

**PARTISIPASI PUBLIK BERBASIS MEDIA ONLINE DI LEVEL  
PERKOTAAN (STUDI KASUS APLIKASI E-WARGAKU)**

**SKRIPSI**



**Dosen Pembimbing :**

**Noor Rohman, MA ( 198510192015031001 )**

**Oleh :**

**Erfina Hani Puspita Sari**

**NIM. I91219078**

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**2023**

**PERNYATAAN  
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Erfina Hani Puspita Sari

NIM : 191219078

Program Studi : Ilmu Politik

Yang Berjudul : **Partisipasi Publik Berbasis Media Online di Level  
Perkotaan (Studi Kasus Aplikasi E-Wargaku)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini belum pernah diajukan kepada lembaga pendidikan tinggi mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini merupakan benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
3. Apabila skripsi ini kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 01 September 2023

Yang Menyatakan



**ERFINA HANI PUSPITA SARI**

NIM : 191219078

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah memeriksa dan memberikan arahan terhadap skripsi yang di tulis oleh:

Nama : Erfina Hani Puspita Sari

NIM : 191219078

Program Studi : Ilmu Politik

Yang berjudul : **Partisipasi Publik Berbasis Media Online di Level  
Perkotaan (studi kasus aplikasi E-Wargaku),**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk di seminarkan.

Surabaya, 1 September 2023

Pembimbing



Noor Rohman, MA.

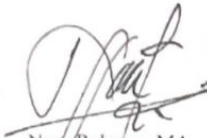
NIP. 198510192015031001

## PENGESAHAN


Skripsi oleh Erfina Hani P.S dengan judul Partisipasi Publik Berbasis Media Online di Level Perkotaan (Studi Kasus Aplikasi E-Wargaku). Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan penguji Skripsi pada tanggal 07 September 2023.

### TIM PENGUJI SKRIPSI


Penguji I

  
Noor Rohman, MA.  
NIP. 198510192015031001

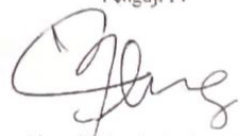
Penguji II

  
Dr. Iva Yulianti Umdatul Izzah, M.Si  
NIP. 197607182008012022

Penguji III

  
Dr. Aniek Nurhayati, M.Si  
NIP. 196909071994032001

Penguji IV

  
Ajeng Widya Prakasita, M.A.  
NIP. 1995022320201220


Surabaya, 07 September 2023

Mengesahkan,

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



  
Prof. Dr. M. 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 : Erfina Hani Puspita Sari  
NIM : I91219078  
Fakultas/Jurusan : FISIP / Ilmu Politik  
E-mail address : erfinahanipuspitasarah@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 :

Partisipasi Publik Berbasis Media Online di Level Perkotaan (Studi Kasus Aplikasi E-Wargaku)

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, 21 Januari 2024

Penulis

Erfina Hani Puspita Sari

## ABSTRAK

**Erfina Hani P.S** , 2023, *Partisipasi Publik Berbasis Media Online di level Perkotaan : Studi Kasus Aplikasi E-Wargaku*, Skripsi Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

**Kata Kunci** : *Partisipasi Publik, Media Online, Aplikasi.*

Penelitian ini adalah kajian tentang partisipasi publik media online di kota Surabaya. Lebih spesifiknya studi ini akan meneliti bagaimana bekerjanya partisipasi warga dalam menggunakan aplikasi E-Wargaku. Penelitian ini menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana peran partisipasi publik dalam menggunakan aplikasi E-Wargaku tanggapan serta penilaian masyarakat yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Pentingnya dari menjawab rumusan masalah ini karena sudah banyak studi tentang efektifitas dalam aplikasi tersebut daripada membahas tentang bagaimana partisipasi publik sebagai evaluasi kebijakan publik. Evaluasi partisipasi publik diambil pada review yang memberikan hasil beragam pada media sosial seperti twitter, instagram, google playstore dan masyarakat yang sudah menggunakan maupun tidak.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian deskriptif yakni mengetahui sejauh mana partisipasi publik berbasis media online di level perkotaan dalam Studi Kasus Aplikasi E-Wargaku. Teknik pengumpulan data dalam kajian ini menggunakan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Untuk menjawab pertanyaan di atas, penelitian ini menerapkan dua teori yakni *pertama* teori *mode of participation* (MOPs) oleh Garry Rodan yang bahwasannya aplikasi E-Wargaku ini merupakan sebuah aplikasi publik bentuk dari *Individualized political Expression* dan *Administrative Incorporation*. *Kedua*, teori Bruce Bimber adanya kemudahan teknologi yang semakin maju, masyarakat dapat memberikan partisipasi mereka dimana saja dan kapan saja. Dengan hal ini jelas bahwa akan menghemat dana baik dari pihak masyarakat ataupun dari pihak pemerintah. Dan partisipasi yang diberikan oleh masyarakat akan jauh lebih aktif ketimbang saat masih menggunakan media konvensional.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa dalam hasil yang didapatkan yang dikorelasikan dengan teori Mode Partisipasi Online. Adanya hal tersebut sudah terbukti partisipasi publik mempengaruhi berjalannya suatu kebijakan pemerintah mengarah lebih baik dalam mendengarkan partisipasi masyarakat agar lebih maju. Berdasarkan kerangka MOPs oleh Garry Rodan yang mengkritisi bahwa partisipasi dalam bentuk *Administrative Incorporation* ternyata masih dianggap sebagai peredam konflik ketimpangan sosial pada penelitian terdahulu dan tidak menyelesaikan persoalan secara menyeluruh. Selain itu, Bentuk penggabungan administrasi dinilai sebagai jaminan birokrasi dengan demokrasi sistem pemerintahan.

## ABSTRACT

**Erfina Hani P.S , 2023**, Online Media-Based Public Participation at the Urban Level: A Case Study of the Application of My E-Wargaku, Thesis for the Political Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Sunan Ampel State Islamic University, Surabaya.

**Keywords:** Public Participation, Online Media, Applications.

This research is a study of online media public participation in the city of Surabaya. More specifically, this study will examine how citizen participation works in using the E-Wargaku application managed by Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. The importance of answering this problem formulation is because there have been many studies on effectiveness in the application rather than discussing how public participation as an evaluation of public policy. The evaluation of public participation is taken on reviews that provide mixed results on social media such as twitter, instagram, google playstore and people who have used it or not. The importance of answering the formulation of this problem is because there have been many studies on the effectiveness of this application rather than discussing public participation as an evaluation of public policy. What underlies the researchers takes the existing reviews on social media such as Twitter, Instagram, Google Playstore and people who have used it or not.

This research uses descriptive qualitative methods with a descriptive type of research, namely knowing the extent of online media-based public participation at the urban level in the case study of the E-Wargaku Application. Data collection techniques in this study use data collection through observation, interviews, and documentation. This study applies two theories, namely the first theory of mode of participation (MOPs) by Garry Rodan which is a public application of the form of Individualized political Expression and Administrative Incorporation. Second, Bruce Bimber's theory is that the ease of technology is increasingly advanced, people can give their participation anywhere and anytime. With this, it is clear that it will save funds both from the community and from the government. And the participation provided by the community will be much more active than when still using conventional media.

The results of this study found that the results obtained were correlated with the Online Participation Mode theory. The existence of this has been proven that public participation affects the running of a government policy that leads to better listening to community participation so that it is more advanced. Based on the framework of MOPs by Garry Rodan who criticized that participation in the form of Administrative Incorporation was still considered as a damper of social inequality conflicts in previous research and did not solve the problem thoroughly. In addition, the form of administrative merger is considered as a guarantee of bureaucracy with a democratic system of government.

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Definisi Konseptual .....	14
1. Partisipasi online .....	15
2. Partisipasi warga.....	16
3. Aplikasi Online.....	18
4. Layanan Pengaduan.....	19
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	21
A. Pengantar.....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Teori .....	30
1. Mode Partisipasi .....	30
2. Partisipasi Online .....	39
D. Penutup.....	43



BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
A. Pengantar.....	44
B. Pendekatan Penelitian .....	45
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	46
a. Lokasi Penelitian .....	46
b. Waktu Penelitian .....	46
D. Pemilihan Subyek Penelitian .....	46
E. Tahap-Tahap Penelitian .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Teknik Analisis Data.....	51
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	52
H. Sistematika Pembahasan .....	54
I. Penutup.....	55
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....	56
A. Pengantar.....	56
B. Sekilas Tentang Aplikasi E-Wargaku.....	56
1. Gambaran Umum Aplikasi E-Wargaku Kota Surabaya.....	58
a. Design Perencanaan Dan Tata Kelola Aplikasi Wargaku .....	58
b. Panduan Aplikasi E-Wargaku.....	64
2. Inisiatif Eri Cahyadi Dalam Program Aplikasi E-Wargaku .....	66
3. DISKOMINFO dan Aplikasi E-Wargaku .....	69
C. Implementasi <i>Administrative Incorporation</i> Pada Program Aplikasi E-Wargaku .....	73
1. Kontrol Pemerintah Sangat Kuat.....	73
2. Indikator Tata Kelola yang Baik .....	75
3. Ruang yang Memfasilitasi Partisipasi Warga Biasa.....	86
D. Implementasi <i>Individualized Political Expression</i> Pada Program Aplikasi E-Wargaku .....	88
1. Aplikasi E-Wargaku Untuk Perbaikan Layanan Publik Perkotaan.....	88
2. Ketidakpuasan publik Atas Aplikasi E-Wargaku.....	95
E. Penutup.....	98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
A. Kesimpulan .....	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA .....	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	106



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Instagram dan google play store.....	47
Gambar 4. 1 Status Pengaduan Aplikasi E-Wargaku.....	58
Gambar 4. 2 Login Aplikasi E-Wargaku .....	64
Gambar 4. 3 Fitur E-Wargaku.....	65
Gambar 4. 5 Review Aplikasi E-Wargaku Melalui Twitter (1).....	92
Gambar 4. 6 Review Aplikasi E-Wargaku Melalui Twitter (2).....	93
Gambar 4. 7 Review Aplikasi E-Wargaku Melalui Instagram .....	93
Gambar 4. 8 Review Aplikasi E-Wargaku Melalui Google Play Store .....	94



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Informan .....	47
----------------------------------	----



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiari, Rr. I. A. (2020). Analisis Isi Pengaduan Masyarakat Melalui Laporan Hendi Di Situs Laporan Hendi Semarang Kota. *Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum Dan Komunikasi*.
- Alfandi, I. N. (2022). Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Pengaduan Pungutan Liar Melalui Aplikasi Laporan Aspirasi Kotak Saran Anda (Laksa) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang Provinsi Banten . *Program Studi Politik Indonesia Terapan Jurnal* .
- Andarista, O. (2018). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan APDES Melalui Aplikasi Sistem Informasi Desa (SID) Berbasis Website di Desa Pulosari Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 6(3), 1136–1150.
- Akmal, F., & Salman, A. (2022). PARTISIPASI POLITIK BELIA SECARA „ONLINE“ MELALUI RUANG DEMOKRASI MAKLUMAT MEDIA BARU. *Malaysian Journal of Communication*, 31(1).
- Ali, M., & Kumorotomo, W. (2021). Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Smart Province “Jogja Istimewa” Dalam Memberikan Kemudahan Pelayanan Kepada Masyarakat di Yogyakarta.
- Atnan, N., & Imran, A. I. (2018). Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media Laporan Di Kota Bandung . *Imran Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Telkom University, Bandung* , 3(2).
- Bachtiar, R., & Laksmi, D. (2020). Birokrasi Digital: Studi Tentang Partisipasi dan Kesiapan Masyarakat. *Journal of Governance and Social Policy*, 01(02).
- Bimber, B. (2010). *The Internet and Citizen Communication With Government: Does the Medium Matter?*

- Bunguin B. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Rajawali.
- B. Matthew Miles dan A. Michael Huberman. (1992) *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia-Press.
- Davis F.D. (1986). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory And Results*. MA: MIT Sloan School of Management.
- Davis F.D, Bagozzi R.P, & Warshaw P.R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science. Journal of Management Science*, 35(8), 982–1000.
- E.Milakovich, M. (2017). The Internet and Increased Citizen Participation in Government. *Journal of Democracy*, 2(1), 3.
- Enitasari, & Hertati. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150.
- Hariawan, M. A. (2020). Evaluasi Program Aplikasi Partisipasi Masyarakat Dalam Perancangan Undang-Undang (SIMAS PUU).
- Herna. (2019). STRATEGI KOMUNIKASI MEDIA SOSIAL UNTUK MENDORONG PARTISIPASI KHALAYAK PADA SITUS ONLINE. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(2).
- Hidayati, R. (2022). UPAYA PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT MELALUI MEDIA CENTER SURABAYA SEBAGAI WUJUD GOOD GOVERNANCE. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 10(4), 824–841.
- Indrawan, J. (2021). *KEHADIRAN MEDIA BARU (NEW MEDIA) DALAM PROSES KOMUNIKASI POLITIK*. 8(1).

- Indrawan, J., Julia Rosa, A., & Ilmar, A. (2021). Partisipasi Politik Masyarakat di Era Politik Siber. *Journal of Political Issues*, 3(3).
- Kaim, M. (2021). *Rethinking Modes of Political Participation The Conventional, Unconventional, and Alternative*. 08(01), 50–70.
- Kamiati. (2021). Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Web Desa Aka-Akae Kecamatan Watang Sindrenreng Kabupaten Rappang. *Universitas Muhammedia Jurnal* , 9(2).
- Karim, N. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Krueger, B. S. (2006). A Comparison of Conventional and Internet Political Mobilization. *American Politics Research* , 34(6), 759–776.
- Laksono, B. S, Triyanto, D. Darmawi, E (2020). Analisis Penerapan Elektronik Laporan (E- Laporan) Dalam Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol 2, Nomor 2*.
- Lee, H. (2021). Does the Medium Matter? Linking Citizens' Use of Communication Platform for Information about Urban Policies to Decision to Trust in Local Government. *MDPI Journal*.
- Mohammad, A., & Kumorotomo, Dr. W. (2021). Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Smart Province "Jogja Istimewa" Dalam Memebrikan Kemudahan Pelayanan Kepada Masyarakat di Yogyakarta. *Universitas Gadjah Mada*.
- Mullen, J. (2006). *John Major's Citizens Charter-fifteen years later*.
- Pamella Aulia May, I. (2022). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 11(01).
- Papa, V. (2019). *Interrogating Participation: Motivations, Interests, and Control A Book Review of Participation without Democracy: Containing Con...*

- Peter, D. (2006). *The Internet, Public Spheres, and Political Communication: Dispersion and Deliberation*.
- Putri Yolanda, H., & Halim, U. (2020). PARTISIPASI POLITIK ONLINE GENERASI Z PADA PEMILIHAN PRESIDEN INDONESIA 2019. *Journal of Strategic Communication, 10*(02).
- R.Arnstein, S. (1969). *A Ladder of Citizen Participation*.
- Ramadhani, S. E. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi E-Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya. *Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur*.
- Rohim, N., Sholeh, M., & Susilowati, I. (2017). Rekontruksi Teori Partisipasi Politik Dalam Diskursus Pemikiran Politik Negara. *Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I, 04*(03), 289–302.
- Robby, M. F. (2022). Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. *Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Rodan, G. (2002). Participation without Democracy: Containing Conflict in Southeast Asia. Ithaca: Cornell University Press Stiglitz, Joseph E. Participation and Comprehensive Development: Perspectives from the Comprehensive Development Paradigm. *Review of Development Economics, 6*(2), 163–182.
- Segerlaksono, B., Triyanto, D., & Darmawi, E. (2020). Analisis Penerapan Elektronik Laporan (E-Lapor) Dalam Pengaduan Masyarakat (Studi di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bengkulu). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2*(2).



- Silitonga, N. (2019). POLITIK DIGITAL: STRATEGI POLITIK ELEKTORAL PARTAI POLITIK DALAM KAMPANYE PEMILU PRESIDEN. *Jurnal Communitarian*, 04(02).
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Suwarno. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. STIALAN Press.
- Theocharis, Y., Boulianne, S., & Etc. (2019). *Platform affordances and political participation: how social media reshape political engagement*.
- Ufen, A. (2018). *Participation without Democracy: Containing Conflict in Southeast Asia* by Garry Rodan, *Book Review*.
- Zubaidi, A. (2020). Peran Media Digital dalam Meningkatkan Partisipasi Politik. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 10(1).



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A