasum-fasos.

Sedangkan *e-SDM* di dalamnya ada tes CPNS, gaji berkala, kenaikan pangkat, mutasi, dan pensiunan. Sementara *e-Monitoring* di dalamnya ada CCTV/SITS, penertiban reklame, pajak dan retribusi,

operasi yustisi, monitoring sampah, monitoring pemakanan, monitoring ketinggian air. Lalu *e-Education* di dalamnya ada penerimaan murid baru, *tryout online*, rapor *online*, penerimaan kepala sekolah *online*, dan radio visual. Di dalam *e-Office* terdapat e-Surat dan e-Jadwal. Sedangkan pajak online meliputi pajak restoran, pajak parkir, pajak hotel dan PBB. Untuk e-Permit di dalamnya ada SSW online dan mobile serta e-Lampid. Khusus untuk e-Dishub di dalamnya ada uji kir, *traffic*, parkir, perijinan, terminal, dan angkutan. Sementara untuk media *center*, pemkot menyediakan e-Wadul, e-Sapawarga, Surabaya.go.id, *twitter*, *Facebook*, *Youtube* dan *call center*/SMS.

2) Produk *E-Government* di Surabaya

Tabel 4. 1 Beberapa Produk E-Government Di Surabaya

No	Nama Produk	Rilis	Fungsi
1	WargaKu Surabaya	21 Maret 2021	Menerima Pengaduan Masyarakat
2	<i>Surabaya Intelligent Transport System (SITS) CCTV</i> Surabaya	2018	Membantu Dan Memantau Lalu Lintas
3	Klampid <i>New Generation</i> Surabaya	1 Juli 2022	Membantu Pengurusan Administrasi Kependudukan Secara <i>Online</i> , Mencakup Perkawinan, Kelahiran, Kematian, Pindah, Dan Datang.
4	Transportasiku	31 Mei 2019	Informasi Mengenai Keadaan Lalu Lintas Secara <i>Realtime</i> , Jadwal Pemberangkatan Dan Pemberhentian Bus, Lokasi Parkir Yang Tersedia, Informasi Penutupan Jalan Atau Pengalihan Arus Serta Perbaikan Jalan
5	Peken Surabaya	2021	Toko Daring
6	<i>E-Health</i>	10 November 2014	Aplikasi Pendaftaran Online Yang Mempermudah Warga

No	Nama Produk	Rilis	Fungsi
			Surabaya Untuk Mendapatkan Layanan Kesehatan
7	Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jatim	2014	Membayar Pajak
8	<i>E-Performance</i> Surabaya	2015	Monitor Aktivitas Pegawai Negeri Sipil Daerah

3) Aplikasi Pelayanan *Online* di Surabaya

a. WargaKu Surabaya



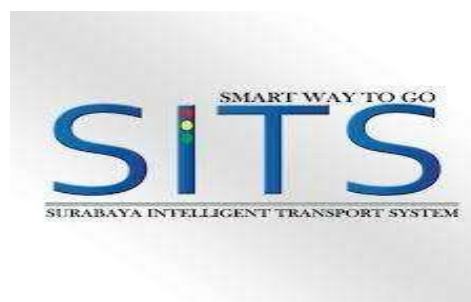
Gambar 4. 2 Logo Aplikasi Wargalu Surabaya

Data juga menunjukkan bahwa pada tahun 2020 pusat media Pemerintah Kota Surabaya telah menghimpun sebanyak 11.316 keluhan/pengaduan. Banyak pengaduan masyarakat yang belum di respon karena kurangnya media yang digunakan masih manual. Situasi tersebut telah membuat pemerintah kota Surabaya meluncurkan sebuah aplikasi dengan nama “Wargaku Surabaya” yang merupakan singkatan dari Wadah Aspirasi Rukun Tetangga

Rukun Warga dan Kampung Unggul dan telah dirilis secara resmi pada tanggal 1 maret 2021.⁵⁷

Aplikasi baru ini bukan tanpa kekurangan karena sampai saat ini masih minim dari pengguna dimana jumlah total pengguna yang telah mengunduh pada *playstore* meskipun telah lebih dari 50 ribu pengguna, akan tetapi apabila dibandingkan dengan jumlah warga Surabaya yang saat ini berjumlah kurang lebih 3,3 juta jiwa dinilai masih belum maksimal.

b. *Surabaya Intelligent Transport System (SITS) CCTV Surabaya*



Gambar 4. 3 Logo Surabaya Intelligent Transport System (SITS) CCTV Surabaya

SITS adalah penggabungan antara sistem informasi dan teknologi komunikasi dengan prasarana transportasi, kendaraan dan pengguna jalan atau dengan kata lain sistem pemantau situasi lalu lintas di Kota Surabaya melalui kamera CCTV. SITS juga berfungsi untuk mengatur lampu lalu lintas yang memiliki tujuan utama yaitu meningkatkan kelancaran lalu lintas meningkatkan keamanan lalu lintas, menjaga kelestarian lingkungan,

⁵⁷ May, I. A., & Fanida, E. H. "Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya", *Publika*, (2023):1552-1568.

memberikan keamanan dan mengubah perilaku mengemudi. SITS didukung dengan adanya *Adaptive Traffic Control System* (ATCS) sebagai upaya modernisasi CCTV yang ada di Kota Surabaya. ATCS merupakan *sistem* yang dapat mendeteksi kepadatan lalu lintas, jumlah kendaraan yang berhenti akibat lampu merah dan otomatis berganti menjadi lampu hijau untuk mengurangi jumlah kemacetan di jalan tersebut.

Dalam pemanfaatan ATCS ini terdapat sensor deteksi (*traffic cam*) yang dapat membaca/menghitung volume kendaraan setiap hari pada setiap simpang.⁵⁸ Selain itu, terdapat komponen lain dalam ATCS yaitu SCATS (*Sydney Coordinated Adaptive Traffic System*) yaitu aplikasi khusus petugas yang dapat menganalisis dan mengevaluasi penyebab kemacetan. Saat ini data *traffic* tidak hanya digunakan sebagai mengatur lalu lintas tetapi juga dapat digunakan sebagai informasi publik dan sumber data optimalisasi transportasi yang dibantu juga oleh pihak kepolisian.⁵⁹

⁵⁸ Firmanda, D. “Efektivitas Surabaya Intelligent Transport System Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Surabaya”. Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA. (2019).

⁵⁹ Pamudi, P., & Suryani, E. “Penerapan Sistem Dinamik dalam *Intelligent Transport Systems* (ITS) untuk Meningkatkan Efektifitas, Efisiensi dan *Safety* (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Surabaya)”, *An International Journal on Information and Communication Technology*, (2018): 19-25.

Surabaya *Intelligent Transport System* (SITS) ini juga dapat dipantau melalui handphone dengan mengunduh aplikasi SITS CCTV yang dapat diunggah melalui *Google Play Store*. Aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat khususnya pengendara kendaraan bermotor dalam memantau kondisi jalan yang akan dilewati. Pengguna cukup membuka aplikasi tersebut dan dapat memilih titik yang akan dilihat

c. *Klampid New Generation*



Gambar 4. 4 Logo Klampid New Generation

Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) merupakan pengelolaan manajemen kependudukan (*adminduk*) secara *online* dengan aplikasi Klampid tidak lagi rumit.⁶⁰ Pemohon cukup menggunakan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) di

⁶⁰ Agustin, T. D., & Hariyoko, Y. "Analysis of Administrative Services through Online Submission of the Surabaya KNG (Klampid New Generation) Application". *Formosa Journal of Sustainable Research*, (2022):1083-1094.

handphone atau *smartphone Android*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Disdukcapil) membuat inovasi ini yang sejalan dengan perkembangan teknologi, dan perkembangan dari Klampid yang disempurnakan menjadi aplikasi. “Klampid *New Generation* (KNG)”, Warga cukup mengunduhnya di *Play Store* tanpa perlu datang melakukan pengajuan manual dan lebih mudah lagi bisa diakses dimana saja.⁶¹

d. TransportasiKu



Gambar 4. 5 Logo TransportasiKu

TransportasiKu merupakan aplikasi milik Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang diluncurkan pada 31 Mei 2019 bertepatan dengan hari jadi Kota Surabaya ke-726. Adanya aplikasi ini mendapat respon yang baik dari masyarakat pengguna kendaraan bermotor karena Dinas Perhubungan Kota Surabaya

⁶¹ Dispendukcapil Surabaya. (n.d.). *Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Retrieved from Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya: <https://disdukcapil.surabaya.go.id>

telah melakukan pembaruan inovasi dengan menghadirkan satu aplikasi ini dapat mengakses banyak informasi terkait lalu lintas dan transportasi yang ada di Surabaya sehingga juga dapat memudahkan dalam perjalanan.⁶²

e. Peken Surabaya



Gambar 4. 6 Logo Peken Surabaya

PEKEN Surabaya adalah website yang digunakan Pegawai Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan pemesanan barang pada Toko Kelontong yang tersedia pada tiap Kecamatan di Kota Surabaya. Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya resmi launching aplikasi Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi Nang Suroboyo (PEKEN) Surabaya saat pembukaan *event* Surabaya *Fashion Week* (SFW) di Grand City Mall, Surabaya. Aplikasi belanja *online* ini, sudah bisa diakses oleh masyarakat untuk memilih

⁶² Kharisma, K. D., & Fanida, E. H. "Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya", *Publika*, (2021):199-214.

produk-produk berkualitas karya Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kota Pahlawan.

Aplikasi berbasis mobile *apps* ini nantinya bisa diakses oleh masyarakat umum. Aplikasi tersebut dapat diinstal di *handphone* berbasis *android* dan memiliki beberapa fitur di dalamnya. Fitur yang pertama adalah Toko Kelontong. Dalam fitur ini, masyarakat dapat memilih berbagai kebutuhan pokok mulai beras, gula, minyak dan lain sebagainya. Sedangkan yang kedua adalah fitur UMKM, di dalam fitur ini ada beberapa pilihan produk. Antara lain berupa kraf, fashion dan kuliner.

f. *E-Health*



Gambar 4. 7 Logo E-Health Surabaya

Aplikasi *E-Health* Kota Surabaya ini merupakan inovasi unggulan yang masuk ke dalam Top 25 inovasi pelayanan publik tingkat nasional tahun 2015. Dari sisi kebijakan, pemerintah sangat merespon positif adanya inovasi *E-Health* tersebut. Dalam perkembangannya, pemerintah mengeluarkan kebijakan yang

tertuang dalam KepMenKes RI No. 374/MENKES/SK/V/2009 tentang Sistem Kesehatan Nasional (SKN), yang kemudian diikuti dengan KepMenKes RI No. 192/MENKES/SK/VI/2012 tentang *Roadmap* Rencana Aksi Penguatan Sistem Informasi Kesehatan Indonesia.

Inovasi Pelayanan *E-Health* ini digagas oleh Pemkot Surabaya melalui SKPD, yaitu Puskesmas, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit dan Dinas Kominfo selaku leading sector di bidang pengembangan dan pemanfaatan TIK. Pada tataran implementasi, bekerja sama dengan Kantor Kecamatan/Kelurahan dan petugas puskesmas dan rumah sakit selaku pelaksana di lapangan. Tahap pelaksanaan inovasi *E-Health* ini dimulai dari: Perencanaan sistem (pembuatan konsep aplikasi *E-Health*), kemudian Perancangan sistem (pembuatan dan pengembangan sistem aplikasi *E-Health*) lalu uji coba (sistem aplikasi *E-Health*, pelatihan, dan pendampingan SDM) serta Implementasi (launching, sosialisasi, dan implementasi *E-Health*). Sedangkan pada tahap sistem pemantauan dan evaluasi, meliputi Monitoring dilakukan by sistem oleh Dinas Kesehatan melalui dashboard aplikasi.⁶³

g. Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jatim

⁶³ Putra, R. M. (2018). "*Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi tentang Keberlanjutan Inovasi E Health di Kota Surabaya)*". Doctoral dissertation, Universitas Airlangga, 1-13.



Gambar 4. 8 Logo ATM Samsat Jatim

Salah satu program *e-Government* yang dikembangkan dalam bidang pajak saat ini adalah Anjungan Transaksi Mesin Samsat (ATM Samsat) sebagai bentuk pelayanan administrasi di bidang pajak kendaraan bermotor yang sudah menjalankan sistem online. ATM samsat merupakan program milik pemerintah yang diciptakan untuk mempermudah masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Instansi yang memiliki hak untuk menyelenggarakan layanan adalah Kantor Bersama Samsat untuk layanan wajib pajak kendaraan bermotor dan pajak bea balik nama kendaraan.

Pelayanan yang akan diubah kantor menjadi mesin sangat diharapkan mengatasi masalah tentang pelayanan. Secara tidak langsung budaya pelayanan yang lama harus ditinggalkan dan

menjadi konsep baru diharuskan dapat mempermudah pelayanan terhadap wajib pajak adanya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Masyarakat akan dihadapkan dengan sistem baru menganut *self service* yang digunakan dalam inovasi untuk menjalankan pembayaran sehingga, akan menekan jumlah calo untuk menawarkan jasa pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jatim mendapatkan penghargaan pada Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) top 25 inovasi pada tahun 2015 yang diselenggarakan tingkat nasional.

ATM Samsat pertama kali diluncurkan dan diterapkan sebagai *pilot project* di Kantor Bersama Samsat Surabaya Surabaya Timur. Kantor Bersama Samsat Surabaya memiliki 4 titik pelayanan di Surabaya pembagiannya di Samsat Surabaya Timur, Surabaya Selatan, Surabaya Barat dan Surabaya Utara. Dari keempat kantor ini salah satu kantor sebagai percontohan atau pemegang koordinasi dari Dinas Pendapatan langsung adalah di wilayah Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur sebagai induk dari beberapa Kantor Bersama di wilayah Kota Surabaya. Untuk pengguna ATM Samsat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor harus mempunyai *smartcard*. Target dari pengguna untuk tiap tahun mencapai 25.000 pengguna merupakan 10,2% dari jumlah obyek pajak

kendaraan bermotor tahun 2014. Sedangkan dalam realisasi pertama peluncuran Anjungan Transaksi Mesin target ini dibentuk dari pihak Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur dan diharapkan pada tahun berikutnya akan meningkat sebesar 5%.⁶⁴

h. *E-Performance*



Gambar 4. 9 Logo *e-performance* Surabaya

E-Performance merupakan sistem informasi manajemen kinerja dalam rangka penilaian prestasi kinerja pegawai yang lebih objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan, sehingga terwujud manajemen pegawai berdasarkan prestasi kerja dan sistem karir kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.⁶⁵

⁶⁴ Nugroho, S. A. "Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Berbasis *E-Government* Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem Anjungan Transaksi Mesin Kantor Bersama Samsat Di Surabaya Timur". *Kebijakan dan Manajemen Publik*, (2017):96-103.

⁶⁵ Wicaksana, W. R., Herdiyanti, A., & Susanto, T. D. "Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Akses Untuk Aplikasi *E-Performance* Bina Program Kota Surabaya Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 Dan ISO 27002". *Jurnal Sisfo*, (2016): 105-120.

