

**DINAMIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM IMPLEMENTASI  
APLIKASI WARGAKU 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



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

Oleh :

**NOVIA RAHMADHANI**

**NIM :I91218087**

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**2022**

## PERNYATAAN

### PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

*Bismillahirrahmaanirrahiim,*

Yang Bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Novia Rahmadhani

NIM : I91218087

Program Studi : Ilmu Politik

Judul Skripsi : Dinamika Pelayanan Publik Dalam Implementasi Aplikasi Wargaku Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

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

Surabaya, 3 Agustus 2022

Yang menyatakan



**Novia Rahmadhani**

NIM: I91218087

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Nama : Novia Rahmadhani

NIM : I91218087

Program Studi : Ilmu Politik

Yang Berjudul : Dinamika Pelayanan Publik Dalam Implementasi Aplikasi Wargaku Surabaya

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diperbaiki dan dapat diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dalam bidang Ilmu Politik.

Surabaya, 3 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,



M. Zimamul Khaq, M.Si

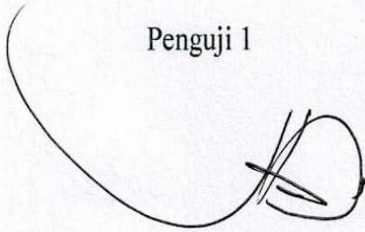
NIP: 198212022015031002

## PENGESAHAN

Skripsi oleh Novia Rahmadhani dengan judul: **“Dinamika Pelayanan Publik Dalam Implementasi Aplikasi Wargaku Surabaya”** telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi Pada Tanggal 12 Agustus 2022.

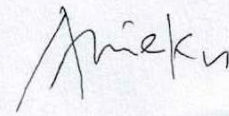
### TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji 1



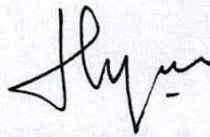
M. Zimamul Khaq, M.Si  
NIP. 198212022015031002

Penguji 2



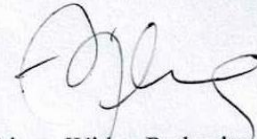
Dr. Hj. Aniek Nurhayati, M.Si  
NIP. 196909071994032001

Penguji 3



Moh. Ilyas Rolis, S.Ag., M.Si  
NIP. 197704182011011007

Penguji 4



Ajeng Widya Prakasita, M.A  
NIP. 199502232020122025

Surabaya , 12 Agustus 2022

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



Dr. Abdul Chalik, M.Ag  
NIP. 197306272000031002



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Novia Rahmadhani  
NIM : I91218087  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Ilmu Politik  
E-mail address : noviarahmadhani1212@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

Dinamika Pelayanan Publik Dalam Implementasi Aplikasi Wargaku Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Februari 2023

Penulis

(  
*nama terang dan tanda tangan*  
)

## ABSTRAK

**Novia Rahmadhani, 2022.** Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Implementasi Program Aplikasi Wargaku Surabaya

**Kata Kunci:** Implementasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Wargaku Surabaya

Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketertarikan peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai aplikasi wargaku Surabaya, dimana aplikasi ini baru dirilis di masa pemerintahan Eri Cahyadi, walikota Surabaya. Dan baru pertamakali ada aplikasi pengaduan masyarakat di Kota Surabaya, sebelumnya apabila masyarakat Surabaya ingin melakukan pengaduan hanya melalui website dan sosial media. Selain itu alasan yang kedua karena Kota Surabaya dikenal bagus dalam penerapan e-Government, dan sering menerima penghargaan dalam berbagai ajang dan kategori. Rumusan Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana Implementasi Program Aplikasi Wargaku Surabaya (2) Bagaimana Dinamika Pelayanan Publik Pada Penerapan Aplikasi Wargaku Surabaya. Penelitian ini disusun dengan menggunakan metode kualitatif, dimana dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan instrument observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teori Implementasi Kebijakan yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn, yang terdiri dari 6 Variabel, dan Teori pendukung *New public service*.

