

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam suatu kesatuan Republik Indonesia terdapat adanya tatanan kelola pemerintahan. Untuk menjalankan fungsinya, pemerintahan di Indonesia memiliki peran sebagai pengaturan (regulating) yaitu untuk menyelenggarakan pengaturan di seluruh sektor menggunakan instrumen kebijakan seperti undang-undang, peraturan pemerintah, dan regulasi lainnya. Tujuan daripada adanya pengaturan tersebut yakni untuk menjaga stabilitas negara, dan negara mengalami pertumbuhan sejalan dengan yang diinginkan. Menurut Adam Smith (1976) dikutip dalam (Enita & Sari, 2018) disebutkan bahwa, pemerintah suatu negara memiliki tiga fungsi pokok yakni untuk mengamankan kedaulatan dan integritas dalam negeri, menjalankan sistem peradilan, dan menyediakan barang yang tidak tersedia dari sektor swasta. Pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, disebutkan bahwa terdapat Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah. Kemudian dalam konstitusi dasar negara Republik Indonesia Tahun 1945; angka 2 menyebutkan bahwa Pemerintahan Daerah adalah pelaksanaan urusan pemerintahan oleh otoritas daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang menganut asas otonomi dan fungsi bantuan dengan melalui prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 angka 3 menyatakan bahwa Pemerintah Daerah memiliki kewenangan dalam memimpin pelaksanaan tugas pemerintahan yang menjadi tugas daerah otonom. Salah satu wujud nyata kewenangan daerah otonom yaitu

pemerintah berhak untuk mengelola dan menangani sendiri daerahnya berdasarkan kesejahteraan dan kepentingan masyarakat, serta aspirasi masyarakat yang sesuai Undang-Undang dengan menyediakan pelayanan publik oleh pemerintah.

Pelayanan publik menurut Kemenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu semua bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penerimaan layanan atau pematuhan terhadap peraturan hukum dan regulasi (Purwaningsih et all, 2019). Menurut Robert (1996:30) dikutip dalam (Maryam, 2016) yang diartikan dengan pelayanan publik yaitu semua aktivitas pelayanan umum yang dijalankan melalui lembaga pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah atau daerah berupa produk atau layanan yang dilakukan dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. atau penegakan kedisiplinan. Maka, dapat diambil kesimpulan bahwa layanan kepada masyarakat/publik merupakan wujud pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat pemerintahan melalui lembaga yang berwenang untuk memberi pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan oleh masyarakat yang juga diatur melalui aturan perintah undang-undang.

Pelayanan publik di Indonesia dikutip dalam (Enita & Sari, 2018) cenderung memiliki berbagai kelemahan diantaranya yaitu kurang responsif, informatif, accessible, dan lemah dalam koordinasi antara satu unit pelayanan dan unit lain. Selain itu, pelayanan publik di Indonesia terkesan birokratis atau pelayanan yang berbelit-belit. Kemungkinan masyarakat untuk menemui pihak

penanggungjawab layanan untuk menangani masalah saat memberikan pelayanan juga sangat sulit. Dampaknya, berbagai masalah membutuhkan waktu yang cukup lama dalam memberi pelayanan. dan terkesan tidak cukup dalam memberikan wadah kepada rakyat untuk menyampaikan keluhan atau saran sehingga unit pelayanan tidak dapat mendengarkan aspirasi dari masyarakat. Akibat dari hal tersebut adalah pelayanan akan dilakukan tanpa perubahan atau perbaikan seiring berjalannya waktu.

Semua elemen kehidupan, termasuk ekonomi, sosial, politik, dan budaya, akan sangat dipengaruhi oleh buruknya pelayanan publik. Karena pelayanan publik yang buruk akan memberi dampak berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini akan menjadi pemicu munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Akibat dari krisis kepercayaan yang muncul di kalangan masyarakat, hal ini akan memberikan pengaruh lebih besar seperti adanya protes dan demonstrasi yang tidak sepadan dengan aturan yang diterapkan dan menjadi aksi protes yang terkesan tidak sehat. Padahal, tujuan utama pemerintah dalam penyelenggaraan administrasi publik adalah untuk menghadirkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh sebab itu perbaikan akan kualitas layanan masyarakat di Indonesia harus ditingkatkan kembali guna mendapat kepercayaan dan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Sebagai fungsi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan publik maka pemerintah dalam pembangunan negara perlu adanya peran dari masyarakat sebagai bentuk pengawasan maupun perbaikan mutu layanan publik yang dapat

dilakukan dengan pemberian akses layanan publik sebagai fungsi kebebasan masyarakat dalam menyuarkan aspirasinya terhadap aparat pemerintahan yang menganut prinsip-prinsip pelayanan publik. Oleh sebab itu, penyelenggara pelayanan publik harus memberikan ruang atau sarana untuk melakukan pengaduan sebagai bentuk evaluasi dan masukan terhadap aparat pemerintah.