Manfaat aplikasi *E-Performance* antara lain:

- 1) Tersedianya database Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- 2) Alat untuk melakukan monitor aktivitas Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- 3) Alat untuk mengukur kinerja Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNSD) di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

2. Gambaran Umum Aplikasi Wargaku Kota Surabaya

Tabel 4. 2 Gambaran Umum Aplikasi WargaKu Kota Surabaya

No.	Fitur Aplikasi Wargaku	Lihat Di Lampiran
1.	Media Center	Tabel 2
2.	Kependudukan	Tabel 3
3.	Kesehatan	Tabel 4
4.	Perizinan	Tabel 5
5.	Sosial Masyarakat	Tabel 6
6.	Pemberdayaan Ekonomi	Tabel 7
7.	PPID	Tabel 8
8.	Wadul Sertifikat Vaksin	Tabel 9
9.	Usulan Penerima Bansos	Tabel 10
10.	Pojok Keuangan	Tabel 11
11.	E-Housing	Tabel 12
12.	Tombol Darurat 112	Tabel 13

a) Panduan Penggunaan Aplikasi Wargaku:

Tabel 4. 3 Panduan Penggunaan Aplikasi WargaKu

<p>Pada aplikasi WargaKu terdapat beberapa fitur utama aplikasi, yaitu :</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masuk ke aplikasi. 2. Daftar akun. 3. Membuat pengaduan. 4. Menanggapi pengaduan. 5. Notifikasi.
<p>Untuk mengoperasikan aplikasi WargaKu, masyarakat Kota Surabaya dapat melakukan pengunduhan aplikasi melalui <i>google play store</i> pada <i>smartphone android</i> mereka, lalu melakukan pendaftaran pada aplikasi dengan cara:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi "Username" Anda yang akan digunakan untuk masuk ke Aplikasi. 2. Isi "NIK" Anda secara benar. 3. Isi "Nama" dengan nama lengkap Anda. 4. Isi "Nomor Telepon" aktif Anda. 5. Pilih "Tanggal Lahir" Anda. 6. Isi "Alamat" Anda. 7. Pilih "Jenis Kelamin" Anda. 8. Pilih "Kecamatan" Anda. 9. Pilih "Kelurahan" Anda. 10. Isi "Password" yang akan digunakan saat masuk ke Aplikasi. 11. Isi "Konfirmasi Password" dengan password yang telah diisi sebelumnya. 12. Klik centang pada "Saya telah membaca dan menyetujui persyaratan penggunaan." 13. Klik tombol "Simpan".
<p>Bagi masyarakat Kota Surabaya, yang ingin mengajukan pengaduan kepada Pemerintah Kota Surabaya melalui aplikasi WargaKu, dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klik tombol Media Center 2. Klik tombol "Tambah Pengaduan" 3. Pilih "Kategori" Pengaduan. 4. Pilih "Topik". 5. Pilihan OPD akan otomatis tampil setelah Anda memilih Topik. 6. Isi "Pengaduan Anda". 7. "Pilih File" apabila terdapat lampiran foto (opsional). 8. Sumber file dapat dari Tangkapan Kamera atau dari Gallery Anda. 9. Klik "Cari Lokasi" untuk menampilkan lokasi detail pengaduan. 10. Isi lokasi untuk mencari lokasi detail pengaduan.

	<ol style="list-style-type: none"> 11. Lokasi detail pengaduan akan otomatis tampil ketika sudah melakukan pencarian lokasi. 12. Pilih “Kecamatan” pengaduan. 13. Pilih “Kelurahan” pengaduan. 14. Klik tombol “Pilih File” apabila terdapat lampiran foto (opsional). 15. Sumber file dapat dari Tangkapan Kamera atau dari Gallery Anda. 16. Klik “Cari Lokasi” untuk menampilkan lokasi detail pengaduan. 17. Isi lokasi untuk mencari lokasi detail pengaduan. 18. Lokasi detail pengaduan akan otomatis tampil ketika sudah melakukan pencarian lokasi. 19. Pilih “Kecamatan” pengaduan. 20. Pilih “Kelurahan” pengaduan. 21. Klik tombol "Simpan"
<p>Pada halaman pengaduan, Masyarakat Kota Surabaya dapat melihat daftar pengaduan yang telah mereka buat dan monitoring status pengaduan yang mereka ajukan. Masyarakat Kota Surabaya juga dapat menghapus pengaduan yang telah dibuat apabila status pengaduan masih “Belum Ditanggapi”.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan status pengaduan masih “Belum Ditanggapi”. 2. Klik tombol "hapus" 3. Klik tombol "ya" untuk menghapus pengaduan. 4. Klik tombol "batal" jika batal menghapus pengaduan.
<p>Selain membuat, melihat serta menghapus pengaduan yang telah diajukan. Masyarakat Kota Surabaya juga dapat melihat detail pengaduan yang telah mereka ajukan pada halaman laporan pengaduan. Dengan tahapan sebagai berikut:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klik tombol "lihat detail pengaduan" 2. Maka akan tampil detail pengaduan.
<p>Masyarakat Kota Surabaya juga dapat memberikan tanggapan terhadap pengaduan yang telah mereka ajukan melalui aplikasi WargaKu, dengan tahapan sebagai berikut :</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klik tombol “lihat detail” 2. Maka akan tampil detail pengaduan. Pada bagian bawah detail pengaduan terdapat “Riwayat Tanggapan”. Pada Riwayat tanggapan ini, Anda dapat

	<p>melihat tanggapan dari instansi terkait dan dapat memberikan tanggapan balik.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Isi “Tambahkan Tanggapan”. 4. Klik tombol "tambahkan file" apabila terdapat foto yang dilampirkan (bersifat opsional). 5. Silahkan pilih sumber file, dapat dari Tangkapan Kamera atau dari Gallery Anda. 6. Klik tombol "kirim" 7. Maka tanggapan Anda akan tampil di “Riwayat Tanggapan.
--	--

Aplikasi WargaKu juga akan memunculkan notifikasi pada *status bar smartphone* Warga Surabaya yang mengirimkan pengaduannya melalui aplikasi WargaKu, hal ini untuk membantu Masyarakat Kota Surabaya untuk mengetahui tanggapan terhadap pengaduan mereka d

1) Profil Aplikasi Wargaku Menurut Teori Efektivitas S. P. Siagian

a. Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai

Pengadaan aplikasi “WargaKu” bertujuan untuk mengetahui keluhan, kritik, saran, hingga permohonan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Surabaya. Dalam pelaksanaan teknisnya pengaduan atau permohonan yang diajukan oleh masyarakat Kota Surabaya melalui aplikasi “WargaKu” akan langsung ditanggapi oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Surabaya dengan jangka waktu 1x24 jam untuk mendapatkan respon atau tanggapan dari OPD yang bersangkutan, hal ini bertujuan untuk mewujudkan efektivitas serta akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas pada masing-masing OPD di Kota Surabaya, sehingga dapat tercapai tujuan pelaksanaan

organisasi yang berdaya tanggap serta responsive terhadap keluhan atau permohonan masyarakat Kota Surabaya. Adapun tujuan utama yang ingin dicapai dalam pengadaan aplikasi “WargaKu” adalah adanya “respon cepat dan tepat” dari setiap keluhan yang disampaikan masyarakat Kota Surabaya melalui aplikasi WargaKu dan segera ditindaklanjuti oleh Dinas Pemerintah Kota Surabaya yang berkaitan serta kompeten pada bidangnya.

b. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan untuk mewujudkan “respon cepat” dalam pengadaan aplikasi WargaKu melalui beberapa tahapan seperti: pembuatan aplikasi, perumusan kebijakan, sosialisasi, analisis dan evaluasi. Dalam pembuatan aplikasi, Pemerintah Kota Surabaya bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya selaku lembaga dinas yang berwenang serta memiliki kompetensi untuk melaksanakan program yang diharapkan (pengadaan aplikasi).

c. Proses Analisis Dan Perumusan Kebijakan

Perumusan kebijakan sebagai landasan hukum dalam penyelenggaraan kebijakan pengadaan aplikasi berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

d. Penyusunan Program Yang Tepat

Aplikasi WargaKu memiliki berbagai program yang telah dikembangkan sejak pertama kali rilis sebagai layanan pengaduan online, yakni: Menu media center, kependudukan, kesehatan, perizinan, sosial masyarakat, pemberdayaan ekonomi, pengelola informasi dan dokumentasi (PPID), wadul sertifikat vaksin, usulan penerima bansos. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi WargaKu dalam perkembangannya mengalami banyak perubahan dan penyesuaian pada berbagai layanan yang tersedia dalam aplikasi tersebut, hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan utama pengadaan aplikasi berbasis smartphone yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam melayani dan merespon setiap keluhan masyarakat Kota Surabaya.

e. Perencanaan Yang Matang

Tahap perencanaan aplikasi dilakukan dalam dua tahapan, yaitu: pemrograman aplikasi “WargaKu” dan sosialisasi aplikasi. Dalam tahap pemrograman, Diskominfo Kota Surabaya bekerja sama dengan ahli dalam bidang IT (Informasi dan Teknologi) untuk mempersiapkan aplikasi, melakukan monitoring dan evaluasi aplikasi. Sehingga diharapkan aplikasi “WargaKu” dalam proses operasionalnya tidak mengalami hambatan yang dapat mengganggu proses pelayanan kepada masyarakat.

Tahapan kedua adalah kegiatan Sosialisasi yang merupakan kegiatan pengenalan aplikasi “WargaKu” kepada masyarakat Kota

Surabaya oleh Diskominfo Kota Surabaya dalam melakukan perencanaan aplikasi agar dapat mewujudkan “respon cepat” terhadap keluhan atau permohonan yang diajukan. Dalam hal ini sosialisasi dilakukan dengan dua cara: pertama, dilakukan sosialisasi *online* melalui *website*, media massa dan media sosial yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya dan kedua, dilakukan dalam bentuk himbauan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan dan datang langsung ke kantor pemerintahan, agar selanjutnya dapat melakukan pengaduan atau permohonan melalui aplikasi “WargaKu”.

f. Pelaksanaan Yang Efektif dan Efisien

Pelaksanaan aplikasi “WargaKu” sebagai layanan pengaduan online telah direncanakan dan dipersiapkan secara matang sehingga dalam penerapannya di wilayah Pemerintahan Kecamatan Tambaksari telah menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan pengaduan atau permohonan yang dibutuhkan oleh masyarakat, hal ini ditinjau dari penjelasan pegawai kelurahan di wilayah Kecamatan Tambaksari yang menyatakan menggunakan aplikasi “WargaKu” untuk menerima dan memproses laporan atau permohonan yang diajukan oleh masyarakat di wilayah Kecamatan Tambaksari.

Untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi WargaKu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya bekerja sama dengan kelompok masyarakat yang tergabung dalam KIM (Komunitas Informasi

Masyarakat), sehingga diharapkan informasi terkait adanya aplikasi serta penggunaan aplikasi dapat digunakan secara menyeluruh oleh masyarakat di wilayah Kecamatan Tambaksari sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kota Surabaya.

g. Tersedianya Sarana Dan Prasarana

Pelaksanaan aplikasi “WargaKu” sebagai layanan pengaduan online telah direncanakan dan dipersiapkan secara matang sehingga dalam penerapannya di wilayah Pemerintahan Kecamatan Tambaksari telah menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan pengaduan atau permohonan yang dibutuhkan oleh masyarakat, hal ini ditinjau dari penjelasan pegawai kelurahan di wilayah Kecamatan Tambaksari yang menyatakan menggunakan aplikasi “WargaKu” untuk menerima dan memproses laporan atau permohonan yang diajukan oleh masyarakat di wilayah Kecamatan Tambaksari.

Untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi WargaKu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya bekerja sama dengan kelompok masyarakat yang tergabung dalam KIM (Komunitas Informasi Masyarakat), sehingga diharapkan informasi terkait adanya aplikasi serta penggunaan aplikasi dapat digunakan secara menyeluruh oleh masyarakat di wilayah Kecamatan Tambaksari sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kota Surabaya.

h. Sistem Pengawasan Dan Pengendalian

Dalam hal ini Diskominfo Kota Surabaya melakukan pengawasan serta pengendalian terhadap pembuatan aplikasi hingga selesai dan melakukan monitoring serta evaluasi yang dilakukan oleh admin Kominfo dengan tujuan memastikan setiap OPD tetap responsif terhadap pengaduan atau permohonan yang disampaikan oleh masyarakat Kota Surabaya sehingga Dinas Pemerintah yang berkompeten bisa segera memberikan tanggapan atau menindak lanjuti keluhan masyarakat Kota Surabaya. Hal ini ditinjau dari, Pengawasan yang dilakukan oleh Diskominfo serta Pemerintah Kota Surabaya terhadap dinas atau OPD yang berwenang terhadap proses penyelesaian laporan yang diajukan masyarakat Kota Surabaya, terutama di wilayah Kecamatan Tambaksari. Lalu juga, Pengendalian jaringan oleh admin atau pegawai dari Dinas Komunikasi Kota Surabaya untuk memastikan aplikasi WargaKu berjalan dengan normal dan pengaduan atau permohonan masyarakat ditanggapi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, yakni 1x24 jam.

B. Analisis dan Pembahasan

Dalam bagian ini disajikan analisa dan pembahasan yang telah didapatkan dari hasil penelitian terkait “**Efektivitas Aplikasi Wargaku Sebagai Layanan Pengaduan *Online* Masyarakat Kota Surabaya (Studi Kasus di Kecamatan Tambaksari)**”. Dalam pembuatan, pelaksanaan, dan evaluasi operasional aplikasi, Diskominfo menerapkan berbagai strategi untuk mewujudkan tujuan “respon cepat” dari pengadaan aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan

online berbasis aplikasi pada *smartphone*, dalam hal ini strategi yang diterapkan oleh Diskominfo adalah sebagai berikut.

Pelatihan, untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya terutama pada bidang Informasi dan Teknologi (IT) untuk mengoperasikan aplikasi WargaKu, Diskominfo melakukan pelatihan untuk memperkenalkan aplikasi WargaKu kepada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Hal ini seperti dijelaskan oleh Ibu Maorisha Virginia selaku Staf Pelayanan Informasi terkait pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai, “Untuk pihak dinas kominfo itu sebagai pihak yang membuat aplikasi tersebut, kita mengawasi pembuat aplikasi tersebut hingga selesai. Dan ketika sudah selesai kita sendiri yang mengajarkan ke teman-teman yang lain”

Beliau juga menambahkan, “Jadi tidak ada pelatihan khusus sebab dalam proses perekrutannya kami mencari yang sudah bisa dalam bidang IT. Sehingga untuk pihak admin yang dari dinas lain itu ada pelatihannya sendiri berupa pengenalan aplikasi, itu dari admin Diskominfo yang melakukan sosialisasi dalam pelatihan”

Penyediaan *user guide* sebagai penunjang pemahaman dan media pembelajaran terhadap fitur atau cara mengoperasikan aplikasi WargaKu adalah salah satu strategi yang dilakukan Diskominfo Kota Surabaya untuk mewujudkan efektivitas aplikasi WargaKu, dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Maorisha Virginia, A. Md. Kom selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada tanggal 21 Maret 2022, menjelaskan bahwa, “Lalu juga

sudah ada user guide nya untuk admin OPD tersebut. Jadi mereka juga bisa belajar langsung dari user guide nya”

Sosialisasi, untuk memperkenalkan inovasi layanan pengaduan berbasis aplikasi kepada setiap pegawai di lingkungan Kota Surabaya dan masyarakat Kota Surabaya, Diskominfo melakukan dua cara sosialisasi aplikasi WargaKu, yakni: pertama, sosialisasi langsung di setiap kecamatan atau kelurahan di wilayah Kota Surabaya. Kedua, promosi melalui media sosial Pemerintah Kota Surabaya dan melalui media massa atau berita. Hal ini seperti dijelaskan oleh Maorisha Virginia selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada tanggal 21 Maret 2022 terkait sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya,

“Untuk memperkenalkan aplikasi wargaku kepada masyarakat, Diskominfo Kota Surabaya melakukan beberapa sosialisasi seperti sosialisasi di sosial media. Dari instagram, twitter dll. Lewat postingan. Sosialisasi di kelurahan dan kecamatan. Dari kelurahan dan kecamatan ada adminnya sendiri. Sudah pernah sosialisasi untuk seluruh kecamatan dan kelurahan di Kota Surabaya. Sosialisasi pada semua admin di media sosial milik Pemkot Surabaya, di facebook, instagram, twitter, dll untuk ketika ada masyarakat yang mau memberi pengaduan bisa dialihkan ke aplikasi wargaku”

Hal ini juga selaras dengan beberapa penjelasan yang didapatkan oleh peneliti ketika melakukan wawancara kepada pegawai Kelurahan di Kecamatan Tambaksari, seperti:

Ahmad Setiawan selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Dukuh Setro, menjelaskan bahwa “Iya ada sosialisasi. Pada awal aplikasi terbit. Sosialisasi di Kelurahan Dukuh Setro”. Sundari selaku Kasie Pelayanan Kelurahan Tambaksari, menjelaskan bahwa

“Saat itu dilakukan sosialisasi serentak di Kecamatan Tambaksari, jadi untuk sosialisasi aplikasi WargaKu ini ada. Namun itu sosialisasinya kepada perangkat saja melalui surat edaran dan surat tugas agar pegawai kelurahan nantinya kalau ada masyarakat yang akan mengajukan laporan atau permohonan itu beralih melalui aplikasi”.

Riyanti Sumeel selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Pacar Kembang, menjelaskan bahwa “Saat itu ada sebuah undangan atau surat edaran untuk setiap OPD se Surabaya agar mengikuti pelatihan serta sosialisasi termasuk disitu para admin se Kecamatan Tambaksari”. Irwanto selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Gading juga menyatakan bahwa “Sosialisasi ada dari surat tugas untuk semua OPD, dan sosialisasi dan pelatihan di kecamatan tambaksari dengan mengundang admin-admin semua kelurahan di Kecamatan Tambaksari”.

Hal ini juga selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh pegawai lainnya di pemerintahan Kecamatan Tambaksari yang menyatakan bahwa terdapat sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya kepada para pegawai pemerintahan termasuk admin OPD di Kecamatan Tambaksari untuk memperkenalkan aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kota Surabaya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya dalam memperkenalkan aplikasi WargaKu kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Surabaya dan kepada masyarakat Kota Surabaya terutama di wilayah Kecamatan Tambaksari, baik secara langsung melalui kader KIM maupun melalui media

sosial dan media massa yang dimiliki serta bekerja sama dengan Pemerintah Kota Surabaya.

Untuk mengetahui efektivitas sosialisasi yang dilakukan, peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat untuk mengetahui intensitas dari sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo. Dikutip dari penjelasan Salim, Emma Ratna, Riski Amalia, Agustina Wulandari, Ningsih, Oktavia Ningsih, Suwityono Zakaria dan Ayu Palupi selaku Masyarakat Kecamatan Tambaksari yang menyatakan “mengetahui” terkait tujuan adanya aplikasi “WargaKu” sebagai aplikasi untuk melakukan pengaduan online melalui *smartphone*.

Salim selaku masyarakat Kelurahan Gading menjelaskan bahwa pernah melakukan pengaduan kepada Dinas Kesehatan terkait permohonan informasi akta kelahiran melalui aplikasi WargaKu, Emma Ratna selaku masyarakat Kelurahan Pacar Keling menjelaskan bahwa pernah membuat pengaduan sertifikat melalui aplikasi WargaKu, Riski Amalia selaku masyarakat Kelurahan Tambaksari menjelaskan bahwa pernah mengajukan permohonan perizinan melalui fitur SSWALFA pada aplikasi WargaKu.

Agustina Wulandari selaku masyarakat Kelurahan Tambaksari menjelaskan bahwa pernah mengajukan laporan terkait sertifikat yang tidak muncul, Ningsih selaku masyarakat Kelurahan Rangkah menjelaskan bahwa pernah melakukan pelaporan terhadap staf kelurahan yang tidak ramah melalui aplikasi WargaKu, Oktavianingsih selaku masyarakat Kelurahan Dukuh Setro dan Ayu Palupi selaku masyarakat Kelurahan Kapasmadya menjelaskan bahwa pernah menggunakan aplikasi WargaKu untuk mendaftar sebagai MBR (Masyarakat

Berpenghasilan Rendah). Sementara Suwityono Zakaria selaku masyarakat Kelurahan Gading belum pernah menggunakan aplikasi WargaKu.

Salim, Emma Ratna, Oktavia Ningsih, Riski Amalia dan Ayu Palupi mengetahui aplikasi “WargaKu” dari postingan di media sosial instagram Pemerintah Kota Surabaya. Sedangkan Agustina Wulandari dan Ningsih mengetahui aplikasi “WargaKu” melalui informasi yang disampaikan temannya. Sedangkan Suwityono Zakaria mengetahui aplikasi “WargaKu” melalui cerita yang dibagikan istrinya.

Namun dalam proses wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan kepada masyarakat, peneliti menemukan satu informan yang belum mengetahui tentang keberadaan aplikasi “WargaKu” sebagai aplikasi berbasis *smartphone* yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya, seperti dalam penjelasan Muljono selaku Tokoh Masyarakat dan Ketua RW 2 di Kelurahan Kapas Madya, yang menyatakan “tidak tau” terkait adanya aplikasi “WargaKu”, hal ini dikarenakan tidak adanya sosialisasi langsung dari Kecamatan Tambaksari kepada masyarakat atau sosialisasi *door to door*.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa proses sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sudah cukup maksimal, namun dalam hal ini tidak dapat dikatakan telah maksimal. Hal ini didasarkan pada fakta di lapangan yang peneliti temui, bahwa terdapat jarak informasi yang didapatkan oleh masyarakat lansia atau masyarakat yang kurang mengerti teknologi sehingga tidak mengetahui tentang adanya aplikasi WargaKu.

Monitoring dan evaluasi, pelaksanaan pelayanan pada umumnya membutuhkan tahapan pengawasan dan evaluasi. Hal ini juga berlaku pada pengadaan aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan *online* berbasis aplikasi pada *smartphone*. Dalam hal ini monitoring dan evaluasi dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya selaku lembaga dinas yang berwenang dalam menjalankan operasional aplikasi WargaKu. Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Maorisha Virginia selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada tanggal 21 Maret 2022 terkait strategi Diskominfo Kota Surabaya, beliau menjelaskan bahwa

“Ketika ada peningkatan, dari pihak dinas kominfo akan membuat artikel dan berita, sehingga semakin banyak lagi masyarakat yang menggunakan aplikasi wargaku. Lalu kemarin di awal februari, kita membuat kilas balik satu tahun setelah aplikasi rilis, hal ini juga menyebabkan semakin banyak lagi masyarakat yang tahu dan antusias menggunakan aplikasi wargaku”

Berdasarkan penjelasan diatas terkait strategi Diskominfo Kota Surabaya dalam mewujudkan efektivitas aplikasi WargaKu, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai strategi yang diterapkan setelah aplikasi siap untuk digunakan, mulai dari tahapan pelatihan, penyediaan *user guide*, sosialisasi, hingga pada tahapan monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya, hal ini merupakan wujud pelaksanaan tugas, pokok dan fungsi utama dinas sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai dinas yang

diberikan wewenang dalam menjalankan pelayanan dalam bidang informasi dan teknologi.

Sehingga dalam perkembangannya terkait operasional aplikasi WargaKu dapat menemui efektifitas dan dapat memberikan perubahan kearah yang lebih baik terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kota Surabaya oleh Pemerintah Daerah Kota Surabaya, mengutip dari penjelasan Sunani selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Tambaksari pada tanggal 9 Oktober 2022, terkait dampak dari pengadaan aplikasi WargaKu,

“Menurut saya lebih baik ya, karena kalau dulu itu masyarakat harus antri panjang dan menunggu dalam waktu yang lama, tapi semenjak aplikasi WargaKu ada masyarakat itu tidak perlu lagi antri dan cukup menunggu laporannya itu diproses sampai selesai dalam kurun waktu 24 jam pasti diselesaikan”.

Aris Zakariya selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Ploso, dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 9 Oktober 2022, juga memaparkan pendapatnya terkait adanya aplikasi WargaKu,

“Sangat baik, karena mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan dan permohonan izin. Ini juga mempermudah kami untuk mengerti tentang kebutuhan dari masyarakat terutama di Kelurahan Ploso”.

Yohannes selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Rangkah pada tanggal 9 Oktober 2022, juga menjelaskan

“Menurut saya lebih efisien ya, karena ini juga bisa mencakup seluruh wilayah Kota Surabaya terutama di Kelurahan Rangkah. Jadi masyarakat tidak perlu menunggu di antrian yang cukup panjang, karena mereka bisa melakukan hal tersebut melalui hp masing-masing sehingga aplikasi ini merupakan solusi yang efektif dan efisien”.

Hal ini juga selaras dengan penjelasan pegawai pemerintahan lainnya di wilayah Kecamatan Tambaksari yang menyatakan bahwa, dengan adanya aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan online sangat membantu dan mempermudah sehingga umumnya mereka berpendapat aplikasi ini menjadikan kinerja pegawai pemerintahan Kecamatan Tambaksari lebih efektif dan efisien, serta dalam aspek lain masyarakat di Kecamatan Tambaksari juga tidak perlu antri dan menunggu terlalu lama ketika membutuhkan layanan atau akan melakukan laporan, sebab dapat dilakukan melalui aplikasi WargaKu.

Sehingga dalam kaitannya dengan judul penelitian terkait “**Efektivitas Aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kota Surabaya (Studi Kasus Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)**” dapat disimpulkan bahwa, terdapat strategi Diskominfo Kota Surabaya untuk mewujudkan efektivitas aplikasi “WargaKu”. Hal ini dilihat dalam upaya sosialisasi pengenalan aplikasi kepada masyarakat Kota Surabaya, penyediaan tim pendamping, pengenalan dan penggunaan aplikasi “WargaKu” di Kota Surabaya terutama di Kecamatan Tambaksari, hingga pada tahap pelaporan kinerja pegawai melalui aplikasi yang dipublikasi oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui website “Surabaya.go.id”.

1. Efektivitas aplikasi WargaKu di Kecamatan Tambaksari sebagai

Layanan Pengaduan *Online*

Efektivitas adalah proses pelaksanaan yang senantiasa menampakan kesesuaian antara harapan dengan hasil yang dicapai secara efektif agar dapat dikatakan berhasil. Sementara keberhasilan efektivitas dapat dilihat dari

mekanisme dan proses kegiatan yang dilakukan di lapangan.⁶⁶ Henriki berpendapat bahwa ketepatan capaian program dalam kurun waktu yang ditentukan dalam pelaksanaan yang memperhatikan kualitas, produktivitas, dan pengembangan yang dihasilkan adalah wujud dari sebuah efektivitas.⁶⁷

Gibson menyatakan efektivitas adalah “perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan. Selanjutnya dikatakan bahwa kriteria efektivitas dari sebuah organisasi ditentukan oleh lima unsur, yaitu: Hasil produksi, efisiensi, kepuasan, penyesuaian dan kelangsungan”.⁶⁸ Dalam efektivitas terdapat beberapa model pendekatan yang dapat menjadi acuan, dalam penelitian ini model pendekatan yang digunakan untuk mencari efektifitas aplikasi “WargaKu” yakni: Model Sistematis Terbuka, efektivitas organisasi tergantung pada penempatan struktur organisasi yang peranannya jelas dalam suatu pelayanan publik, sebagai model sistem terbuka, organisasi akan menghadapi dengan sendirinya mengenai permasalahan yang berhubungan dengan struktur, penataan, serta manajemen kegiatan. Model Proses Internal: model ini meninjau dua faktor, yaitu informasi dan komunikasi. Model ini lebih melihat bagaimana pengelolaan

⁶⁶ Nuraini, Mhd. Ansori, Gebi Chica Lorenza, Efektivitas Pelayanan Publik Program *Mobile Customer Service on Call* (MCS-OC) pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Kota Jambi, *Wajah Hukum*, Vol. 5 (1), April 2021, 424-430, DOI 10.33087/wjh.v5i1.455

⁶⁷ Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo, Lubna Salsabila, Efektivitas “*Jogja Smart Service*” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta, *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 13, Nomor 2, Juli 202, h. 68-75, e-ISSN 2503-4952

⁶⁸ Denis, Patrick Lumansik, Florence D.J. Lengkong, Nova Plangiten, Efektivitas Sistem Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*, Vol. 5, Nomor 084, 2019, h. 8-16

informasi yang *up to date*,⁶⁹ serta adanya pengelolaan komunikasi yang interaktif antara masyarakat dan pemerintah.⁷⁰

Aplikasi Wargaku bertujuan sebagai layanan pengaduan online untuk masyarakat Kota Surabaya, Wargaku adalah inovasi pelayanan oleh Pemerintah Kota Surabaya bersama Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Surabaya dalam bentuk aplikasi *smartphone*, hal ini merupakan penunjang fasilitas publik di Kota Surabaya sebagai *smart city*.

Pembahasan efektivitas dari aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan *online*, dianalisa menggunakan kriteria efektivitas yang diajukan oleh Sondang P. Siagian, bahwa

“Kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak dapat dilihat dari: adanya kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan program, ketersediaan sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, serta adanya pengawasan dan pengendalian”.⁷¹

a) Kejelasan tujuan yang akan dicapai

Aplikasi WargaKu adalah “aplikasi berbasis android yang berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan untuk warga Kota Surabaya sehingga pada dasarnya aplikasi ini digunakan sebagai media untuk menyampaikan

⁶⁹ Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo, Lubna Salsabila, “Efektivitas “*Jogja Smart Service*” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta,” *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 13, Nomor 2*, (2022):68-75, e-ISSN 2503-4952

⁷⁰ Satria Ariyudha Pratama, Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Laporan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah, diakses http://eprints.ipdn.ac.id/6961/1/Satria%20Ariyudha%20Pratama_29.1101.pdf

⁷¹ A. Sobandi, Adman, Edi Suryadi, “*Effectiveness Of Archive Management By Digitizing Documents*”, *Manajerial*, Vol. 19 No.2, (Juni 2020): 95, E-ISSN : 2527 – 4570

kritik, saran, permohonan informasi, keluhan hingga apresiasi kepada Pemerintah Kota Surabaya”.⁷² Dikutip dari laman Kompas.com, Eri Cahyadi menjelaskan bahwa “Pemerintah Kota Surabaya tidak bisa bekerja sendiri dalam membangun kota. Untuk itu, perlu peran serta masyarakat, salah satunya dari mendengarkan masukan-masukan warganya”.⁷³

Sehingga keberadaan aplikasi WargaKu diharapkan dapat menerima dan merespon kritik dan saran masyarakat, seperti: pengurusan administrasi, kependudukan, jalan berlubang, saluran air, banjir dan lain sebagainya. Hal ini juga dijelaskan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, M. Fisker menjelaskan terkait latar belakang pengadaan aplikasi WargaKu, “Jadi Latar belakang aplikasi ini (WargaKu) adalah Pak Walikota ingin adanya respon cepat dari OPD. Beliau (Walikota) inginnya respon cepat atau penanganan itu langsung dari OPD yang berwenang”.⁷⁴

Dalam wawancara dengan Ibu Maorisha Virginia, A. Md. Kom selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada tanggal 21 Maret 2022, beliau juga menjelaskan bahwa,

“Jadi sebelum membahas reaksi masyarakat, kita harus mengetahui terlebih dahulu tujuan dari adanya aplikasi wargaku. Awal mulanya aplikasi ini ditujukan untuk menangani pengaduan masyarakat, sehingga jajaran Pemerintah Kota Surabaya dapat berkomunikasi dengan masyarakat terkait masalah yang dihadapi, misalnya terkait permohonan informasi, kritik, saran hingga keluhan yang ingin disampaikan oleh masyarakat. Sehingga aplikasi ini dapat menjadi penunjang kerja Pemerintah Kota Surabaya agar lebih optimal terutama dalam menangani

⁷² Ghina Salman, “Pemkot Surabaya Rilis Aplikasi WargaKu, Warga Bisa Laporkan Keluhan Terkait Pelayanan, Ini Fiturnya”, Kompas.com, <https://regional.kompas.com/read/pemkot-surabaya-rilis-aplikasi-wargaku-page=all>, diakses tanggal 20 Juni 2022

⁷³ Ghina Salman, *Ibid*

⁷⁴ *Ibid*

masalah yang terjadi di masyarakat secara cepat, efektif dan efisien.”

Agus Ulum Mulyo, S.Kom, Mt selaku Sub Koordinat Aplikasi Dan Integrasi Sistem Pranata Komputer Ahli Muda dalam wawancara pada 05 Juli 2022 menjelaskan bahwa,

“Aplikasi ini adalah wadah informasi serta pelayanan untuk masyarakat Surabaya. Di Dalam aplikasinya itu juga terdapat fitur kampung tangguh, ada informasi tentang jadwal suntik vaksin ada dimana dan juga ada informasi tempat swab, ini untuk membantu penanganan covid karena saat itu ada covid, jadi biar sekalian masyarakat bisa merapat.”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengadaan aplikasi “WargaKu” bertujuan untuk mengetahui keluhan, kritik, saran, hingga permohonan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Surabaya. Dalam pelaksanaan teknisnya pengaduan atau permohonan yang diajukan oleh masyarakat Kota Surabaya melalui aplikasi “WargaKu” akan langsung ditanggapi oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Surabaya dengan jangka waktu 1x24 jam untuk mendapatkan respon atau tanggapan dari OPD yang bersangkutan, hal ini bertujuan untuk mewujudkan efektivitas serta akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas pada masing-masing OPD di Kota Surabaya, sehingga dapat tercapai tujuan pelaksanaan organisasi yang berdaya tanggap serta responsive terhadap keluhan atau permohonan masyarakat Kota Surabaya.

b) Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yang diharapkan dalam pengadaan aplikasi ini berupa adanya respon cepat dari setiap keluhan serta permohonan yang diajukan oleh masyarakat Kota Surabaya. Hal ini dijelaskan oleh M. Fisker selaku Kepala Diskominfo Kota Surabaya, “Latar belakang pembuatan aplikasi karena Walikota Eri Cahyadi ingin adanya respon cepat setiap keluhan yang masuk ke Pemkot. Walikota ingin respon cepat atau penanganan itu langsung dari OPD yang berwenang.”

Agus Ulum Mulyo, selaku Sub. Koordinat Aplikasi Dan Integrasi Sistem Pranata Komputer Ahli Muda dalam wawancara pada 05 Juli 2022 menjelaskan bahwa,

“Latar belakang aplikasi adalah memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat secara cepat dan tepat dengan kebutuhan yang masyarakat inginkan. Intinya mendekatkan antara masyarakat dengan pemerintahan kota Surabaya. Warga bisa mengadu dan bisa ngobrol langsung dengan opd terkait. Di Dalam aplikasinya juga banyak berisi pdf untuk tata cara pengurusan akta kelahiran, akta kematian, dll untuk mengurus apa lewat website opd terkait. Karena isinya juga tentang memberikan informasi kepada masyarakat.”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa:

1. Tujuan utama yang ingin dicapai dalam pengadaan aplikasi “WargaKu” adalah adanya “respon cepat dan tepat” dari setiap keluhan yang disampaikan masyarakat Kota Surabaya melalui aplikasi WargaKu dan segera ditindaklanjuti oleh Dinas Pemerintah Kota Surabaya yang berkaitan serta kompeten pada bidangnya.

2. Pencapaian tujuan untuk mewujudkan “respon cepat” dalam pengadaan aplikasi WargaKu melalui beberapa tahapan seperti: pembuatan aplikasi, perumusan kebijakan, sosialisasi, analisis dan evaluasi. Dalam pembuatan aplikasi, Pemerintah Kota Surabaya bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya selaku lembaga dinas yang berwenang serta memiliki kompetensi untuk melaksanakan program yang diharapkan (pengadaan aplikasi).

c) Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan

Analisis dan Perumusan kebijakan, pengadaan aplikasi WargaKu sebagai bentuk layanan pemerintah berbasis elektronik (*e-government*) didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Pasal 7 Ayat 1 yang menjelaskan bahwa

“Bidang layanan pemerintah berbasis elektronik (*e-gov*). mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang layanan pemerintah berbasis elektronik yang meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program kerja dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya”.

Perwali Surabaya No. 82 Tahun 2021 juga menjadi dasar hukum Pemerintah Kota Surabaya dalam bekerja sama dengan Diskominfo untuk melakukan pengadaan aplikasi WargaKu. Hal ini juga dijelaskan dalam

wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Maorisha Virginia selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada tanggal 21 Maret 2022 terkait peraturan atau perwali pengadaan aplikasi WargaKu, yaitu “Surat pengaduan walikota tentang tim yang menangani pengaduan itu menurut Perwali Surabaya tentang Kominfo no 82 tahun 2021”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa:

1. Perumusan kebijakan sebagai landasan hukum dalam penyelenggaraan kebijakan pengadaan aplikasi berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

d) Penyusunan program

Penyusunan program merupakan penjabaran dari program yang akan dilaksanakan, sehingga dapat menjadi pedoman bagi pelaksana kebijakan (Diskominfo) dan pengguna layanan (masyarakat Kecamatan Tambaksari). Dalam aplikasi WargaKu penyusunan program dilakukan oleh Diskominfo yang bekerjasama dengan dinas-dinas terkait di wilayah Pemerintahan Kota Surabaya. Hal ini sesuai dengan Perwali Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Bab III Pasal 4 Ayat 2

“Dinas dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat 1, dinas menyelenggarakan fungsi : a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya, b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya, c. Pelaksanaan

pemantauan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya, d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya, e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya”.

Aplikasi WargaKu memiliki berbagai program yang telah dikembangkan sejak pertama kali rilis sebagai layanan pengaduan online, yakni: Menu media center, kependudukan, kesehatan, perizinan, sosial masyarakat, pemberdayaan ekonomi, pengelola informasi dan dokumentasi (PPID), wadul sertifikat vaksin, usulan penerima bansos. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi WargaKu dalam perkembangannya mengalami banyak perubahan dan penyesuaian pada berbagai layanan yang tersedia dalam aplikasi tersebut, hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan utama pengadaan aplikasi berbasis smartphone yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam melayani dan merespon setiap keluhan masyarakat Kota Surabaya.

e) Perencanaan Yang Matang

Perencanaan yang matang merupakan tahapan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam melakukan pemrograman aplikasi dan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga aplikasi “WargaKu” dapat digunakan secara menyeluruh di wilayah Kota Surabaya dan masyarakat mengetahui keberadaan aplikasi “WargaKu” sebagai layanan pengaduan online. Dalam tahapan pemrograman Diskominfo Kota Surabaya mempekerjakan para ahli dalam bidang Informasi dan Teknologi untuk melakukan operasional aplikasi, hal ini seperti dijelaskan oleh Ibu

Maorisha Virginia selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada 21 Maret 2022 bahwa, “Admin dari kominfo itu hanya sebagai monitoring dan evaluasi. Jadi tidak ada pelatihan khusus sebab dalam proses perekrutannya kami mencari yang sudah bisa dalam bidang IT”.

Sehingga dalam operasionalnya aplikasi “WargaKu” dijalankan oleh ahli atau orang yang berkompeten dalam bidang IT (Informasi dan Teknologi) yang terbagi di setiap dinas atau lembaga di bawah Pemerintah Kota Surabaya dan wilayah kerja OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Hal ini seperti dijelaskan oleh Agus Ulum Mulyo selaku Sub Koordinator Aplikasi Dan Integrasi Sistem Pranata Komputer Ahli Muda dalam wawancara yang dilakukan peneliti pada 05 Juli 2022, menjelaskan tentang pembagian wilayah kerja admin aplikasi “WargaKu”, “Untuk admin aplikasinya itu di tingkat kelurahan ada semua sejumlah 154 kelurahan dan ditingkat kecamatan juga ada semua 31 kecamatan. Untuk di dinas itu setiap dinas di surabaya ada 1 adminnya, jadi semuanya masing-masing punya 1 akun”

Dalam pelaksanaan teknisnya, Pemerintah Kota Surabaya bekerja sama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Surabaya sesuai dengan wewenang serta topik pengaduan atau permohonan yang diajukan masyarakat, seperti :

- 1) Admin I, berhubungan dengan pelayanan pada OPD: Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Dinas Pendidikan, dan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya.

- 2) Admin II, berhubungan dengan pelayanan pada OPD: Dinas Kebakaran, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika, dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
- 3) Admin III, berhubungan dengan pelayanan pada OPD: Dinas Perdagangan dan Perindustrian, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan, dan Dinas Kebudayaan Pariwisata Kota Surabaya.
- 4) Admin IV, berhubungan dengan pelayanan pada OPD: Dinas Sosial, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah, Dinas Pemuda dan Olahraga, dan Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Kota Surabaya.⁷⁵

Hal ini juga dijelaskan dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Maorisha Virginia selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada 21 Maret 2022, terkait teknis respon cepat terhadap keluhan dan permohonan masyarakat dalam aplikasi “WargaKu”,

“Jadi ketika masyarakat melakukan pengaduan di Aplikasi WargaKu itu, pengaduan itu akan langsung masuk kepada OPD terkait ya. Kalau dulu, pengaduan masyarakat itu harus lewat dinas kominfo sebelum pengaduan tersebut dioper ke dinas terkait. Namun sekarang, ketika masyarakat membuat pengaduan, baik itu keluhan, kritik, saran dan apresiasi bisa langsung ke OPD yang mau dituju. Bahkan lewat Aplikasi WargaKu ini pada fitur media center bisa chat dengan OPD yang mau dituju”

⁷⁵ Ririn Hidayati, I Made Suwanda, “Upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat melalui *Media Center* Surabaya sebagai Wujud *Good Governance*”, *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*, Vol. 10 No. 4 (2022):833.

Beliau juga menambahkan terkait teknis monitoring keluhan pada aplikasi “WargaKu”,

“Untuk struktur keluhan yang masuk itu dari masyarakatnya saja, mau mengeluhnya kemana tentang apa, dan ini semua bisa sampai ke pak walikota juga. Pak walikota itu juga punya akun untuk bisa memonitor semua seluruh keluhan, ketika ada keluhan masuk 10 dan belum selesai 5 itu semuanya bisa dipantau sama pak eri, pak sekretaris dan para pimpinan di atas juga punya akun untuk memantau dinas dan OPD, jadi biar bisa ditegur sekaligus”

Tahapan selanjutnya adalah melakukan sosialisasi untuk memperkenalkan aplikasi “WargaKu” kepada masyarakat Kota Surabaya. Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Maorisha Virginia selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada 21 Maret 2022 terkait strategi sosialisasi yang dilakukan Diskominfo Kota Surabaya, menjelaskan bahwa

“Untuk memperkenalkan aplikasi wargaku kepada masyarakat, Diskominfo Kota Surabaya melakukan beberapa sosialisasi seperti sosialisasi di sosial media dari instagram, twitter dll, lewat postingan. Sosialisasi di kelurahan dan kecamatan. Dari kelurahan dan kecamatan ada adminnya sendiri. Sudah pernah sosialisasi untuk seluruh kecamatan dan kelurahan di Kota Surabaya. Sosialisasi pada semua admin di media sosial milik Pemkot Surabaya, di facebook, instagram, twitter, dll untuk ketika ada masyarakat yang mau memberi pengaduan bisa dialihkan ke aplikasi wargaku. Ketika ada peningkatan, dari pihak dinas kominfo akan membuat artikel dan berita, sehingga semakin banyak lagi masyarakat yang menggunakan aplikasi wargaku. Lalu kemarin di awal february, kita membuat kilas balik satu tahun setelah aplikasi rilis, hal ini juga menyebabkan semakin banyak lagi masyarakat yang tahu dan antusias menggunakan aplikasi wargaku.”

Dalam wawancara lain yang dilakukan peneliti kepada Ibu Yohannes selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Rangkah pada

9 Oktober 2022, terkait sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya

“Kalau sosialisasi ada mba, waktu itu ada sosialisasi kepada pegawai pemerintahan agar menyampaikan kepada masyarakat jika butuh sesuatu terkait dokumen-dokumen atau izin itu bisa melalui aplikasi wargaku, karena itu khusus untuk masyarakat Kota Surabaya termasuk di Kelurahan Rangkah ini. Lalu juga ada surat tugas dari dinas kepada OPD serta pelatihan untuk admin aplikasi agar memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi WargaKu”.

Fadil selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Pacar Keling dalam wawancaranya pada 9 Oktober 2022, juga menjelaskan terkait sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya di wilayah Kelurahan Pacar Keling,

“Iya ada sosialisasi di Kelurahan Pacar Keling, jadi sosialisasinya itu kepada perangkat-perangkat agar menghimbau masyarakat sehingga tidak perlu datang langsung karena bisa melalui aplikasi. Lalu juga ada sosialisasi dan pelatihan untuk admin di setiap OPD, dimana kegiatan tersebut juga melibatkan seluruh jajaran admin aplikasi di Kecamatan Tambaksari”.

Hal ini juga dijelaskan oleh Sunani selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Tambaksari pada 9 Oktober 2022, terkait sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya

“Ada sosialisasi serentak dulu di Kecamatan Tambaksari dari Dinas Komunikasi kepada pegawai Kecamatan Tambaksari. Lalu juga ada sosialisasi online dari berita dan Instagram milik Pemkot Surabaya itukan, jadi untuk sosialisasi ada. Kalau sosialisasi kepada pegawai dan admin itu berupa surat tugas lalu juga pelatihan untuk mengoperasikan aplikasi itu untuk admin di OPD”.

Pendapat tersebut juga selaras dengan keterangan yang disampaikan oleh pegawai kelurahan lain di Kecamatan Tambaksari kepada peneliti dalam observasi dan wawancara yang dilakukan, bahwa “sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Diskominfo Kota Surabaya melalui media massa, media sosial dan sosialisasi kepada para pegawai pemerintahan serta juga terdapat pelatihan kepada OPD setiap wilayah yang termasuk dalam struktur kepegawaian pemerintah Kecamatan Tambaksari”.⁷⁶

Terkait proses sosialisasi melalui media sosial yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya serta berbagai upaya yang telah tempuh dalam mempromosikan aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan online, peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Tambaksari guna menemukan fakta di lapangan terkait dampak dari proses sosialisasi yang telah dilakukan.

Riski Amalia selaku Masyarakat Kelurahan Tambaksari, dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 8 Oktober 2022 menjelaskan bahwa dirinya mengetahui aplikasi WargaKu dari media sosial, “Saya tahu dari postingan di media sosial, semacam postingan berita terkini, dan disitu ada pak kepala Dinas Kominfo yang menjelaskan tentang aplikasi WargaKu”.

Oktavianingsih selaku Masyarakat Kelurahan Dukuh Setro, dalam wawancaranya menjelaskan bahwa, “Ya kan saya memang suka memakai

⁷⁶ Wawancara kepada Pegawai Kelurahan di Wilayah Kecamatan Tambaksari tanggal 25 September hingga 29 November 2022

media sosial, jadi waktu itu di instagram saya nemu postingan tentang aplikasi WargaKu dan lalu saya download di playstore. Lalu saya scroll-scroll ternyata banyak sekali fiturnya”.

Hal ini juga disampaikan oleh Salim selaku Masyarakat Kelurahan Gading bahwa, “Saya tahu dari postingan di media sosial, instagram media center Kota Surabaya”. Emma Ratna selaku Masyarakat Kelurahan Pacar Keling juga menyatakan pendapatnya yang mengetahui aplikasi wargaKu melalui media sosial, “Saya tahu dari postingan di media sosial, instagram Pemkot Surabaya dan berita Info Surabaya”. Ayu Palupi selaku Masyarakat Kapasmadya menyatakan bahwa “Saya tahu dari postingan di media sosial, instagram Pemkot Surabaya”.

Sedangkan Agustina Wulandari selaku Masyarakat Tambaksari dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 8 oktober 2022, mengetahui aplikasi WargaKu dari informasi yang disampaikan oleh temannya, “Dari teman saya, jadi waktu itu ketika saya habis vaksin itu sertifikatnya tidak keluar, lalu saya diberitahu oleh teman saya kalau ada aplikasi wargaKu, jadi bisa melakukan pengaduan lewat situ”.

Ningsih selaku Masyarakat Kelurahan Rangkah, dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 8 oktober 2022 menjelaskan bahwa “Saya taunya dari teman saya di Kecamatan Dukuh Pakis”.

Berdasarkan pendapat masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa, terdapat proses sosialisasi yang cukup efektif dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya untuk memperkenalkan aplikasi WargaKu kepada

Masyarakat Kota Surabaya, hal ini ditinjau dari pernyataan masyarakat yang mengetahui adanya aplikasi melalui media sosial dan informasi langsung yang didapatkan melalui rekan yang mengetahui aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan online.

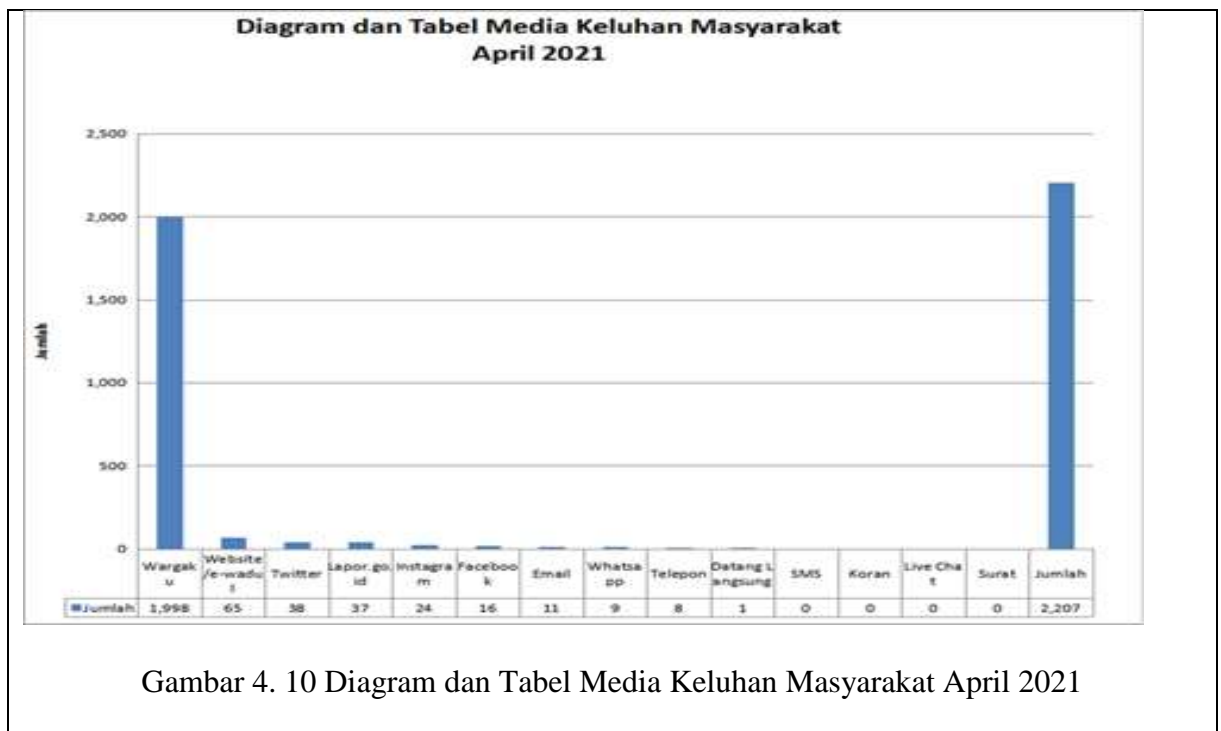
Sehingga dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan strategi perencanaan untuk mewujudkan “respon cepat” terhadap pengaduan masyarakat, telah direncanakan dengan baik dan cukup matang. Hal ini ditinjau dari,

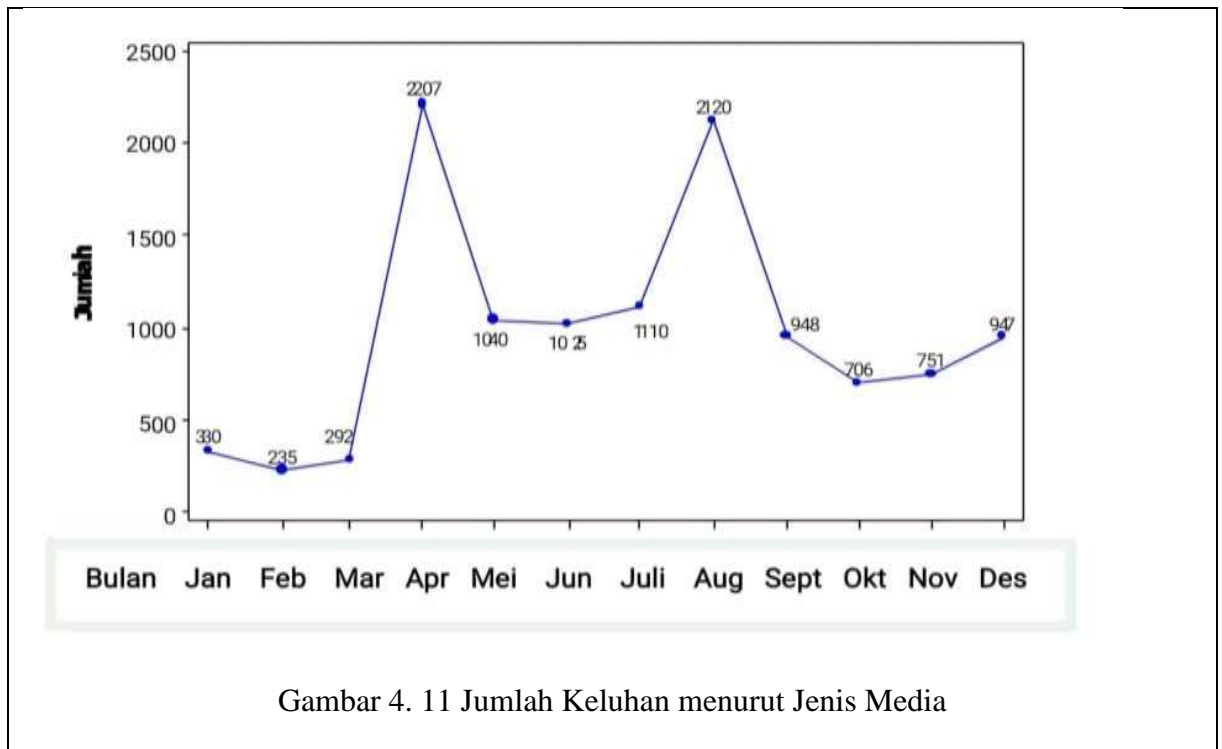
1. Tahap perencanaan aplikasi dilakukan dalam dua tahapan, yaitu: pemrograman aplikasi “WargaKu” dan sosialisasi aplikasi. Dalam tahap pemrograman, Diskominfo Kota Surabaya bekerja sama dengan ahli dalam bidang IT (Informasi dan Teknologi) untuk mempersiapkan aplikasi, melakukan monitoring dan evaluasi aplikasi. Sehingga diharapkan aplikasi “WargaKu” dalam proses operasionalnya tidak mengalami hambatan yang dapat mengganggu proses pelayanan kepada masyarakat.
2. Sosialisasi merupakan kegiatan pengenalan aplikasi “WargaKu” kepada masyarakat Kota Surabaya oleh Diskominfo Kota Surabaya dalam melakukan perencanaan aplikasi agar dapat mewujudkan “respon cepat” terhadap keluhan atau permohonan yang diajukan. Dalam hal ini sosialisasi dilakukan dengan dua cara: pertama, dilakukan sosialisasi *online* melalui *website*, media massa dan media sosial yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya dan kedua, dilakukan dalam bentuk himbauan

kepada masyarakat yang melakukan pengaduan dan datang langsung ke kantor pemerintahan, agar selanjutnya dapat melakukan pengaduan atau permohonan melalui aplikasi “WargaKu”.

f) Pelaksanaan Yang Efektif Dan Efisien

Efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya dapat dilihat dalam intensitas penggunaan aplikasi WargaKu, seperti dalam gambar diagram dan tabel keluhan masyarakat, jumlah keluhan yang disampaikan menurut penggunaan media, serta *review* penggunaan aplikasi dari *google play store*.





Gambar 4. 11 Jumlah Keluhan menurut Jenis Media

Berdasarkan gambar 4.2 terkait diagram dan tabel keluhan masyarakat pada April 2021, aplikasi “WargaKu” menerima hampir 2000 keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Pada gambar 4.3 terkait jumlah keluhan yang disampaikan melalui media, terdapat ± 9.500 pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat Kota Surabaya melalui aplikasi WargaKu. Terkait review aplikasi pada *google playstore*, WargaKu telah diunduh sebanyak ± 50.000 kali. Maka disimpulkan bahwa hasil dari sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya dalam memperkenalkan aplikasi WargaKu kepada masyarakat Kota Surabaya cukup efektif, hal ini dilihat dalam penggunaan aplikasi sebagai layanan pengaduan dan permohonan kepada Pemerintah Kota Surabaya menurut data yang terlampir dalam gambar diatas.

Fadil selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Pacar Keling dalam wawancara tanggal 9 Oktober 2022, menjelaskan terkait penggunaan aplikasi di wilayah Pacar Keling “Kalau untuk penggunaan aplikasi ini cukup intens, terutama terkait pengaduan masyarakat, serta permohonan pengurusan data diri atau belakangan ini lebih sering itu permohonan izin untuk mendirikan usaha rumahan.”

Beliau juga menambahkan bahwa, “Untuk intensitas adanya pengaduan itu biasanya dalam satu minggu ada 1 sampai 2 laporan dari warga yang mengadu ke OPD manapun, tidak harus laporannya ke kelurahan ini. Tapi kita tetap bisa memantau”.

Riyanti Sumee selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Pacar Kembang dalam wawancara pada 9 Oktober 2022 menjelaskan bahwa,

“Terkait penggunaan aplikasi WargaKu ini memang dipakai aplikasinya. Jadi, setiap pengaduan yang masuk ke kita itu bisa dilihat laporannya melalui aplikasi wargaku. Untuk intensitas adanya pengaduan itu biasanya dalam satu minggu ada 1 sampai 2 laporan dari warga yang mengadu ke OPD manapun, tidak harus laporannya ke kelurahan ini. Tapi kita tetap bisa memantau”.

Dalam wawancara lain bersama Sundari selaku Kasie Pelayanan Publik Kelurahan Tambaksari pada 9 Oktober 2022, beliau menjelaskan bahwa,

“Untuk aplikasi wargaku pasti dipakai di Kelurahan Tambaksari, warga disini juga memakai aplikasinya. Soalnya laporannya bisa dilihat sebenarnya sama staf Kelurahan Tambaksari”.

Pendapat tersebut juga selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh beberapa Pegawai Kelurahan di wilayah Kecamatan Tambaksari, yang menyatakan bahwa “aplikasi WargaKu digunakan sebagai salah satu media atau sarana untuk menyampaikan laporan, permohonan dan pengaduan oleh masyarakat Kota Surabaya, terutama di wilayah Kecamatan Tambaksari. Hal ini dilihat dalam intensitas penggunaan aplikasi dan laporan yang masuk kepada OPD di wilayah Kecamatan Tambaksari”.⁷⁷

Penggunaan aplikasi “WargaKu” sebagai layanan pengaduan *online* di Kecamatan Tambaksari merupakan salah satu bentuk penerapan kebijakan daerah di Kota Surabaya, yang diterapkan hingga lingkup terkecil yakni kelurahan. Untuk mendukung efektifitas penggunaan aplikasi sebagai inovasi kebijakan juga harus dilakukan proses sosialisasi sebagai upaya promosi. Dalam hal ini Maorisha Virginia selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada wawancara 21 Maret 2022 menjelaskan bahwa,

“Untuk memperkenalkan aplikasi wargaku kepada masyarakat, Diskominfo Kota Surabaya melakukan beberapa sosialisasi seperti sosialisasi di sosial media. Dari instagram, twitter dll. Lewat postingan. Sosialisasi di kelurahan dan kecamatan. Dari kelurahan dan kecamatan ada adminnya sendiri. Sudah pernah sosialisasi untuk seluruh kecamatan dan kelurahan di Kota Surabaya. Sosialisasi pada semua admin di media sosial milik Pemkot Surabaya, di facebook, instagram, twitter, dll untuk ketika ada masyarakat yang mau memberi pengaduan bisa dialihkan ke aplikasi wargaku. Ketika ada peningkatan, dari pihak dinas kominfo akan membuat artikel dan berita, sehingga semakin banyak lagi masyarakat yang menggunakan aplikasi wargaku. Lalu kemarin di awal february, kita membuat kilas balik satu tahun setelah aplikasi rilis, hal ini juga menyebabkan

⁷⁷ Wawancara kepada Pegawai Kelurahan di Wilayah Kecamatan Tambaksari tanggal 25 September hingga 29 November 2022

semakin banyak lagi masyarakat yang tahu dan antusias menggunakan aplikasi wargaku”.

Dalam upaya memperkenalkan aplikasi “WargaKu” sebagai layanan pengaduan online, Diskominfo Kota Surabaya membentuk kader Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) sebagai upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, “KIM adalah lembaga layanan publik yang dibentuk dan dikelola dari masyarakat dibawah naungan Diskominfo, hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 8 Tahun 2019 Pasal 16 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Bidang Komunikasi dan Informatika”.⁷⁸

Kader KIM bertujuan untuk membantu sosialisasi serta penggunaan aplikasi WargaKu kepada masyarakat yang kurang memahami teknologi, seperti dijelaskan dalam wawancara dengan Ibu Maorisha Virginia, A. Md. Kom selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada tanggal 21 Maret 2022, terkait strategi yang dilakukan Diskominfo Kota Surabaya agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan WargaKu dengan baik,

“Untuk masyarakat yang tidak melek teknologi, akan dibantu di setiap kelurahan agar dibantu. Di setiap kelurahan ada yang namanya KIM (Komunitas Informasi Masyarakat) jadi mereka ini seperti kader gitu, di setiap kecamatan pasti ada KIM ini. Para kader kim ini sudah dibentuk dari lama, ini punya pemkot Surabaya tapi kami kominfo yang membentuk para kader ini. Mereka bertugas untuk sosialisasi di kelurahan gitu sekaligus ya ketika penerapan aplikasi ini banyak masyarakat yang sudah tua akan datang ke kelurahan atau kecamatan lalu pasti akan dibantu oleh KIM ini”.

⁷⁸ Ririn Hidayati, I Made Suwanda, Upaya Pemerintah Kota Surabaya ..., *Ibid*, hlm. 831-832

Keberadaan kader KIM sebagai petugas yang membantu melakukan sosialisasi atau memberikan pemahaman kepada masyarakat di setiap kelurahan yang kesulitan menggunakan aplikasi juga dijelaskan oleh para pegawai kelurahan di Kecamatan Tambaksari, dalam wawancara yang dilakukan peneliti:

Ahmad Setiawan selaku Kabag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Dukuh Setro menjelaskan bahwa, “Kalau untuk ini ada petugas dari KIM nantinya yang akan membantu menjelaskan kepada masyarakat jika belum mengetahui atau kesulitan menggunakan aplikasi WargaKu”.