Dari Hasil Penelitian diketahui bahwa Implementasi Aplikasi wargaku surabaya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya komunikasi dan informatika kota Surabaya apabila dilihat melalui teori implementasi menurut Van Meter dan Van Horn dapat disimpulkan telah berjalan cukup baik. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih didapati beberapa OPD yang memiliki pengaduan yang menumpuk dalam jumlah yang banyak. Hal ini tentunya sebagai bahan evaluasi kedepannya sekaligus perlunya pengawasan lebih lanjut oleh Kepala Dinas di setiap OPD lebih ditingkatkan lagi dalam mengontrol penindaklanjutan yang dilaksanakan oleh pelaksana teknis demi memaksimalkan program Aplikasi WargaKu Surabaya. Kemudian dalam melihat Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Implementasi Aplikasi Wargaku Surabaya dengan menggunakan teori *new public service*, diketahui bahwa pelayanan public dalam implmentasi aplikasi wargaku sudah bersifat efisien dan responsive, namun dari segi komunikasi masih kurang. Dari segi efisien atau kemudahan, masyarakat merasa dimudahkan dengan adanya aplikasi wargaku dalam melakukan pengaduan perihal pelayanan publik, kemudian dari segi responsiveness, masyarakat merasakan adanya respon yang cepat dan tanggap dari OPD yang mana sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun berdasarkan temuan di lapangan, dari dimensi komunikasi, masih ditemukan masyarakat yang merasa kurang puas terhadap feedback yang diberikan oleh OPD terkait tindaklanjut terhadap pengaduan yang mereka sampaikan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN DAN UCAPAN TERIMAKASIH .....	v
PERNYATAAN.....	vi
PERTANGGUNGJAWABAN PENULIS.....	i
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Konseptual .....	7
F. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Kerangka Teori .....	21
1. Implementasi Kebijakan.....	21

<http://digilib.uinsa.ac.id/> <http://digilib.uinsa.ac.id/> <http://digilib.uinsa.ac.id/>

2. <i>New public service</i> .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	28
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
C. Informan Penelitian .....	30
D. Tahap- Tahap Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	36
G. Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	38
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
1. Sejarah dan Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya ....	40
2. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.....	33
3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya..	41
4. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya .....	43
B. Implementasi Program Aplikasi Wargaku Surabaya.....	43
C. Dinamika Pelayanan Publik Pada Penerapan Aplikasi Wargaku Surabaya.	73
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran .....	91



DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN.....	98



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.....	42
Gambar 4.2 Peraturan Walikota Surabaya tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	45
Gambar 4.3 Peraturan Walikota Surabaya tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinkominfo.....	47
Gambar 4. 4 Registrasi Aplikasi Wargaku Surabaya.....	49
Gambar 4. 5 Alur Standar Pelayanan Aplikasi Wargaku.....	59
Gambar 4. 6 Jumlah pengaduan yang masuk sepanjang 2021 dari berbagai kanal pengaduan di Kota Surabaya.....	80
Gambar 4. 7 Halaman tambah pengaduan.....	82
Gambar 4. 8 Riwayat Pengaduan Informan Pengguna Aplikasi Wargaku Surabaya.....	85
Gambar 4. 9 Riwayat Pengaduan Informan Pengguna Aplikasi Wargaku .....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Nama Informan Penelitian .....	31
Tabel 4. 1 Tupoksi Bidang IKP dan Bidang TI.....	60
Tabel 4. 2 Jumlah pengaduan yang masuk sepanjang tahun 2022.....	69
Tabel 4. 3 Jumlah Pengaduan OPD Bulan Juni 2022 Yang Masih Berstatus Sedang Ditindaklanjuti .....	70
Tabel 4.4 Rekapitulasi persentase jenis partisipasi masyarakat melalui aplikasi wargaku.....	72



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

Agustinova, Danu Eko. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Calpulis. 2015

Agusti, Oudry Herdiana Dwi. 2020. *Implementasi Permendikbud Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (Studi Analisis Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru Sistem Zonasi di SMPN 1 Lamongan, Kelurahan Jetis, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Alfauzan, Misran. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Alfiyah, Lia Audina. 2017. *E-Government sebagai implementasi Komunikasi Pemerintah Melalui Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Annisa, Citra. 2012. *Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja Online Pada Kementerian Tenaga Kerja Dan Transmigrasi*. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia

Astari, Leny Diah, dkk. "Analisis Penerapan E-Procurement Sebagai Efisiensi Pemerintah Kota Surabaya". *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara* . Vol. 4, No. 1. Mei 2020. hlm. 68

Bendini. 2021. *Elemen Sukses Penerapan Electronic Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Era Covid-19 Di Kota Makassar*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar

<http://digilib.uinsa.ac.id/> <http://digilib.uinsa.ac.id/> <http://digilib.uinsa.ac.id/>

Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2003

Christarto, Andry Benefinto. 2020. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Duarmas, Darmanerus, Patar Rumapea, dan Welson Yappi Rompas, “Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat”, *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1 No. 37. 2016. hlm. 2.