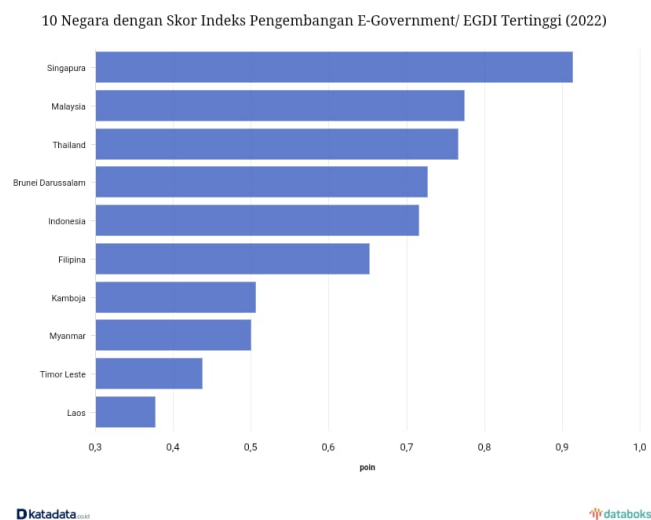
Seiring berkembangnya zaman, pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas perlu melakukan pemanfaatan pengembangan kemajuan teknologi yang semakin pesat agar mampu memberikan pelayanan yang prima. Dalam penggunaan Teknologi Informasi dan komunikasi (TIK) yang ada pada tatanan pemerintahan, maka dibentuk suatu kebijakan yaitu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Demi mencapai hal tersebut, maka banyak lembaga yang bersaing untuk memberikan layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan perangkat digital dan berbasis elektronik berupa e-government. Wujud pelaksanaan dari kebijakan Teknologi digital melalui e-government diharapkan akan memberikan kontribusi positif bagi organisasi pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik agar lebih transparan serta memudahkan masyarakat melakukan komunikasi dengan organisasi pemerintah. Hal ini selaras dengan penjelasan dalam artikel ombudsman.go.id (2020) yaitu sebagai berikut :

**Ombudsman.go.id-** Tidak terkecuali dengan dunia pemerintahan. Tren digital ini juga ikut berkembang. Banyak instansi yang berlomba-lomba memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah.

Sumber : (<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik> diakses pada 12 September 2022)

Dari 10 negara ASEAN, Indonesia berada di urutan ke-5 dengan indeks pengembangan e-Government/EGDI tertinggi (2023). Negara yang menduduki peringkat pertama adalah negara Singapura.

**Gambar 1.1 Hasil 10 Negara ASEAN dengan Skor Indeks EGDI Tertinggi Tahun 2020**



Sumber: Katadata (2023)

Dikutip dalam (Rahman et al., 2020) Singapura merupakan negara maju yang mengutamakan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan. Di negara Singapura pelaksanaan *E-Government* dimulai pada abad ke-19. Pada tahun 1996 sudah terdapat 60 situs web yang digunakan untuk penyebaran informasi individu yang dikelola oleh layanan publik sesuai dengan peraturan hukum. Namun karena situs web dikembangkan dan dimiliki oleh berbagai lembaga yang berbeda, hal ini menyebabkan keragaman informasi yang belum terkoordinasi.

Kemudian pada tahun 1990-an, pemerintah Singapura mulai memperkenalkan inovasinya dengan *Singapore One* untuk infrastruktur *broadband* pertama yang tersedia secara luas di seluruh negara. Infrastruktur ini mencakup 99% wilayah Singapura dan menghadirkan kemampuan teknologi *broadband* ke berbagai sektor seperti sekolah, bisnis, rumah, perpustakaan, serta pusat-pusat komunitas. Tidak hanya itu, pada tahun 1999 diluncurkan lagi *E-Citizen One-Stop* yang merupakan bentuk representatif dari layanan publik teradu satu pintu/PTSP di Indonesia.

Bentuk *E-Government* di Singapura berkembang dengan cepat sejak tahun 2000 namun meski demikian terdapat masalah dalam penerapan tersebut yang termasuk perubahan dalam pola pikir Aparatur Sipil Negara (ASN), ketidakjelasan dalam *E-Government*, kekurangan dalam keterampilan teknis dan sumber daya keuangan, serta masalah dalam penyebaran digitalisasi. Namun, Singapura akhirnya berhasil mengatasi semua kendala tersebut berkat tekad politik dan kepemimpinan kuat yang diterapkan oleh Perdana Menteri Lee Kuan Yew. Hal ini menghasilkan perencanaan strategis yang mencakup arah digitalisasi dan distribusi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) antara tahun 2000 hingga 2002.

Tidak seperti di Indonesia, Presiden Megawati Soekarnoputri melakukan pengembangan *E-Government* melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Instruksi yang dikeluarkan oleh Presiden Megawati tersebut yang meletakkan dasar untuk pengembangan *e-government* di Indonesia. Dikutip dalam (Dorania Lumbanraja, 2020) Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh Perserikatan

Bangsa-Bangsa pada tahun 2014, Indonesia menerapkan empat model pelayanan publik secara online dengan tingkat penggunaan yang digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1.2 Pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia berdasarkan stages atau model tahapan E-Government**

Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
66,67%	73,91%	45,45%	63,04%

Sumber: (Doramia Lumbanraja, 2020)

Data tersebut dibandingkan dengan persentase pelayanan publik berbasis elektronik di Singapura pada tahun 2012, maka hasilnya adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.3 Pelayanan Publik berbasis elektronik di Singapura berdasarkan stages atau model tahapan E-Government**

Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
100%	91,30%	100%	96,74%

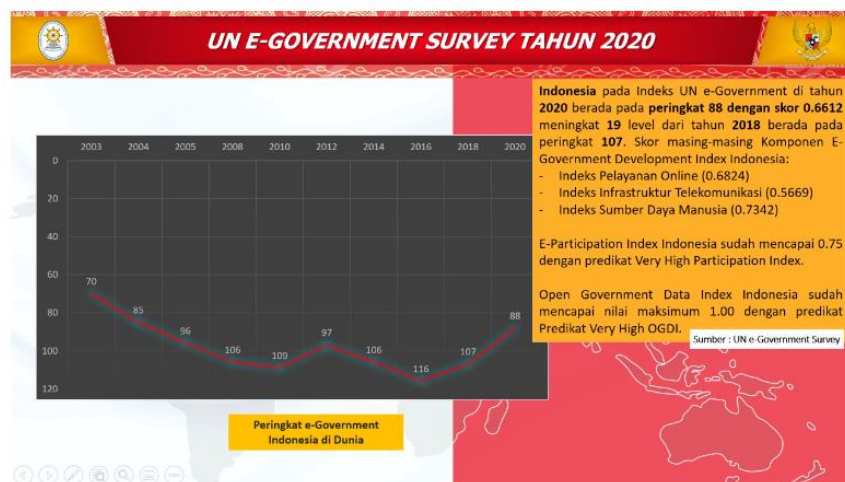
Sumber: (Doramia Lumbanraja, 2020)

Dari hasil tabel, kita dapat melihat bahwa perbedaan peringkat antara Indonesia dan Singapura dalam survei yang dilakukan oleh PBB, di mana Singapura selalu berada di peringkat 10 besar, dapat disebabkan oleh tingkat penggunaan layanan publik berbasis elektronik yang masih jauh lebih rendah di Indonesia, yakni sekitar 63,04%, sedangkan Singapura sudah mencapai hampir 100%, yaitu sekitar 96,74%. Pelayanan publik di Indonesia dikutip dalam (Doramia Lumbanraja, 2020) mengatakan bahwa Di Indonesia, pelayanan

elektronik satu pintu masih belum mencapai tingkat yang diharapkan. Hal tersebut karena dari 33 pemerintah daerah yang berada di Indonesia, sistem terpadu *E-Government* yang paling kompleks terdapat di pemerintah daerah Pulau Jawa seperti Surabaya, Bandung dan Jakarta.

Meskipun demikian, survei United Nations (UN) tentang E-Government tahun 2020 menempatkan Indonesia di peringkat 88 dalam hal pengembangan dan pelaksanaan E-Government (SPBE). Hasil survey menunjukkan bahwa Indonesia naik 19 peringkat dari peringkat 107 pada tahun 2018.

**Gambar 1.4 Hasil Survey UN Tahun 2020**



Sumber: Kominfo.go.id (2023)

Hasilnya, Indonesia sudah menunjukkan kemajuan dalam pengembangan E-Government. Namun memang masih perlu untuk meningkatkan implementasi SPBE di Indonesia, strategi perbaikan melibatkan perhatian khusus pada beberapa aspek, seperti peningkatan infrastruktur telekomunikasi yang masih menjadi poin lemah dalam evaluasi, penguatan tata kelola, peningkatan layanan,



dan pengembangan sumber daya manusia, yang saat ini hanya sedikit di atas rata-rata. Hal ini sesuai dengan artikel yang tertulis pada Komunfo.go.id (2020).

**Kominfo.go.id-** perlu menyusun strategi perbaikan penerapan SPBE dimana salah satu perbaikannya adalah penguatan infrastruktur telekomunikasi yang menjadi salah satu poin terendah dalam penilaian tersebut. Selain itu, penguatan aspek tata kelola, layanan, dan sumber daya manusia yang nilainya masih hanya sedikit di atas rata-rata, perlu menjadi perhatian untuk dapat memaksimalkan penerapan SPBE di Indonesia.

Sumber : (<https://www.kominfo.go.id/content/detail/30024/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat/0/artikel> diakses pada 23 Oktober 2023).

Sistem e-government, yang diatur oleh kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), adalah cara pemerintah untuk menerapkan teknologi informasi ini. *E-government* menurut PBB yang dikutip dalam (Widiyarta et al., 2020) yaitu pemerintah menggunakan TIK untuk memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat. Di negara yang berkembang, Sistem E-Government merupakan suatu bentuk transformasi dalam cara berinteraksi dengan masyarakat, dengan tujuan agar lebih inklusif dan mendekatkan diri kepada rakyat. Selain itu E-government dapat menciptakan kebijakan pemerintahan yang lebih bersih dan jelas.

Umumnya sistem *e-government* digunakan untuk mengelola data agar menghasilkan informasi yang berkualitas, akurat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan yang nantinya dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat. Oleh karena itu melalui sistem *e-government* inilah informasi akan mudah didapat dan disebar ke seluruh masyarakat. Selain itu, masyarakat juga dapat saling melakukan komunikasi kepada siapapun. Jadi Secara umum, diyakini bahwa penerapan e-government akan meningkatkan kinerja pengelolaan pemerintahan di Indonesia.

*E-government* merupakan salah satu solusi alternatif untuk menciptakan transparansi, kemudian diterapkannya *e-government* juga dapat digunakan sebagai sistem pengelolaan pemerintahan berbasis elektronik yang dapat meningkatkan efisiensi dalam hal menurunkan biaya dan meningkatkan efektivitas atau daya hasil. *E-government* juga berperan dalam mewujudkan *good governance*. Dengan adanya *e-government*, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, dapat memberdayakan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh, dan pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien karena dapat melakukan koordinasi antara layanan pemerintah yang berbeda.

Melalui sistem *e-government* pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih baik. Karena itu *e-government* menjadi sebuah komponen yang sangat esensial bagi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang. Perkembangan tersebut didasari berdasarkan siklus perubahan lingkungan birokrasi yang telah menuju ke domain *globalization environment* menurut Andries (2009) yang dikutip dalam (Widiyarta et al., 2020) karena itu, pentingnya kebijakan publik dibuat untuk memaksimalkan fungsi pemerintahan. Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*, menyatakan bahwa terdapat kebijakan dan strategi yang diperlukan untuk membangun *e-government* dalam menjalankan pemerintahan yang baik dan menyediakan layanan publik yang efisien.

Pemerintah mengembangkan penerapan *e-governemnt* untuk menjalankan urusan pemerintahannya sudah sesuai dengan amanat Instruksi Presiden No. 03 Tahun 2003 yaitu tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*. Salah satu Pemerintah Daerah yang memiliki banyak inovasi pengembangan *e-governance* adalah Pemerintah Kota Surabaya, seperti yang tertulis pada artikel jawapos.com (2022).

**Jawapos.com-** Dalam 10 tahun terakhir, beragam inovasi dikembangkan Pemkot. Termasuk di era pemerintahan Pak Eri dan Pak Armudji ini. Selama setahun terakhir ini saja, banyak sekali inovasi yang dikembangkan. Termasuk melalui aplikasi-aplikasi. Tujuan utamanya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Juga efisiensi dalam pelayanan. Sehingga bisa mengurangi cost, waktu, dan tenaga.  
Sumber : (<https://www.jawapos.com/surabaya/12/02/2022/mempercepat-pelayanan-publik-pemkot-surabaya-luncurkan-12-aplikasi/?page=2> diakses pada 12 September 2022).

Pengembangan *e-governance* di Kota Surabaya didukung melalui Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Hal ini dilakukan agar pemanfaatan teknologi dan informasi dan komunikasi di Kota Surabaya dapat mengoptimalkan kinerja aparatur pemerintahan Kota Surabaya dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penyediaan layanan publik. Peraturan Walikota Surabaya No. 45 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Daerah telah diterapkan untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih bersih, efektif, transparan, dan akuntabel.

Dalam implementasinya, Kota Surabaya melalui Pemerintah Kota Surabaya melakukan inovasi baru dengan memunculkan *media center*. *Media Center*

Surabaya adalah salah satu media yang bertujuan untuk menerima keluhan, informasi, dan saran dari masyarakat. Salah satu media untuk melakukan pengaduan di Kota Surabaya adalah *media center*. Media center didirikan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan Kota Surabaya dan memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pengaduan terhadap pelayanan publik. Melalui media center jumlah partisipasi masyarakat di kota Surabaya semakin meningkat. Namun, melalui pengembangan *e-governance*, *media center* Surabaya mengalami perkembangan dalam sarana yang tersedia bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan kepada pemerintah Kota Surabaya. Awal mulanya melalui media *e-Sapawarga* Surabaya kemudian mengalami inovasi baru dengan melakukan pengaduan melalui aplikasi *e-Wadul*. Namun, tahun 2021 Pemerintah Kota Surabaya kembali meluncurkan inovasi baru yaitu aplikasi Wargaku sebagai bentuk perbaikan dari aplikasi *e-Wadul*.

Aplikasi Wargaku Surabaya merupakan aplikasi layanan portal yang di dalamnya terdapat banyak layanan. salah satunya berfungsi sebagai media pengaduan. Aplikasi ini dicetuskan langsung oleh Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi. Melalui pelayanan pengaduan aplikasi Wargaku. Masyarakat Kota Surabaya dapat menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, keluhan dan apresiasi kepada Pemkot Surabaya. Selanjutnya, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika terus mengembangkan sub layanan di dalam aplikasi Wargaku, selain pengaduan, kini terdapat platform yang dilengkapi dengan sub perizinan.

Salah satu layanan yang ada di aplikasi Wargaku yaitu pengaduan milik Pemerintah Kota Surabaya ini mendapatkan penghargaan yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) pada Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) ke-4 tahun 2022. Kompetisi tersebut diselenggarakan oleh Kemenpan-RB yang bekerjasama dengan Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Kominfo, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman. Selain itu kompetisi ini juga didukung oleh Korea International Cooperation Agency Programme (UNDP).

Untuk melakukan pengaduan di aplikasi wargaku, masyarakat yang tidak tahu harus ditujukan ke organisasi perangkat daerah (OPD) yang mana, maka tidak perlu khawatir karena Pemerintah Kota Surabaya memberikan kemudahan dengan memberikan fitur opsi ingin melaporkan pengaduannya ke OPD terkait atau pemkot. Hal ini sebagaimana yang dimuat pada suara.com :

**Suara.com-** Pemkot juga memberikan kemudahan bagi warga tidak mengerti keluhannya itu harus ditujukan ke OPD mana. Pada fitur di dalam aplikasi, warga diberikan opsi ingin melaporkan langsung pengaduannya itu ke OPD terkait atau pemkot. Apabila laporan warga itu ditujukan ke pemkot, nantinya aplikasi akan meneruskan laporan itu ke OPD berwenang untuk segera ditindaklanjuti, terang Fikser.

Sumber : (<https://www.suara.com/news/2021/04/07/150129/aplikasi-wargaku-ini-platform-komunikasi-warga-dengan-pemkot-surabaya?page=all> diakses pada 14 September 2022).

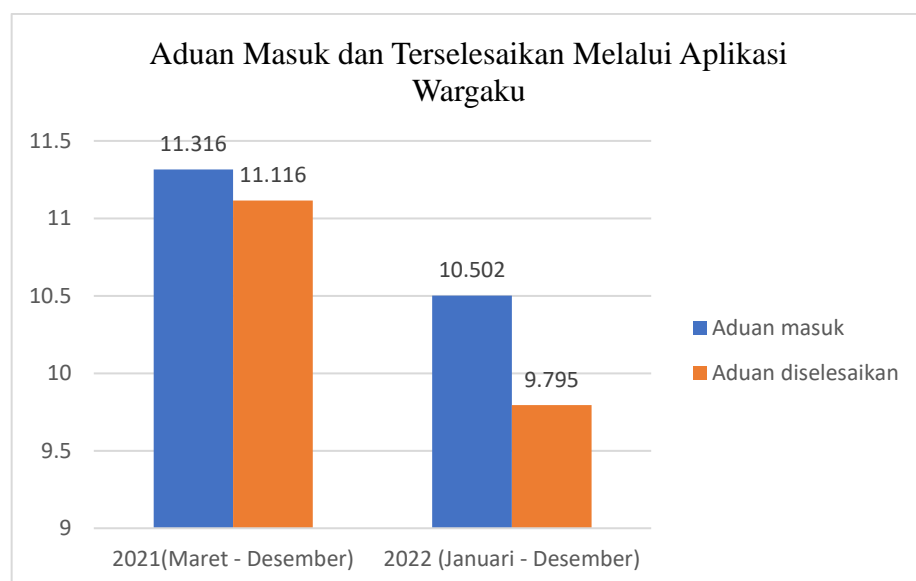
Oleh karena itu, melalui aplikasi ini masyarakat bisa berkomunikasi secara langsung dengan OPD terkait ataupun kepada aparat pemerintah pelayanan publik mengenai keluhan yang ingin disampaikan. Aplikasi wargaku juga mudah untuk digunakan karena aplikasi ini berbasis android yang sangat mudah diakses secara *real time* dan bisa diunduh secara gratis.

Aplikasi Wargaku diluncurkan pada bulan Maret 2021 dan mendapatkan antusias yang cukup banyak oleh masyarakat dibuktikan melalui masyarakat yang melakukan pengaduan pada aplikasi tersebut terbukti dari adanya data pada bulan Maret sampai dengan Desember 2021 yaitu terdapat 11.316 aduan yang masuk. Dari jumlah aduan yang masuk, telah diselesaikan 11.116 aduan pada tahun 2021. Kemudian sisa aduan yang masuk pada tahun 2021 diselesaikan pada tahun 2022 yaitu sebanyak 200 pengaduan. Dari pengaduan yang masuk lebih dari 50% diselesaikan dalam waktu tiga hari dan 80% langsung direspon kurang dari 24 jam seperti yang tertulis pada artikel Surabaya.go.id :

**Surabaya.go.id-** Aplikasi ini ternyata sangat diminati oleh warga Kota Surabaya. Terbukti selama 2021 atau mulai Maret hingga akhir Desember 2021, ada sebanyak 11.316 pengaduan yang masuk ke dalam aplikasi tersebut. Dari jumlah itu, sebanyak 11.116 pengaduan telah diselesaikan pada tahun 2021, sedangkan sisanya sebanyak 200 pengaduan ditindaklanjuti pada tahun 2022. “Dari pengaduan itu, lebih dari 50 persen diselesaikan dalam waktu tiga hari, dan 80 persen langsung direspon kurang dari 24 jam,” kata Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya M Fikser.

Sumber : (<https://www.surabaya.go.id/id/berita/64982/selama-2021-aplikasi-wargaku-s> diakses pada 14 Januari 2023).

**Grafik 1.1 Aduan Masuk dan Terselesaikan Melalui Aplikasi Wargaku**



Sumber: Artikel Surabaya.go.id, yang diolah penulis, 2023

Kemudian pengaduan yang masuk pada aplikasi wargaku dengan jenis topik administratif menurut fikser diselesaikan dalam rentang waktu 2-5 hari, pengaduan dengan jenis fisik rata-rata diselesaikan dalam rentang waktu 7-15 hari, dilanjut pengaduan dengan topik lainnya diselesaikan dalam rentang waktu 4-7 hari.

**Tabel 1.1 Jenis Aduan Masuk dan Rentang Waktu Penyelesaian**

Jenis Aduan Masuk dan Rentang Waktu Penyelesaian	
Administratif	2-5 hari
Fisik	7-15 hari
Lainnya	4-7 hari

*Sumber : Artikel Surabaya.go.id, yang diolah penulis, 2023*

Selain itu terdapat 10 topik yang masuk dalam aplikasi wargaku yaitu vaksinasi sebanyak 1.505 pengaduan, bansos sebanyak 743 pengaduan, MBR sebanyak 429 pengaduan, PJU sebanyak 421 pengaduan, informasi pemangkasan atau perantingan pohon sebanyak 401 pengaduan, jalan rusak dan berlubang sebanyak 357 pengaduan, administrasi kependudukan sebanyak 304 pengaduan, pelayanan PDAM sebanyak 278 pengaduan, KTP Elektronik sebanyak 277 pengaduan, dan gangguan keamanan dan ketertiban umum sebanyak 244 pengaduan. Hal ini sebagaimana yang dimuat pada [surabaya.go.id](http://surabaya.go.id) :

**Surabaya.go.id-** pengaduan dengan jenis topik administratif rata-rata diselesaikan dalam rentang waktu 2-5 hari. Sedangkan pengaduan dengan jenis topik fisik rata-rata diselesaikan dalam rentang waktu 7-15 hari. “Kemudian pengaduan dengan jenis topik lain-lain rata-rata diselesaikan dalam rentang waktu 4-7 hari,” tegasnya. Adapun top 10 topik pengaduan yang masuk ke dalam aplikasi Wargaku Surabaya adalah vaksinasi sebanyak 1.505 pengaduan, bansos sebanyak 743 pengaduan, MBR sebanyak 429 pengaduan, PJU sebanyak 421 pengaduan, informasi pemangkasan atau perantingan pohon sebanyak 401 pengaduan.

“Selanjutnya, pengaduan jalan rusak dan berlubang sebanyak 357 pengaduan, administrasi kependudukan sebanyak 304 pengaduan, pelayanan PDAM sebanyak 278 pengaduan, KTP Elektronik sebanyak 277 pengaduan, dan gangguan keamanan dan ketertiban umum sebanyak 244 pengaduan,” katanya.

Sumber : (<https://www.surabaya.go.id/id/berita/64982/selama-2021-aplikasi-wargaku-s> diakses pada 14 Januari 2023).

**Grafik 1.2 Topik Aduan yang Masuk Melalui Aplikasi Wargaku Tahun 2021**



Sumber: Artikel Surabaya.go.id, yang diolah penulis, 2023

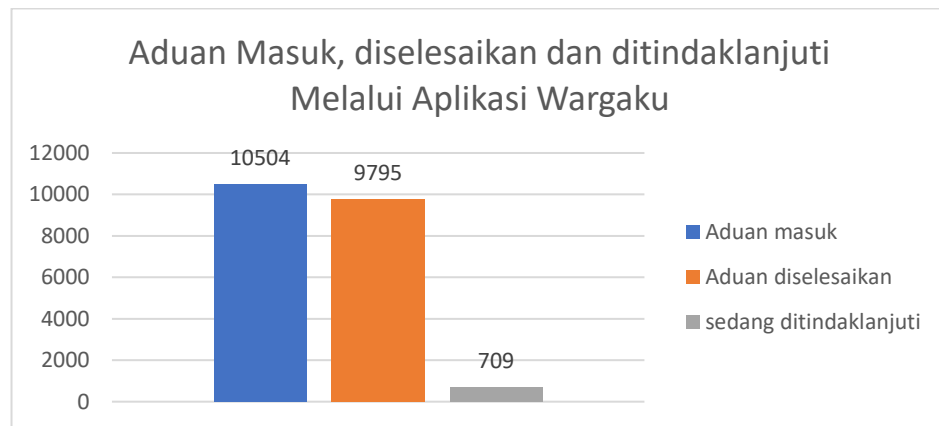
Selanjutnya, pada tahun 2022 terdapat 10.504 pengaduan yang masuk. Dari pengaduan yang masuk, 9.795 pengaduan telah diselesaikan, tetapi beberapa masih sedang diproses, dan beberapa telah selesai. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dimuat pada Surabaya.go.id :

**Surabaya.go.id-** “Dari 10.504 pengaduan itu, sebanyak 9.795 pengaduan sudah selesai, dan sisanya ada yang sedang ditindaklanjuti dan ada pula yang sudah ditindaklanjuti,” kata Fikser.



Sumber : (<https://surabaya.go.id/id/berita/71363/selama-2022-aplikasi-wargaku-surabaya-terima-10504-pengaduan> diakses 14 Januari 2023).

**Grafik 1.3 Jumlah Aduan Masuk, Diselesaikan dan Ditindaklanjuti Melalui Aplikasi Wargaku Tahun 2022**



Sumber: Artikel Surabaya.go.id yang diolah oleh penulis, 2023

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya juga melakukan survei mengenai indeks kepuasan masyarakat tahun 2021-2022 melalui aplikasi Wargaku. Dari data yang ada dikatakan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kota Surabaya melalui aplikasi Wargaku meningkat. Data tersebut dilihat melalui hasil survei berikut :

**Tabel 1.2 Hasil Perhitungan IKM Tahun 2021**

Indikator Layanan	Nilai IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan	3,230	80,759	B	BAIK
Persyaratan untuk layanan WargaKu diumumkan dengan jelas	3,191	79,777	B	BAIK
Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan	3,191	79,777	B	BAIK
Prosedur pengaduan di WargaKu diumumkan dengan jelas	3,138	78,468	B	BAIK
Kecepatan respon terhadap pengaduan	2,895	72,382	C	KURANG BAIK
Hasil pengaduan mudah dipahami	2,968	74,214	C	KURANG BAIK
Hasil pengaduan sesuai dengan substansi	2,950	73,756	C	KURANG BAIK
Tampilan menu aplikasi WargaKu menarik	3,000	75,000	C	KURANG BAIK
Aplikasi WargaKu mudah digunakan	3,198	79,973	C	KURANG BAIK
Aplikasi WargaKu dapat diakses dengan cepat	3,285	82,133	B	BAIK
Akses aplikasi WargaKu jarang mengalami gangguan	2,900	72,513	C	KURANG BAIK
<b>Nilai Akhir</b>	<b>3,065</b>	<b>76,633</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

Sumber: Laporan Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu

Data diatas menunjukkan bahwa hasil survei secara keseluruhan nilai IKM layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu adalah sebesar 76,633. Menurut nilai-nilai tersebut, layanan pengaduan masyarakat yang diberikan oleh aplikasi WargaKu secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Kecepatan dalam mengakses aplikasi WargaKu adalah komponen layanan dengan nilai paling tinggi, sedangkan kecepatan respons terhadap pengaduan adalah komponen layanan dengan nilai paling rendah. Selanjutnya berikut ini merupakan IKM layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu yaitu :

**Tabel 1.3 Hasil Perhitungan IKM Tahun 2022**

Indikator Layanan	IKM (Skala 5)	IKM (Skala 4)	Konversi Interval IKM	Mutu Pelayanan
Kemudahan Persyaratan untuk menggunakan aplikasi WargaKu	4.34	3.51	87.63	B
Persyaratan layanan WargaKu diinformasikan dengan jelas	4.32	3.49	87.25	B
Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan	4.21	3.41	85.19	B
Prosedur baku pengaduan di WargaKu diinformasikan dengan jelas	4.15	3.36	84.06	B
Kecepatan respon penanganan pengaduan	3.78	3.09	77.13	B
Hasil / penanganan pengaduan disampaikan dengan jelas	3.94	3.21	80.13	B
Hasil / respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan	3.93	3.20	79.94	B
Tampilan menu aplikasi WargaKu menarik	4.18	3.39	84.63	B
Kemudahan dalam menggunakan aplikasi WargaKu	4.34	3.51	87.63	B
Kecepatan dalam mengakses aplikasi WargaKu	4.30	3.48	86.88	B
Jarang terjadi gangguan di aplikasi WargaKu	4.25	3.44	85.94	B
<b>Nilai IKM Total</b>	<b>4.34</b>	<b>3.32</b>	<b>83.10</b>	<b>B</b>

Sumber: Laporan Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu

Dari data tersebut menghasilkan perhitungan IKM yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yaitu total nilai IKM tahun

2022 sebesar 83,10. nilai-nilai ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan masyarakat yang ditawarkan oleh aplikasi Wargaku secara keseluruhan telah baik. Aspek pelayanan yang mendapatkan nilai paling tinggi pada aplikasi Wargaku adalah mengenai kemudahan pada saat menggunakan aplikasi Wargaku dengan nilai IKM yaitu 87,63. Sedangkan aspek pelayanan yang memiliki nilai paling rendah adalah mengenai kecepatan respon penanganan pengaduan dengan nilai IKM sebesar 77,13.

Berdasarkan data survei yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya tersebut, maka IKM tahun 2021-2022 dikatakan meningkat. Meskipun data tersebut menyatakan demikian, namun dalam pelaksanaan kebijakan mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), aplikasi Wargaku dalam penyelenggaraannya masih memiliki beberapa hambatan sebagaimana dilihat melalui komentar masyarakat yang mengunduh aplikasi wargaku melalui google playstore yaitu:

Yoko Efendi-“ Maaf ini, saat mendaftar simpan datanya ko gagal terus yaa? *Time out*”.

Endri Hermawan-“ Untuk laporan pertama langsung direspon, tapi untuk laporan yang ke dua belum juga direspon. Sedikit kecewa, kurang tanggap”.

Fa'izah Mahdiyyah Indrayana-“ awal-awal aplikasi ini bagus banget, saya lapor ditanggapin, eh sekarang saya udah nulis pengaduan tiba-tiba *history* pengaduan saya hilang padahal aduan saya masih dalam proses ditindaklanjuti begitu saya cek lagi katanya *error* dan *history* pengaduan saya hilang”.

Kemudian melalui media sosial Instagram juga terdapat beberapa komentar yang dikeluhkan masyarakat mengenai pelayanan pengaduan melalui aplikasi Wargaku, yaitu sebagai berikut :

Ary2ga\_olshop-“min @surabaya saya ada usul bansos.. tetangga depan saya sudah lansia.. warga asli Surabaya. Kerja jadi buruh sapu di perumahan.. dr awal bansos/PKH/BLT atau apapun itu beliau tidak pernah dapat..saya sudah usul via aplikasi, sudah ada 10 hari tapi saya cek masih proses verifikasi. Apa emang selambat itukah?”.

Musreefah-“Saya ngirim keluhan dari tanggal 18 belum ada tanggapan sampai sekarang”.

Maka dari itu disimpulkan bahwa meskipun IKM (Indeks kepuasan masyarakat) yang didapatkan melalui hasil survey Dinas Komunikasi Kota Surabaya meningkat, dan meskipun aplikasi Wargaku sangat diminati oleh masyarakat dilihat dari banyaknya aduan yang masuk pada tahun 2021-2022, namun dalam pelaksanaan SPBE melalui aplikasi Wargaku ini masih terdapat berbagai hambatan yang dilihat melalui kolom komentar media sosial dan google play store. Kemudian Kota Surabaya sendiri juga telah mendapatkan penghargaan sebagai kota terbaik dalam pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diberikan oleh Kemenpan-RB namun pelayanan yang diberikan melalui pemanfaatan teknologi dan informasi dengan didukung melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tersebut belum sesuai dengan adanya komentar yang diutarakan oleh masyarakat.

Maka dari itu perlunya dilakukan evaluasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk mengetahui keberhasilan dan kegagalan dari implementasi agar pelayanan publik mengalami perbaikan dan tidak dilakukan apa adanya sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik. Untuk mengetahui hal tersebut maka pada penulis melakukan evaluasi

kebijakan berdasarkan indikator penilaian tentang evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn (2018).

Dari latarbelakang yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil uraian latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana keberhasilan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya?.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk keberhasilan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada plikasi Wargaku di Kota Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan keilmuan tentang evaluasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

#### **2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk menambah kajian di perpustakaan yang dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi adanya penulisan kajian sejenis dimasa yang akan datang.

3. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan mengenai evaluasi kebijakan SPBE pada aplikasi Wargaku sebagai media pengaduan di kota Surabaya.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keberhasilan aplikasi Wargaku dapat mewujudkan Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang baik dan sejauh mana taraf kematangan pada domain SPBE salah satunya layanan publik berbasis elektronik. Oleh karena itu, agar pelayanan publik berjalan secara maksimal, maka perlu adanya perbaikan dalam pelayanan agar pelayanan publik yang diberikan dapat mewujudkan keberhasilan. Dengan melalui usaha mewujudkan keberhasilan pelayanan, penulis dapat mengetahui bagaimana efektivitas dari Aplikasi wargaku sebagai media pengaduan masyarakat.