Irwanto selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Gading menjelaskan bahwa, “Ada/tidak ada. Biasanya dibantu sama petugas yang lain, atau dari KIM yang sedang standby di kelurahan”. Sundari selaku Kasie Pelayanan Publik Kelurahan Tambaksari menjelaskan bahwa, “Dulu ada, tapi kalau sekarang sudah jarang atau hampir tidak ada yang datang karena mungkin sudah tau. Dan walaupun ada masyarakat yang datang itu akan dibantu oleh kader KIM”.

Riyanti Sumeer selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Pacar Kembang menjelaskan bahwa, “Kalau untuk itu akan dibantu oleh kader KIM, karena sejak aplikasi ini dibuat dan rilis dulu itu ada kader KIM yang membantu di setiap kelurahan jika ada masyarakat yang merasa kesulitan atau belum paham cara menggunakan aplikasi”.

Hal ini juga selaras dengan penjelasan pegawai pemerintahan di Kecamatan Tambaksari lainnya yang menyatakan bahwa “keberadaan kader

KIM di wilayah Kecamatan Tambaksari bertujuan untuk membantu masyarakat yang kesulitan untuk menggunakan aplikasi WargaKu”.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanaan aplikasi “WargaKu” sebagai layanan pengaduan online telah direncanakan dan dipersiapkan secara matang sehingga dalam penerapannya di wilayah Pemerintahan Kecamatan Tambaksari telah menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan pengaduan atau permohonan yang dibutuhkan oleh masyarakat, hal ini ditinjau dari penjelasan pegawai kelurahan di wilayah Kecamatan Tambaksari yang menyatakan menggunakan aplikasi “WargaKu” untuk menerima dan memproses laporan atau permohonan yang diajukan oleh masyarakat di wilayah Kecamatan Tambaksari.
2. Untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi WargaKu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya bekerja sama dengan kelompok masyarakat yang tergabung dalam KIM (Komunitas Informasi Masyarakat), sehingga diharapkan informasi terkait adanya aplikasi serta penggunaan aplikasi dapat digunakan secara menyeluruh oleh masyarakat di wilayah Kecamatan Tambaksari sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kota Surabaya.

g) Sistem pengawasan dan pengendalian

Pengawasan serta pengendalian terhadap kinerja pegawai, Diskominfo Kota Surabaya juga memberikan bekal sosialisasi kepada setiap admin wilayah serta penyediaan sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten

dalam bidang IT dan pemrograman. Hal ini dijelaskan dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Maorisha Virginia selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada tanggal 21 Maret 2022 terkait upaya yang ditempuh Diskominfo Kota Surabaya dalam meningkatkan kemampuan pegawai

“Untuk pihak dinas kominfo itu sebagai pihak yang membuat aplikasi tersebut, kita mengawasi pembuat aplikasi tersebut hingga selesai. Dan ketika sudah selesai kita sendiri yang mengajarkan ke teman-teman yang lain. Admin dari kominfo itu hanya sebagai monitoring dan evaluasi. Jadi tidak ada pelatihan khusus. Untuk pihak admin yang dari dinas lain itu ada sosialisasinya sendiri. Admin-admin dari dinas lain itu ada sosialisasi sendiri. Lalu juga sudah ada *user guide* nya untuk admin OPD tersebut. Jadi mereka sudah bisa belajar langsung dari *user guide* nya”

Beliau juga menambahkan,

“Admin dari kominfo itu hanya sebagai monitoring dan evaluasi. Jadi tidak ada pelatihan khusus sebab dalam proses perekrutannya kami mencari yang sudah bisa dalam bidang IT. Sehingga untuk pihak admin yang dari dinas lain itu ada sosialisasinya sendiri. Lalu juga sudah ada *user guide* nya untuk admin OPD tersebut. Jadi mereka sudah bisa belajar langsung dari *user guide* nya. Sosialisasi dan pelatihan ini hanya dilaksanakan di awal saja ketika aplikasi ini sudah selesai dan sudah rilis saja”.

Agus Ulum Mulyo selaku Sub Koordinat Aplikasi Dan Integrasi Sistem Pranata Komputer Ahli Muda dalam wawancara pada 05 Juli 2022 juga menjelaskan terkait pengawasan dan pengendalian aplikasi Wargaku oleh Dinas Kominfo Kota Surabaya,

“Untuk kelurahan dan kecamatan itu mereka seperti menjadi admin di tingkat mereka, di kelurahan dan kecamatan mereka bisa akses sebagai operator juga ketika ada keluhan tentang mereka maka mereka bisa langsung menjawab dan menindaklanjuti.

Diberi username dan password dari kominfo untuk semua kelurahan dan kecamatan Surabaya. Untuk admin aplikasinya itu di tingkat kelurahan ada semua sejumlah 154 kelurahan dan ditingkat kecamatan juga ada semua 31 kecamatan. Untuk di dinas itu setiap dinas di Surabaya ada 1 adminnya, jadi semuanya masing-masing punya 1 akun”

Terkait pengawasan dan pengendalian aplikasi didasarkan pada adanya kemungkinan error pada aplikasi yang disebabkan *bug* atau hal lain terkait hal yang dapat menghambat kinerja pegawai melalui aplikasi atau berjalannya aplikasi Wargaku, dalam hal ini Agus Ulum Mulyo selaku Sub Koordinat Aplikasi Dan Integrasi Sistem Pranata Komputer Ahli Muda dalam wawancara pada 05 Juli 2022 menjelaskan bahwa,

“Untuk pemeliharaan sistemnya itu setiap hari, karena memang kita pantau setiap hari dan ketika ada error akan langsung diperbaiki saat itu juga. Lalu ada pengecekan apakah sistem aplikasinya sedang on atau mati, soalnya kadang-kadang mati, itu selalu kita cek rutin pagi sore. Ada juga keluhan dari masyarakat kalau sedang eror atau juga ada dari opd itu melapor kok tidak bisa masuk aplikasi atau gimana, itu langsung kita perbaiki. Karena kita ada standar maksimal 1x24 jam jika lebih dari itu kita akan kena penalti.”

Beliau juga menambahkan terkait eror aplikasi,

“Untuk eror aplikasi itu pasti ada, ada bug juga di aplikasi. Nah ketika ada eror ini akan disampaikan berupa keluhan ke kominfo, dan di kominfo ada 1 bagian yang namanya tim servis desc. Tim servis desc ini yang menerima keluhan-keluhan tentang error dalam aplikasi itu, lalu diteruskan ke tim teknik dan langsung ditindak lanjuti dan disempurnakan. Jadi makin lama setiap hari jadi makin baik aplikasinya”

Pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh Diskominfo selaku dinas yang berkewajiban untuk memastikan berjalannya aplikasi

“WargaKu” tetap optimal tanpa kendala, sehingga dalam hal ini peneliti juga melakukan wawancara kepada pegawai pemerintahan di wilayah Kecamatan Tambaksari. Riyanti Sumeel selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Pacar Kembang menjelaskan bahwa,

“Untuk dukungan ini ada dari Kominfo termasuk penyediaan username dan password lalu juga jaringan koneksi internet ini mereka rutin untuk mengecek sesuai dengan jadwalnya. Untuk yang lain, seperti memberikan pelatihan kepada admin OPD ketika awal rilis aplikasi dulu”.

Beliau juga menambahkan,

“Kalau untuk gangguan pada aplikasi ini pastinya ada dan pernah juga tapi hal tersebut langsung ditindak lanjuti oleh Kominfo, jadi tidak sampai menghambat atau menghentikan proses pelayanan melalui aplikasi. Kalau untuk hambatan lain seperti internet ini ya terkadang itu internetnya lemot (lambat) tapi itu wajar karena terjadi hanya sebentar, mungkin karena banyak yang memakai”.

Sunani selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Tambaksari menjelaskan bahwa,

“Untuk *support* ini menurut saya tentang pelatihan admin kelurahan, lalu sosialisasi di wilayah kecamatan dan pengadaan jaringan LAN untuk operasional aplikasi bekerja, seperti itu. Kalau untuk lainnya mungkin tentang perawatan jaringan ini, itu saja. Karena di beberapa waktu terkadang ada *trouble* jaringan, tapi langsung diperbaiki oleh dinas terkait jadi tidak sampai menghentikan atau menghambat proses pelayanan melalui aplikasi”.

Beliau juga menambahkan, “Terkait bug ini ya pasti ada, dan sewajarnya aplikasi pasti ada errornya. Namun terkait hal ini ada admin pusat tersendiri, jadi tinggal lapor pasti sudah beres dan normal lagi”.

Irwanto selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Gading menjelaskan bahwa,

“Untuk dukungan itu beragam, mulai dari jaringan kita ini pakai LAN, lalu support lainnya itu ya dari sdm nya, memang mereka tidak *standby* disini tapi ketika kita ada keluhan, seumpama lampu PJU atau jalan berlubang atau yang lain itu mereka baru kirim orang kesini. Sebagai admin, supportnya itu diberikan username dan password, ada pelatihan juga waktu awal dulu rilis aplikasi wargaku, ada panduan user guide untuk admin dari dinas kominfo. Untuk menjaga privasi juga diskominfo rutin memberikan surat resmi untuk menjaga privasi pelapor.”

Fadil selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Pacar Keling menjelaskan bahwa,

“Kalau dukungan itu seperti pengadaan jaringan internet, lalu perangkat elektronik juga tentunya dan pelatihan admin kelurahan, seperti itu. Lalu juga ada surat resmi yang dikeluarkan dari Diskominfo untuk tetap menjaga privasi pelapor, karena kita fokus pada pengaduan dan penyelesaian masalah yang ada itu tadi”.

Hal ini juga selaras dengan pendapat pegawai lainnya di Kecamatan Tambaksari yang menyatakan bahwa terdapat dukungan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Surabaya kepada para pegawai atau selaku admin OPD di wilayah Kecamatan Tambaksari, berupa: adanya surat tugas, sosialisasi kepada pegawai, pelatihan kepada admin dan penyediaan username serta password aplikasi serta terdapat pengawasan dari admin pusat (Diskominfo Kota Surabaya) berupa monitoring aplikasi agar tetap berjalan dengan lancar, sehingga ketika aplikasi WargaKu mengalami eror akan segera ditindak lanjuti agar tidak menghambat pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan penjelasan diatas terkait pengawasan dan pengendalian bertujuan untuk memastikan serta meningkatkan kompetensi para pegawai dalam mengoperasikan layanan *e-government* berbasis aplikasi *smartphone* berjalan dengan normal, sehingga dalam hal ini Diskominfo Kota Surabaya melakukan pengawasan serta pengendalian terhadap pembuatan aplikasi hingga selesai dan melakukan monitoring serta evaluasi yang dilakukan oleh admin Kominfo dengan tujuan memastikan setiap OPD tetap responsif terhadap pengaduan atau permohonan yang disampaikan oleh masyarakat Kota Surabaya sehingga Dinas Pemerintah yang berkompeten bisa segera memberikan tanggapan atau menindak lanjuti keluhan masyarakat Kota Surabaya. Hal ini ditinjau dari:

- 1) Pengawasan yang dilakukan oleh Diskominfo serta Pemerintah Kota Surabaya terhadap dinas atau OPD yang berwenang terhadap proses penyelesaian laporan yang diajukan masyarakat Kota Surabaya, terutama diwilayah Kecamatan Tambaksari.
- 2) Pengendalian jaringan oleh admin atau pegawai dari Dinas Komunikasi Kota Surabaya untuk memastikan aplikasi WargaKu berjalan dengan normal dan pengaduan atau permohonan masyarakat ditanggapi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, yakni 1x24 jam.

h) Tersedianya sarana dan prasarana kerja

Sarana dan prasarana kerja merupakan salah satu indikator efektivitas organisasi untuk menunjang kemampuan bekerja agar lebih produktif.

Sebab dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan disediakan oleh organisasi dapat menunjang efektivitas kinerja pegawai untuk melakukan pelayanan. Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Maorisha Virginia selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada tanggal 21 Maret 2022, terkait sarana dan prasarana beliau menjelaskan bahwa,

“Terkait sarana dan prasarana sudah memadai. Mulai dari elektroniknya, sdm nya juga sudah ada dan memadai, dana juga ada. Jadi dapat dipastikan tidak ada yang kurang, mungkin kedepannya perlu penyesuaian jika terjadi kendala-kendala teknis, seperti server error dan komputer rusak. Tapi semua itu sudah disediakan cadangannya. Semoga tidak ada kendala yang menghambat terkait sarana dan prasarana ini, sebab semua sudah diupayakan sebaik mungkin”

Beliau juga menambahkan, “Sejauh ini masih belum ada hambatan yang cukup serius. Mungkin ada hambatannya misal seperti internet trouble atau server yang sedang dalam peninjauan karena terlalu banyak yang mengakses, tapi hal ini dapat diatasi dengan cepat sebab admin dari Kominfo itu selalu *stand by*”

Agus Ulum Mulyo selaku Sub Koordinat Aplikasi Dan Integrasi Sistem Pranata Komputer Ahli Muda dalam wawancara pada 05 Juli 2022 juga menjelaskan terkait sarana penunjang yang diberikan oleh Diskominfo Kota Surabaya kepada setiap OPD,

“Dalam sarana penunjang ini ada dalam bentuk support jaringan, sebab di Surabaya ini sudah mandiri untuk jaringannya pakai LAN. Jadi server kita di kominfo itu bisa sampai ke semua dinas, ke semua kecamatan dan kalau kelurahan itu sudah beberapa, sisanya pakai vpn dari telkomsel itu. Tapi semuanya nyambung internetnya. Untuk di masyarakatnya di beberapa tempat kita juga pasang wifi, seperti di taman kota, dll.”

Terkait ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kinerja dan efektifitas aplikasi WargaKu di Kecamatan Tambaksari, Irwanto selaku Kabag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Gading menjelaskan bahwa, “Untuk jaringan kita ini pakai LAN, supportnya itu ya dari sdm nya, memang mereka tidak standby disini tapi ketika kita ada keluhan, seumpama lampu PJU atau jalan berlubang atau yang lain itu mereka baru kirim orang kesini.”

Yohannes selaku Kabag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Rangkah menjelaskan bahwa, “Dukungan yang diberikan menurut saya itu cukup banyak ya mba, seperti sosialisasi aplikasi lalu pelatihan admin kelurahan dan pemberian perangkat elektronik kepada setiap kelurahan seperti jaringan wifi dan laptop atau komputer untuk admin”.

Aris Zakariya selaku Kabag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Ploso menjelaskan bahwa, “Kalau dukungan itu ya seperti pelatihan admin kelurahan, pengadaan perangkat elektronik. Lalu juga ada diberikan username dan password serta pelatihan untuk admin agar bisa mengoperasikan aplikasi, seperti itu”.

Fadil selaku Kabag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Pacar Keling menjelaskan bahwa, “Dukungan ini ada dua yang pertama elektronik kedua pelatihan sdm. Kalau elektronik seperti pengadaan

jaringan internet, lalu perangkat komputer dan juga tentunya dan pelatihan admin kelurahan, seperti itu.”

Hal ini juga selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh pegawai pemerintahan lainnya di wilayah Kecamatan Tambaksari yang menyatakan bahwa juga terdapat dukungan sarana dan prasarana kerja yang berupa ketersediaan alat elektronik berupa perangkat komputer dan jaringan internet atau LAN di setiap kantor kelurahan di wilayah Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.

Ditinjau dari pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa, ketersediaan sarana dan prasarana kerja dapat dikatakan telah memadai dan dipastikan telah dipersiapkan sebaik mungkin oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, hal ini meliputi ketersediaan perangkat elektronik seperti komputer, server, koneksi internet dan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai untuk mengoperasikan pelayanan dalam bidang *e-government* berbasis aplikasi WargaKu untuk mewujudkan respon cepat terhadap keluhan atau kebutuhan masyarakat Kota Surabaya, dalam hal ini admin dari Diskominfo Kota Surabaya bertugas melakukan pengendalian, monitoring dan evaluasi terhadap aplikasi WargaKu untuk memastikan aplikasi berjalan dengan baik dan pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan optimal.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa:

- 1) Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, penunjang efektivitas dalam operasional layanan online berbasis aplikasi

“WargaKu” selanjutnya adalah adanya sarana dan prasarana yang memadai, seperti komputer untuk setiap admin di wilayah (kecamatan), *wifi* yang dipasang di beberapa tempat umum seperti: kantor kecamatan dan taman kota, server aplikasi, admin *service (tim service desk)* untuk mengatasi *bug service* atau eror aplikasi, dan lain-lain. Sehingga pengoperasian aplikasi dapat berjalan dengan efektif serta meminimalisir adanya kendala yang dihadapi seperti bug minimnya internet atau koneksi untuk melakukan pelaporan melalui aplikasi.

2. Strategi Diskominfo Kota Surabaya untuk Mewujudkan Efektivitas Aplikasi WargaKu

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya adalah dinas yang bertanggung jawab dalam pembuatan, pelaksanaan, dan evaluasi operasional aplikasi WargaKu. Sehingga dalam pelaksanaan operasional aplikasi, Diskominfo menerapkan berbagai strategi untuk mewujudkan tujuan “respon cepat” dari pengadaan aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan online berbasis aplikasi pada *smartphone*, dalam hal ini strategi yang diterapkan oleh Diskominfo adalah sebagai berikut.

Pelatihan, untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya terutama pada bidang Informasi dan Teknologi (IT) untuk mengoperasikan aplikasi WargaKu, Diskominfo melakukan pelatihan untuk memperkenalkan aplikasi WargaKu kepada setiap

Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Hal ini seperti dijelaskan oleh Ibu Maorisha Virginia selaku Staf Pelayanan Informasi terkait pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai, “Untuk pihak dinas kominfo itu sebagai pihak yang membuat aplikasi tersebut, kita mengawasi pembuat aplikasi tersebut hingga selesai. Dan ketika sudah selesai kita sendiri yang mengajarkan ke teman-teman yang lain”

Beliau juga menambahkan,

“Jadi tidak ada pelatihan khusus sebab dalam proses perekrutannya kami mencari yang sudah bisa dalam bidang IT. Sehingga untuk pihak admin yang dari dinas lain itu ada pelatihannya sendiri berupa pengenalan aplikasi, itu dari admin Diskominfo yang melakukan sosialisasi dalam pelatihan”

Penyediaan *user guide* sebagai penunjang pemahaman dan media pembelajaran terhadap fitur atau cara mengoperasikan aplikasi WargaKu adalah salah satu strategi yang dilakukan Diskominfo Kota Surabaya untuk mewujudkan efektivitas aplikasi WargaKu, dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Maorisha Virginia, A. Md. Kom selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada tanggal 21 Maret 2022, menjelaskan bahwa, “Lalu juga sudah ada *user guide* nya untuk admin OPD tersebut. Jadi mereka juga bisa belajar langsung dari *user guide* nya”

Sosialisasi, untuk memperkenalkan inovasi layanan pengaduan berbasis aplikasi kepada setiap pegawai di lingkungan Kota Surabaya dan masyarakat Kota Surabaya, Diskominfo melakukan dua cara sosialisasi aplikasi WargaKu, yakni: pertama, sosialisasi langsung di setiap kecamatan atau kelurahan di wilayah Kota Surabaya. Kedua, promosi melalui media

sosial Pemerintah Kota Surabaya dan melalui media massa atau berita. Hal ini seperti dijelaskan oleh Maorisha Virginia selaku Staf Pelayanan Informasi Publik pada tanggal 21 Maret 2022 terkait sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya,

“Untuk memperkenalkan aplikasi wargaku kepada masyarakat, Diskominfo Kota Surabaya melakukan beberapa sosialisasi seperti sosialisasi di sosial media. Dari instagram, twitter dll. Lewat postingan. Sosialisasi di kelurahan dan kecamatan. Dari kelurahan dan kecamatan ada adminnya sendiri. Sudah pernah sosialisasi untuk seluruh kecamatan dan kelurahan di Kota Surabaya. Sosialisasi pada semua admin di media sosial milik Pemkot Surabaya, di facebook, instagram, twitter, dll untuk ketika ada masyarakat yang mau memberi pengaduan bisa dialihkan ke aplikasi wargaku”

Hal ini juga selaras dengan beberapa penjelasan yang didapatkan oleh peneliti ketika melakukan wawancara kepada pegawai Kelurahan di Kecamatan Tambaksari, seperti:

Ahmad Setiawan selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Dukuh Setro, menjelaskan bahwa “Iya ada sosialisasi. Pada awal aplikasi terbit. Sosialisasi di Kelurahan Dukuh Setro”. Sundari selaku Kasie Pelayanan Kelurahan Tambaksari, menjelaskan bahwa,

“Saat itu dilakukan sosialisasi serentak di Kecamatan Tambaksari, jadi untuk sosialisasi aplikasi WargaKu ini ada. Namun itu sosialisasinya kepada perangkat saja melalui surat edaran dan surat tugas agar pegawai kelurahan nantinya kalau ada masyarakat yang akan mengajukan laporan atau permohonan itu beralih melalui aplikasi”.

Riyanti Sumeer selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Pacar Kembang, menjelaskan bahwa “Saat itu ada sebuah

undangan atau surat edaran untuk setiap OPD se Surabaya agar mengikuti pelatihan serta sosialisasi termasuk disitu para admin se Kecamatan Tambaksari”. Irwanto selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Gading juga menyatakan bahwa “Sosialisasi ada dari surat tugas untuk semua OPD, dan sosialisasi dan pelatihan di kecamatan tambaksari dengan mengundang admin-admin semua kelurahan di Kecamatan Tambaksari”.

Hal ini juga selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh pegawai lainnya di pemerintahan Kecamatan Tambaksari yang menyatakan bahwa terdapat sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya kepada para pegawai pemerintahan termasuk admin OPD di Kecamatan Tambaksari untuk memperkenalkan aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kota Surabaya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya dalam memperkenalkan aplikasi WargaKu kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Surabaya dan kepada masyarakat Kota Surabaya terutama di wilayah Kecamatan Tambaksari, baik secara langsung melalui kader KIM maupun melalui media sosial dan media massa yang dimiliki serta bekerja sama dengan Pemerintah Kota Surabaya.

Untuk mengetahui efektivitas sosialisasi yang dilakukan, peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat untuk mengetahui intensitas dari sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo. Dikutip dari penjelasan Salim,

Emma Ratna, Riski Amalia, Agustina Wulandari, Ningsih, Oktavia Ningsih, Suwityono Zakaria dan Ayu Palupi selaku Masyarakat Kecamatan Tambaksari yang menyatakan “mengetahui” terkait tujuan adanya aplikasi “WargaKu” sebagai aplikasi untuk melakukan pengaduan online melalui *smartphone*.

Salim selaku masyarakat Kelurahan Gading menjelaskan bahwa pernah melakukan pengaduan kepada Dinas Kesehatan terkait permohonan informasi akta kelahiran melalui aplikasi WargaKu, Emma Ratna selaku masyarakat Kelurahan Pacar Keling menjelaskan bahwa pernah membuat pengaduan sertifikat melalui aplikasi WargaKu, Riski Amalia selaku masyarakat Kelurahan Tambaksari menjelaskan bahwa pernah mengajukan permohonan perizinan melalui fitur SSWALFA pada aplikasi WargaKu.

Agustina Wulandari selaku masyarakat Kelurahan Tambaksari menjelaskan bahwa pernah mengajukan laporan terkait sertifikat yang tidak muncul, Ningsih selaku masyarakat Kelurahan Rangkah menjelaskan bahwa pernah melakukan pelaporan terhadap staf kelurahan yang tidak ramah melalui aplikasi WargaKu, Oktavianingsih selaku masyarakat Kelurahan Dukuh Setro dan Ayu Palupi selaku masyarakat Kelurahan Kapasmadya menjelaskan bahwa pernah menggunakan aplikasi WargaKu untuk mendaftar sebagai MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah). Sementara Suwityono Zakaria selaku masyarakat Kelurahan Gading belum pernah menggunakan aplikasi WargaKu.

Salim, Emma Ratna, Oktavia Ningsih, Riski Amalia dan Ayu Palupi mengetahui aplikasi “WargaKu” dari postingan di media sosial instagram Pemerintah Kota Surabaya. Sedangkan Agustina Wulandari dan Ningsih mengetahui aplikasi “WargaKu” melalui informasi yang disampaikan temannya. Sedangkan Suwityono Zakaria mengetahui aplikasi “WargaKu” melalui cerita yang dibagikan istrinya.

Namun dalam proses wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan kepada masyarakat, peneliti menemukan satu informan yang belum mengetahui tentang keberadaan aplikasi “WargaKu” sebagai aplikasi berbasis *smartphone* yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya, seperti dalam penjelasan Muljono selaku Tokoh Masyarakat dan Ketua RW 2 di Kelurahan Kapas Madya, yang menyatakan “tidak tau” terkait adanya aplikasi “WargaKu”, hal ini dikarenakan tidak adanya sosialisasi langsung dari Kecamatan Tambaksari kepada masyarakat atau sosialisasi *door to door*.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa proses sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sudah cukup maksimal, namun dalam hal ini tidak dapat dikatakan telah maksimal. Hal ini didasarkan pada fakta di lapangan yang peneliti temui, bahwa terdapat jarak informasi yang didapatkan oleh masyarakat lansia atau masyarakat yang kurang mengerti teknologi sehingga tidak mengetahui tentang adanya aplikasi WargaKu.

Monitoring dan evaluasi, pelaksanaan pelayanan pada umumnya membutuhkan tahapan pengawasan dan evaluasi. Hal ini juga berlaku pada pengadaan aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan *online* berbasis aplikasi pada *smartphone*. Dalam hal ini monitorin dan evaluasi dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya selaku lembaga dinas yang berwenang dalam menjalankan operasional aplikasi WargaKu. Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Maorisha Virginia selaku Staff Pelayanan Informasi Publik pada tanggal 21 Maret 2022 terkait strategi Diskominfo Kota Surabaya, beliau menjelaskan bahwa

“Ketika ada peningkatan, dari pihak dinas kominfo akan membuat artikel dan berita, sehingga semakin banyak lagi masyarakat yang menggunakan aplikasi wargaku. Lalu kemarin di awal februari,kita membuat kilas balik satu tahun setelah aplikasi rilis, hal ini juga menyebabkan semakin banyak lagi masyarakat yang tahu dan antusias menggunakan aplikasi wargaku”

Berdasarkan penjelasan diatas terkait strategi Diskominfo Kota Surabaya dalam mewujudkan efektivitas aplikasi WargaKu, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai strategi yang diterapkan setelah aplikasi siap untuk digunakan, mulai dari tahapan pelatihan, penyediaan *user guide*, sosialisasi, hingga pada tahapan monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surabaya, hal ini merupakan wujud pelaksanaan tugas, pokok dan fungsi utama dinas sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi

dan Informatika Kota Surabaya sebagai dinas yang diberikan wewenang dalam menjalankan pelayanan dalam bidang informasi dan teknologi.

Sehingga dalam perkembangannya terkait operasional aplikasi WargaKu dapat menemui efektifitas dan dapat memberikan perubahan kearah yang lebih baik terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kota Surabaya oleh Pemerintah Daerah Kota Surabaya, mengutip dari penjelasan Sunani selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Tambaksari pada tanggal 9 Oktober 2022, terkait dampak dari pengadaan aplikasi WargaKu, “Menurut saya lebih baik ya, karena kalau dulu itu masyarakat harus antri panjang dan menunggu dalam waktu yang lama, tapi semenjak aplikasi WargaKu ada masyarakat itu tidak perlu lagi antri dan cukup menunggu laporannya itu diproses sampai selesai dalam kurun waktu 24 jam pasti diselesaikan”.

Aris Zakariya selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Ploso, dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 9 Oktober 2022, juga memaparkan pendapatnya terkait adanya aplikasi WargaKu, “Sangat baik, karena mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan dan permohonan izin. Ini juga mempermudah kami untuk mengerti tentang kebutuhan dari masyarakat terutama di Kelurahan Ploso.”

Yohannes selaku Kebag Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Rangkah pada tanggal 9 Oktober 2022, juga menjelaskan, “Menurut saya lebih efisien ya, karena ini juga bisa mencakup seluruh wilayah Kota

Surabaya terutama di Kelurahan Rangkah. Jadi masyarakat tidak perlu menunggu di antrian yang cukup panjang, karena mereka bisa melakukan hal tersebut melalui hp masing-masing sehingga aplikasi ini merupakan solusi yang efektif dan efisien”.

Hal ini juga selaras dengan penjelasan pegawai pemerintahan lainnya di wilayah Kecamatan Tambaksari yang menyatakan bahwa, dengan adanya aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan online sangat membantu dan mempermudah sehingga umumnya mereka berpendapat aplikasi ini menjadikan kinerja pegawai pemerintahan Kecamatan Tambaksari lebih efektif dan efisien, serta dalam aspek lain masyarakat di Kecamatan Tambaksari juga tidak perlu antri dan menunggu terlalu lama ketika membutuhkan layanan atau akan melakukan laporan, sebab dapat dilakukan melalui aplikasi WargaKu.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa, terdapat berbagai perubahan positif dari pengadaan aplikasi WargaKu. Hal ini dapat dilihat dari intensitas penggunaan aplikasi dan tanggapan yang disampaikan oleh OPD terkait adanya WargaKu sebagai layanan pengaduan dan permohonan berbasis aplikasi pada *smartphone*. Secara umumnya aplikasi WargaKu telah mendapatkan antusias dari masyarakat Kota Surabaya, terutama masyarakat Kecamatan Tambaksari yang merupakan wilayah kecamatan terpadat di Kota Surabaya.

Sehingga dalam kaitannya dengan judul penelitian terkait “**Efektivitas Aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan online masyarakat**

Kota Surabaya (Studi Kasus Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)”

dapat disimpulkan bahwa, strategi Diskominfo Kota Surabaya untuk mewujudkan efektivitas aplikasi “WargaKu” telah dilakukan dengan baik. Hal ini dilihat dalam upaya sosialisasi pengenalan aplikasi kepada masyarakat Kota Surabaya, penyediaan tim pendamping, pengenalan dan penggunaan aplikasi “WargaKu” di Kota Surabaya terutama di Kecamatan Tambaksari, hingga pada tahap pelaporan kinerja pegawai melalui aplikasi yang dipublikasi oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui website “Surabaya.go.id”.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan:

1. Penerapan Aplikasi wargaku ternyata sudah efektif di kecamatan tambaksari. Hal ini didasarkan pada delapan poin efektivitas Sondang P. Siagan yang terdiri dari kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan program, ketersediaan sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, serta adanya pengawasan dan pengendalian.
2. Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan berbagai upaya serta pertimbangan dalam pengadaan aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan *online* berbasis aplikasi pada *smartphone*, sehingga dalam hal ini dapat dikatakan efektivitas dari aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan *online* masyarakat Kota Surabaya berjalan dengan baik dan optimal, hal ini ditunjang dari persiapan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam melakukan pemrograman aplikasi hingga siap untuk disosialisasikan dan digunakan oleh masyarakat Kota Surabaya. Dalam hal ini, strategi yang dilakukan pemerintahan Kota Surabaya lewat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai berikut:

- a. Pelatihan, untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidangnya terutama pada bidang Informasi dan Teknologi (IT) untuk mengoperasikan aplikasi WargaKu, Diskominfo melakukan pelatihan untuk memperkenalkan aplikasi WargaKu kepada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD).
- b. Penyediaan *user guide* sebagai penunjang pemahaman dan media pembelajaran terhadap fitur atau cara mengoperasikan aplikasi WargaKu adalah salah satu strategi yang dilakukan Diskominfo Kota Surabaya untuk mewujudkan efektivitas aplikasi WargaKu
- c. Sosialisasi, untuk memperkenalkan inovasi layanan pengaduan berbasis aplikasi kepada setiap pegawai di lingkungan Kota Surabaya dan masyarakat Kota Surabaya, Diskominfo melakukan dua cara sosialisasi aplikasi WargaKu, yakni: pertama, sosialisasi langsung disetiap kecamatan atau kelurahan di wilayah Kota Surabaya. Kedua, promosi melalui media sosial Pemerintah Kota Surabaya dan melalui media massa atau berita.
- d. *Monitoring* dan evaluasi, pelaksanaan pelayanan pada umumnya membutuhkan tahapan pengawasan dan evaluasi. Hal ini juga berlaku pada pengadaan aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan *online* berbasis aplikasi pada *smartphone*. Dalam hal ini monitorin dan evaluasi dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya selaku lembaga dinas yang berwenang dalam menjalankan operasional aplikasi WargaKu.

3. Maka juga dapat diimpulkan bahwa setelah perilisan aplikasi WargaKu membawa berbagai perubahan positif. Hal ini dapat dilihat dari intensitas penggunaan aplikasi dan tanggapan yang disampaikan oleh OPD terkait adanya WargaKu sebagai layanan pengaduan dan permohonan berbasis aplikasi pada *smartphone*. Secara umumnya aplikasi WargaKu telah mendapatkan antusias dari masyarakat Kota Surabaya, terutama masyarakat Kecamatan Tambaksari yang merupakan wilayah kecamatan terpadat di Kota Surabaya.
4. Namun, walaupun begitu peneliti juga menyadari beberapa hal yang membuat penerapan aplikasi WargaKu belum maksimal di kota Surabaya. Hal ini seperti pada aspek sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Surabaya. Hal-hal yang dinilai peneliti memiliki problematika yaitu:
 - a. Walaupun sudah di download sebanyak 50ribu+ di *playstore* namun hal ini masih dikatakan kurang maksimal jika dibandingkan dengan jumlah penduduk kota surabaya yang sebanyak 2,8 juta penduduk di tahun 2022. Sedangkan jika dibandingkan dengan data jumlah penduduk laki-laki di kecamatan tambaksari yang berjumlah 116.510 jiwa, total pengunduhan aplikasi WargaKu yang hanya berjumlah 50ribu+ unduhan tentu tidak bisa dikatakan sudah maksimal.
 - b. Banyaknya masyarakat surabaya yang belum mengetahui tentang aplikasi WargaKu juga menjadi hal yang patut dikaji. Peneliti menilai bahwa hal ini dikarenakan dinas kominfo serta pemkot

surabaya lebih fokus pada sosialisasi di media sosial Pemkot Surabaya sendiri. Sedangkan tentu banyak masyarakat Surabaya yang bahkan tidak mem-follow akun media sosial resmi Pemkot Surabaya. Hal lain yang bisa menjadi faktor adalah, kurangnya kepedulian masyarakat Kota Surabaya sendiri. Karena dalam pelaksanaannya, penerapan WargaKu didasarkan pada kebutuhan seseorang untuk mengakses aplikasi tersebut.

- c. Hal-hal tersebut juga membuat penduduk lansia yang bahkan tidak melek teknologi bahkan tidak mengetahui tentang aplikasi WargaKu. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian Pemkot Surabaya untuk lebih melakukan kegiatan sosialisasi langsung di masyarakat secara menyeluruh.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti juga ingin memberikan saran sekiranya dapat menjadi pertimbangan bagi instansi terkait, beberapa saran tersebut yaitu:

1. Terkait sosialisasi aplikasi WargaKu menurut peneliti belum dilakukan secara maksimal dan menyeluruh, karena hanya gencar pada beberapa bulan pertama peluncuran aplikasi, seharusnya sosialisasi tetap dilakukan secara berkala dalam beberapa bulan setelahnya. Terutama sosialisasi secara langsung, karena tidak semua masyarakat pada usia tertentu mengetahui dan aktif bermedia sosial, sehingga dalam hal ini diharapkan seluruh elemen

masyarakat hingga masyarakat pinggiran mengetahui adanya aplikasi WargaKu sebagai layanan pengaduan online masyarakat Kota Surabaya.

2. Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya, agar selalu melakukan update laporan dengan rutin (seperti setiap tiga bulan sekali), terutama terkait informasi intensitas penggunaan aplikasi dan review pengaduan yang masuk melalui aplikasi WargaKu. Agar masyarakat atau civitas akademika yang akan melakukan penelitian atau monitoring dapat melakukan analisa dokumen serta data yang ada terkait aplikasi WargaKu melalui website yang tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta, 2006.
- Bogdan dan J. Taylor. *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif*, Diterjemahkan Oleh Arief Furchan, Surabaya : Usaha Nasional, 2015.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2011.
- Djam'an dan Komariah, Aan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta, 2011.
- Effendy. *Human Relations Dan Public Relations Dalam Management*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Fuadi, Falih dan Wardiyanto, Bintoro. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Graha Ilmu : Yogyakarta, 2010.
- Gibson JL, JM Ivancevich, JH Donnelly. *Organisasi*, terjemahan Agus Dharma, Jakarta : Erlangga, 2001.
- Handayani, Soewarno. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Haji Mas Agung, 1990.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media : Yogyakarta, 2018.
- Lembaga Administrasi Negara. *Pelayanan Publik : Modul Pendidikan dan Pelatihan Kader PNS*. LAN RI : Jakarta, 2016.
- Lexy, J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 1991.
- Moeleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Rosda Karya, 2000.
- Nurcholis, Hanif. *Teori Dan Praktik Pemerintah Dan Daerah*. Jakarta : Grasindo, 2005.
- Streers, Richard. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*, Erlangga : Jakarta, 1985.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2011.

Susanto, Eko Hary. *Komunikasi Massa : Esensi dan Aplikasi dalam Dinamika Sosial Ekonomi Politik*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.

Susanto. *Pendapat Umum* : Bandung : Bina Cipta, 1975.

Sutabri, Tata. *Konsep Sistem Informasi*. Andi, 2012.

Usman. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara, 2006.

Tesis

Izzano Monzila, *Analisis Keberhasilan E-Sapawarga Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Information System Success Model*. PhD Thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2015.

Izzati, Berlian Maulidya. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government to Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)*. Diss. Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2017.

Yudhistira Ardi Kurniawan. "Efektivitas Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya". PhD Thesis, Universitas Airlangga, 2017.

Jurnal dan Artikel

A. Sobandi, Adman, Edi Suryadi. *Effectiveness Of Archive Management By Digitizing Documents*. *Manajerial* 19, No. 2 (2020). E-ISSN : 2527 – 4570

Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo, Lubna Salsabila, Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta, *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 13, Nomor 2 (2021), e-ISSN 2503-4952

Atthahara, Haura. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Politikom Indonesia*. Vol 3, No 1 (2020) <https://doi.org/10.35706/Jpi.V3i1.1412>

Andreas Ufen. *Participation without Democracy: Containing Conflict in Southeast Asia by Garry Rodan*. Book Review (2018). DOI: [10.1080/13510347.2018.1512971](https://doi.org/10.1080/13510347.2018.1512971)

- Agustin, T. D., & Hariyoko, Y. Agustin, T. D., & Hariyoko, Y. Analysis of Administrative Services through Online Submission of the Surabaya KNG (Klampid New Generation) Application. *Formosa Journal of Sustainable Research*, (2022):1083-1094.
- Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta, Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol 7, No. 2 (2022).
- Denis, Patrick Lumansik, Florence D.J. Lengkong, Nova Plangiten, Efektivitas Sistem Birokrasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*, Vol. 5, No. 84, (2019).
- Dispendukcapil Surabaya. *Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Diambil kembali dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (t.thn.): <https://disdukcapil.surabaya.go.id>
- Firmanda, D. (2019). Efektivitas Surabaya Intelligent Transport System Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA*.
- Hardiyanti, Sartika Dwi, And Christine Andu Purnamasari. "Efektifitas Aplikasi Smart City Pada Pengguna Smartphone Untuk Mewujudkan Kota Nyaman Untuk Semua Di Kota Makassar." (2019).
- Haspo, Laurensia Nindyta Angelina, dan Aldri Frinaldi. "Penerapan Aplikasi Sp4n-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok." *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (Jmiap)*. (2020)
- I. Q. Ainiyah, Penerapan *E-government* di Kota Surabaya, Academia.edu (2016), diakses pada 15 Januari 2023, melalui https://www.academia.edu/Penerapan_EGovernment_diKota_Surabaya
- J. P. Gant. *Electronic Government for Developing Countries*. Jenewa: ITU, 2008
- Kharisma, K. D., & Fanida, E. H. Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 2021.

- Kristanto, Yuliana. *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi)*. *Journal Of Public Administration And Local Governance*. Vol 2, No. 1 (2018), doi: [Http://Dx.Doi.Org/10.31002/Jpalg.V2i1.637](http://dx.doi.org/10.31002/jpalg.v2i1.637)
- May, I. A., & Fanida, E. H. Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, (2023): 1552-1568.
- Novy Setia Yunas. Implementasi E-Government Dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour Pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya." *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan* 4.1 (2020)
- Nugraha, Joko Tri, Dwi Wahyu Ningsih. *Tingkatan Layanan E-Government Melalui Aplikasi "Monggo Lapor" Di Kantor Humas Pemerintah Kota Magelang*. *Jdkp Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik* 1.1 (2020)
- Nuraini, Mhd. Ansori, Gebi Chica Lorenza, Efektivitas Pelayanan Publik Program Mobile Customer Service on Call (MCS-OC) pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Kota Jambi, *Wajah Hukum*, Vol. 5, No 1 (2021). DOI 10.33087/wjh.v5i1.455
- Nugroho, S. A. Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Berbasis E-Government Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem Anjungan Transaksi Mesin Kantor Bersama Samsat Di Surabaya Timur. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, (2017): 96-103.
- Pamudi, P., & Suryani, E. Penerapan Sistem Dinamik dalam Intelligent Transport Systems (ITS) untuk Meningkatkan Efektifitas, Efisiensi dan Safety (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Surabaya). *An International Journal on Information and Communication Technology*, (2018): 19-25.
- Putra, R. M. INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASI E HEALTH DI KOTA SURABAYA). *Doctoral dissertation, Universitas Airlangga*, (2018):1-13.

- Restiane, Fittia, Eko Priyo Purnomo, And Lubna Salsabila. Efektifitas Penerapan Aplikasi Laport Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. *Indonesian Journal On Software Engineering (Ijse)* 6.1 (2020)
- Ririn Hidayati, I Made Suwanda, Upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat melalui Media Center Surabaya sebagai Wujud Good Governance, *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*, Vol. 10 No. 4 (2022)
- Sitompul, Sofya C., Et Al. Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile Web Di Kecamatan Tarutung." *Methomika: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi* 3.2 (2019)
- Yusuf Hermawan, Ade Purnawan, Riska Nurnafajrin, Nita Rika Lestari, Efektivitas Pelayanan Publik Online Situs Web www.garutkab.go.id , *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, Vol. 11, No. 02, (2020)
- Oktavya, Ayu Aditya. "Penerapan (Electronic Government) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang." *Fisip. Unmul* (2015).
- Wicaksana, W. R., Herdiyanti, A., & Susanto, T. D. Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Akses Untuk Aplikasi E-Performance Bina Program Kota Surabaya Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 Dan ISO 27002. *Jurnal Sisfo* , (2016):105-120.

Internet

- Bangga Surabaya, Difasilitasi antar Jemput dari Rumah, Pelajar Manfaatkan Wifi Pendopo Kecamatan Tambaksari untuk Belajar Daring, 2020, diakses pada 15 Januari 2023, melalui <https://bangga.surabaya.go.id/2020/08/06/difasilitasi-antar-jemput-dari-rumah-pelajar-manfaatkan-wifi-pendopo-kecamatan-tambaksari-untuk-belajar-daring/>
- BPS Kota Surabaya, Kecamatan Tambaksari dalam Angka 2019, diakses melalui <https://surabayakota.bps.go.id/publication/2019/09/26/22285da1853b00>

[a1e99b24c1/kecamatan-tambaksari-dalam-angka-2019.html](https://www.surabaya.go.id/kecamatan-tambaksari-dalam-angka-2019.html), pada 7 November 2022

Buku Panduan Aplikasi Wargaku Dari Media Center Pemerintah Kota Surabaya, Diakses 29 Desember 2021,

<https://mediacenter.surabaya.go.id/files/wargaku-v1.apk>

Dinkominfo Surabaya, Sejarah Dinkominfo, Diakses Tanggal 30 Desember 2021,

<https://dinkominfo.surabaya.go.id/index.php?pages=statis&id=6>

Fabiola Febrinastri, Aplikasi WargaKu, Ini Platform Komunikasi Warga dengan Pemkot Surabaya, Suara.com,

<https://www.suara.com/news/2021/04/07/150129/aplikasi-wargaku-ini-platform-komunikasi-warga-dengan-pemkot-surabaya?page=all>,

diakses pada tanggal 20 Juni 2022

Jawa Pos, Aplikasi Wargaku Jadi Rumah Untuk Melayani Warga Surabaya, Diakses 30 Desember 2022,

<https://www.jawapos.com/surabaya/24/09/2021/aplikasi-wargaku-jadi-rumah-untuk-melayani-warga-surabaya/>

Kurniawan, Aris. *Aplikasi WargaKu Platform Komunikasi Warga dengan Pemkot Surabaya*. Sindonews.com, 202. diakses pada 15 Januari 2023

Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) – LAN RI <https://lan.go.id/?p=2532>

Lewat Aplikasi Wargaku, Pemkot Surabaya Monitor Langsung Aduan Warga,

Diakses Pada 10 Juni 2021, <https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/D5524159/lewat-aplikasi-wargaku-pemkot-surabaya-monitor-langsung-aduan-warga>

Pemerintah Kota Surabaya, Selama 2021, Aplikasi WargaKu Surabaya Sudah Terima 11.316 Pengaduan, Surabaya.go.id,

<https://www.surabaya.go.id/id/berita/64982/selama-2021-aplikasi-wargaku>, diakses tanggal 21 Juni 2022

Profil Kecamatan Tambaksari, melalui https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kecamatan_tambaksari,

diakses pada 7 November 2022

Rahardjo, Mudjia. Studi Kasus Penelitian Kualitatif: Konsep Dan Prosedurnya,
[Http://Repository.Uinmalang.Ac.Id/1104/](http://Repository.Uinmalang.Ac.Id/1104/)

Salman, Ghina. Pemkot Surabaya Rilis Aplikasi WargaKu, Warga Bisa Melaporkan Keluhan Terkait Pelayanan, Ini Fiturnya. Kompas.com,
<https://regional.kompas.com/read/pemkot-Surabaya-rilis-aplikasi-wargaku- page=all>, diakses tanggal 20 Juni 2022

Sebulan Diluncurkan, Aplikasi Wargaku Tampung 2 Ribu Aduan, 22 April 2021,
<https://Www.Jawapos.Com/Surabaya/22/04/2021/Sebulan-Diluncurkan-Aplikasi-Wargaku-Tampung-2-Ribu-Aduan/?Page=All>

Staf atau Kepala Opd Yang Tidak Merespon Keluhan Warga Surabaya Kena Potong Gaji, Diakses Pada Tanggal 10 Juli 2021,
<https://Www.SuaraSurabaya.Net/Kelanakota/2021/Staf-Atau-Kepala-Opd-Yang-Tidak-Merespons-Keluhan-Warga-Surabaya-Kena-Potong-Gaji/>

Surabaya Kota.bps.go.id, <http://dpm-ptsp.Surabaya.go.id/>

WargaKu, diakses tanggal 30 Desember 2021
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com>.

Dokumen Pemerintah

Kepmenpan Nomor: Kep/118/M.Pan/8/2004, Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya 2016-2021