DetikNews, <https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-5524159/lewat-aplikasi-wargaku-pemkot-surabaya-monitor-langsung-aduan-warga>, diakses melalui website pada tanggal 12 Maret 2022, pukul 11.49 WIB

Fachruddin, Imam. “Strategi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri”. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 2, No. 1. 2018. hlm.13.

Farid, Miftakhul. “Implementasi Electronic Government Melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya” *Jurnal Publika*. Vol. 3, No. 5. 2015. hlm. 4

Fatoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta. 2011

Firdaus, Idos. 2019. *Implementasi Kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang*. Skripsi. Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Helaluddin dan Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik)*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. 2019

Humairoh, Gita Putri. 2018. Penerapan Electronic Government Dalam Pembuatan E-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan. Skripsi. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945

Indrajit, Richardus Eko. *Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. cetakan 2006

Kependidikan P.D.A.N.T dan Departemen Pendidikan Nasional. *Pendekatan, Jenis, dan Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional. 2008.

Kompas.com, <https://www.kompas.com/skola/read/2020/02/20/060000069/teori-kutub-pertumbuhan-dan-wilayah-pembangunan-di-indonesia?page=all>, diakses melalui web pada tanggal 30 Maret 2022, pukul 14.06 WIB.

Lentera Today.com, <https://lenteratoday.com/aplikasi-wargaku-media-pengaduan-dan-layanan-untuk-warga-kota-surabaya/>, diakses melalui web pada tanggal 2 April 2022, pukul 14. 28 WIB.

M.B Miles, & Huberman A.M. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 1984.

- Moenir, Ari Sunanda. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2002
- Muhadjir, Noeng. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Pendekatan Positivistik, Rasionalistik, Fenomenologik, dan Realisme Metaphisik Telaah Studi Teks dan Penelitian Agama*. Yogyakarta: Bayu Indra Grafika. 1998
- Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2008
- Maulani,Wihda. “Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)”. *Jurnal Al-Siyasah*. Vol. 5, No. 2. November 2020. hlm. 46
- Nugroho, Riant. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2008
- Nur, Muhammad. 2021. *Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Di Kabupaten Gowa*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Rahmawati. 2020. *Implementasi Kebijakan Impementasi Kebijakan Program Pengembangan Komoditas Pada Kawasan Strategi Kabupaten di Kabupaten Bone*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu. 2013
- Rukayat, Ajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama. 2018

Sarosa, Samiaji. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT. Kanisius. 2021

Sidiq, Umar dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya. Cetakan Pertama 2019

Situs Resmi Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, <https://surabayakota.bps.go.id/indicator/12/197/1/proyeksi-penduduk-kota-surabaya.html> , diakses melalui web pada tanggal 30 Maret 2022, pukul 14.04 WIB

Situs Resmi Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu, <http://dpm-ptsp.surabaya.go.id/v3/detailpost/top-it-dan-telco-award-2017-kota-surabaya-raih-tiga-penghargaan-sekaligus>, diakses melalui web pada tanggal 31 Maret 2022, pukul 10.33 WIB

Situs Resmi Pemerintah Kota Surabaya, <https://www.surabaya.go.id/id/berita/64982/selama-2021-aplikasiwargakus> , diakses melalui web pada tanggal pada tanggal 4 April 2022, pukul 20.27 WIB.

Sosiawan, Edwi Arief. “Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia”. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*. Vol. 1 No. 5. 2015. hlm. 101

Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana. 2016

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2015



Suaib, Subhan. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram

SuaraSurabaya.net, <https://www.suarasurabaya.net/infoteknologi/2021/aplikasi-wargaku-layanan-pengaduan-digital-pemkot-surabaya/>, diakses melalui website pada tanggal 11 Maret , pukul 13.16 WIB

Surabaya Raya, <https://www.jawapos.com/surabaya/24/09/2021/aplikasi-wargaku-jadi-rumah-untuk-melayani-warga-surabaya/>, diakses melalui web pada tanggal 11 Maret 2022, pukul 21.31 WIB

Umrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif (Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan)*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. 2020

Undang-Undang Republik Indonesia

Widiyana, Alivia. 2021. *Kampanye Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Kontestasi Pemilihan Wali Kota Surabaya Tahun 2020 (Analisis Pasangan Eri Cahyadi dan Armuji)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Wisadirana, Darsono. *Metode Penelitian & pedoman penulisan skripsi, untuk ilmu sosial*. Malang: UMM Press. 2005

Yal-am, Zabaarij Lu'lu'un Zakiyyah. 2021. *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Dalam Perspektif Good Governance (Studi Kasus Smart City di Mal Pelayanan Publik Siola Kelurahan Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya