

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi industri 4.0 saat ini telah menghasilkan kemajuan pesat dalam teknologi digital yang telah menyebar ke seluruh aspek kehidupan masyarakat global, termasuk Indonesia yang tengah melaksanakan transformasi digital dalam skala besar (Rosita, 2020). Dengan terus majunya teknologi, kita dapat melakukan beragam aktivitas melalui perangkat yang terhubung ke internet, memungkinkan akses tak terbatas terhadap informasi di berbagai bidang (Lase, 2019). Penerapan teknologi dalam kehidupan sehari-hari akan membawa kemudahan dalam berbagai aktivitas. Inilah yang mendorong kota-kota besar di seluruh dunia untuk merencanakan dan mengembangkan konsep kota pintar, di mana teknologi berkembang untuk memberikan kenyamanan bagi penduduk seiring dengan perkembangan teknologi, dengan tujuan menciptakan kehidupan yang berkualitas dan kota yang berkelanjutan (Pangestu, 2019).

Pemerintah Indonesia juga telah memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Instruksi tersebut menekankan bahwa pemanfaatan TIK dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan melalui sistem *e-government*. Dalam hal ini, pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) juga digunakan sebagai solusi untuk mengatasi berbagai

masalah yang dihadapi oleh kota-kota di seluruh dunia. Ini telah mendorong beberapa negara, termasuk Indonesia, untuk mulai memanfaatkan TIK dengan mengintegrasikannya ke dalam elemen-elemen kota yang dikenal sebagai *smart city* (Maharani, 2021).

Konsep *Smart City* merujuk pada sebuah kota yang mampu mengoptimalkan potensi sumber daya manusianya, memanfaatkan modal sosial, mengelola sumber daya dengan cerdas, dan memiliki infrastruktur telekomunikasi yang canggih untuk mencapai pertumbuhan yang signifikan (Pramesti, 2020). Salah satu aspek utama dari konsep kota cerdas adalah kemampuan kota untuk menyediakan layanan yang efektif dan efisien kepada seluruh warganya dengan memanfaatkan teknologi terkini serta membangun infrastruktur yang pintar. Kota cerdas, atau *smart city*, didukung oleh praktik *e-governance*, di mana pemerintah menjalankan administrasinya dengan bantuan sarana elektronik untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam memberikan layanan publik serta menyebarkan informasi ke masyarakat dan lembaga lainnya. Dalam konteks *e-governance*, terdapat berbagai interaksi antara masyarakat yang menerima informasi (publik) dan pemerintah sebagai penyedia informasi (informan) (Safitry, 2020).

Menurut Hasibuan, A., & Sulaiman, (2019) *Smart City* dibangun dengan tujuan menciptakan kehidupan masyarakat yang lebih aman, lebih sederhana, lebih sehat, dan lebih sejahtera. Hal ini dicapai melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi serta inovasi yang difokuskan pada peningkatan kinerja, pengurangan biaya melalui efisiensi, dan melibatkan partisipasi aktif masyarakat. Citiasia,inc mengidentifikasi enam elemen kunci dari *smart city* yaitu,

Pemerintahan Cerdas (*smart governance*), Branding Kota Pintar (*smart branding*), Ekonomi Cerdas (*smart economy*), Kehidupan Cerdas (*smart living*), Masyarakat Cerdas (*smart society*), dan Lingkungan Cerdas (*smart environment*).

Kota dapat diklasifikasikan sebagai kota cerdas secara sosial jika penduduknya merasakan rasa aman, kemudahan, dan kenyamanan dalam berinteraksi sosial dengan sesama warga atau dengan pemerintah (Maharani, 2021). Pemerintah Indonesia berkomitmen untuk memiliki 100 kota yang mengadopsi konsep *smart city* pada tahun 2045. Proyek ini merupakan kolaborasi antara Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bappenas, dan Kantor Staf Kepresidenan. Tujuan dari program ini adalah membimbing Kabupaten/Kota dalam menyusun *Masterplan Smart City* agar dapat secara optimal menggunakan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mempercepat pengembangan potensi lokal. Saat ini, konsep *smart city* sudah mulai diterapkan di beberapa wilayah di Indonesia.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang sudah menerapkan konsep *smart city* dan pernah meraih penghargaan sebagai kota terunggul dalam kategori utama Rating Kota Menuju Cerdas (*Smart City*), Rating Kota Cerdas Indonesia (RKCI) pada tahun 2017. Penghargaan tersebut diberikan secara langsung oleh Wakil Presiden Republik Indonesia, Jusuf Kalla, di Istana Wakil Presiden. Kota Surabaya juga manyabet penghargaan di 13 kategori lainnya, hal ini dibuktikan dengan pemberitaan yang dilansir pada surabaya.go.id sebagai berikut:

surabaya.go.id - Kegiatan RKCI ini merupakan inisiatif dari Institut Teknologi Bandung (ITB) dan merupakan hasil dari survei serta evaluasi kesiapan 93 kota di seluruh Indonesia terhadap konsep kota cerdas. Selain meraih penghargaan dalam kategori Rating Kota Menuju Cerdas, Surabaya juga berhasil memenangkan 13 kategori lainnya, termasuk *Smart Economy, Smart Social, Smart Environment, Smart Health, Smart Mobility, Safe and Secure City, Smarter Way, Digital Government Readiness, Integration Readiness, Infrastructure Readiness, Competitive Ecosystem, Innovation Ecosystem, dan Financial Technology Ecosystem*.

Sumber: (<https://surabaya.go.id/id/berita/45387/surabaya-raih-penghargaan-kota> diakses pada 20 Oktober 2023)

Berdasarkan pemamparan diatas, dapat diketahui bahwa Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang telah mengadopsi layanan berbasis digital dan telah menerapkan konsep *smart city*, yang juga diakui melalui penghargaan yang diterimanya pada tahun 2017. Selain itu Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) RI memilih Kota Surabaya sebagai lokasi untuk menggelar Pameran Infrastruktur dan Forum *Smart City* Nasional pada 12-14 Juni 2023. Seperti yang tertulis dalam artikel surabaya.go.id, yaitu:

surabaya.go.id - Kepercayaan ini diberikan kepada Pemerintah Kota Surabaya karena upaya Pemkot Surabaya dalam mengembangkan teknologi informasi sebagai dukungan bagi pelayanan publik yang telah diterapkan dalam konsep *smart city*. Tren *smart city* saat ini bukanlah sekadar seberapa banyak aplikasi yang ada, tetapi lebih kepada dampak dan manfaat yang dihasilkan dari aplikasi-aplikasi tersebut. Pemerintah Kota Surabaya telah mengembangkan berbagai aplikasi untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan pemerintahan dan layanan masyarakat, seperti aplikasi perizinan Surabaya Single Window (SSW) Alfa, *e-Peken*, dan *WargaKu*, semua ini bertujuan untuk mendukung layanan publik.

Sumber: (<https://www.surabaya.go.id/id/berita/74552/jadi-tuan-rumah-forum-smart-city-pemkot-surabaya-pamerkan-aplikasi-pelayanan-publik>, diakses pada 24 Oktober 2023)

Berdasarkan pemamparan diatas, dapat diketahui bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung konsep *smart city*. Salah satu elemen penting *smart city* yang perlu diperhatikan pada era digitalisasi saat ini yaitu *smart governance* atau pemerintahan cerdas.

Smart Governance sendiri merupakan penggunaan TIK dalam proses perumusan kebijakan yang tidak hanya melibatkan pemerintah tetapi juga partisipasi masyarakat (Huda et al., 2020). Lopes (2017) dikutip oleh (Oktarina, 2023) menyebutkan *smart governance* sebagai salah satu bentuk implementasi dari tata kelola pemerintahan yang baik harus bersifat terbuka (transparan), akuntabel, kolaboratif (melibatkan seluruh kepentingan pemangku kepentingan), mendorong keterlibatan partisipasi masyarakat, dan berbasis teknologi (*e-government*). Dalam hal ini Pemerintah Kota Surabaya telah diakui secara nasional sebagai pelopor *e-government* di Indonesia. Bahkan, sistem *e-government* di Pemerintah Kota Surabaya telah ada sejak tahun 2002, seperti yang tertulis dalam artikel suarabaya.go.id, yaitu:

suarabaya.go.id - Saat Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini masih menjabat sebagai Kepala Bagian Bina Pembangunan. Antiek Sugiharti, yang saat itu menjabat sebagai Kepala Dinas Komunikasi, menjelaskan bahwa sistem atau aplikasi pertama yang dikembangkan pada tahun 2002 adalah *e-procurement*. Setelah mengembangkan *e-procurement*, Wali Kota Risma kemudian menciptakan aplikasi *e-Budgeting* pada tahun 2003. Tujuan akhirnya, kata dia, menyejahterakan masyarakat, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat supaya lebih mudah, lebih cepat dan transparan, sehingga pembangunan *smart city* di Surabaya benar-benar dirasakan hingga tingkat bawah. “makanya, kita membuat berbagai aplikasi ini untuk mengontrol masyarakat dari berbagai hal,” pungkasnya.

sumber: (<https://surabaya.go.id/id/berita/76388/jumlah-kunjungan-ke-perpustakaan-umum-surabaya-capai-52-ribu-orang-per-bulan> diakses pada 1 Oktober 2023)

Sebagaimana yang tertera dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Tata Kelola Sistem Dan Transaksi Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur, hal ini merujuk pada pentingnya pengembangan dan pemeliharaan penggunaan serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelaksanaan

tugas pemerintahan, proses pembangunan, dan penyediaan layanan publik, serta pengelolaan informasi sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Pemerintah Kota Surabaya memiliki tekad kuat untuk memberikan layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Mereka mengadopsi teknologi sebagai salah satu bentuk inovasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dengan tujuan memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat, kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap sistem pelayanan publik menjadi prioritas utama dalam upaya ini, hal ini sejalan dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 45 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintahan Daerah. Kota Surabaya memiliki sejumlah program yang berfokus pada pemanfaatan teknologi, terutama dalam distribusi informasi yang terkait dengan kegiatan pemerintahan, seperti yang tertulis pada artikel *Jatimhariini* di bawah ini:

Jatimhariini - Selama satu tahun terakhir, pasangan pemerintahan Eri Cahyadi-Armudji telah meluncurkan minimal 12 aplikasi layanan publik. Melalui aplikasi tersebut, pelayanan publik diharapkan menjadi lebih cepat dan tepat sasaran. Peraturan Presiden ini menekankan pentingnya pembentukan pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu merespons tuntutan perubahan dengan efektif dan cepat. Pemkot Surabaya telah mengambil langkah-langkah ini dengan meluncurkan berbagai inovasi, termasuk melalui berbagai aplikasi yang telah dikembangkan selama setahun terakhir.

Sumber: (<https://www.jatimhariini.co.id/kirimanpembaca/8829421532/mem-percepat-pelayanan-publik-pemkot-surabaya-luncurkan-12-aplikasi?page=2> diakses pada 13 September 2023)

Berdasarkan sumber yang tercantum diatas, Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta mengenalkan inovasi-inovasi melalui berbagai aplikasi sebagai bagian dari upaya untuk

menyediakan layanan publik yang lebih bersih, efisien, transparan, dan terukur, dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya juga berhasil meraih penghargaan prestisius di *Digital Government Award 2023* yang diselenggarakan di Jakarta atas implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penghargaan atas implementasi pelayanan SPBE diserahkan secara langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Abdullah Azwar Anas kepada Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi. Pemberian penghargaan tersebut juga dihadiri oleh Menko Kemaritiman dan Investasi Luhut Binsar Panjaitan, beberapa menteri, serta gubernur dan bupati/wali kota dari seluruh Indonesia, seperti yang yang tertulis dalam berita surabaya.go.id dalam penyampaian Wali Kota Eri Cahyadi mengatakan :

surabaya.go.id - Penghargaan ini diterima karena Kota Surabaya dianggap sebagai yang terbaik dalam menerapkan layanan SPBE dan berhasil mengintegrasikan pemerintahan secara digital yang lebih canggih. Penerapan digitalisasi di seluruh aspek telah mempercepat pelayanan publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta mengurangi potensi tindakan korupsi secara signifikan. Kuncinya adalah digitalisasi, yang memungkinkan layanan yang lebih cepat dan akurat dengan jalur yang jelas. Dengan ini tidak ada lagi pertemuan langsung antar individu, dan tidak ada diskriminasi karena semuanya telah dijalankan secara digital. Di Surabaya, digitalisasi telah diterapkan secara luas di berbagai bidang pelayanan.
Sumber : (<https://surabaya.go.id/id/berita/73226/sukses-perkuat-digitalisasi-layanan-pemkot-surabaya-raih-penghargaan-di-spbe-summit> diakses pada 1 Oktober 2023)

Pemerintah Kota Surabaya, melalui Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (*e-gov*) Dinas Komunikasi dan Informatika, menyadari pentingnya transparansi informasi publik sebagai bagian dari upaya untuk memajukan masyarakat berbasis informasi. Regulasi ini tertuang 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. Salah satu fungsi Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (*e-gov*) ialah pelaksanaan pengembangan dan inovasi TIK dalam implementasi *e-government* serta pelaksanaan pelayanan penyediaan sarana dan sarana pengendalian *e-government* dalam rangka mendukung *smart city*.

Berdasarkan tugas dan fungsi tersebut, dalam upaya mendukung perkembangan *smart city* di kota Surabaya melalui pengembangan bidang inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Dinkominfo kota Surabaya mengambil langkah dengan mendirikan Media Center Surabaya. Menurut Anggini (2016) dikutip oleh (Afifah & Hertati, 2022), Media Center Surabaya merupakan upaya yang diinisiasi oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan maksud untuk menjadi sarana dimana masyarakat dapat berkomunikasi dan memberikan beragam masukan seperti keluhan, informasi, atau saran. Hal ini bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan kota dengan memanfaatkan berbagai jenis media, dalam konteks menerapkan prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*), keterlibatan masyarakat memiliki dampak yang penting. Ini mencakup partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, baik melalui cara langsung maupun tidak langsung, melalui lembaga perwakilan yang berfungsi sebagai jalur untuk menyampaikan aspirasi mereka. (Lionandiva & Triandi, 2022).

Sejalan dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang terus berkembang, Media Center Surabaya telah mengalami transformasi dalam memberikan fasilitas bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi, terutama dalam

menyampaikan keluhan atau pengaduan kepada Pemerintah Kota Surabaya. Awalnya, inisiatif ini dimulai dengan platform seperti e-Sapawarga Surabaya dan e-Wadul. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Waranandini, (2017) menyatakan bahwa masyarakat dalam menggunakan e-wadul masih menemui hambatan untuk menyampaikan permasalahannya. Hambatan tersebut seperti lambannya penanganan yang dilakukan, lambatnya server, pembatasan layanan, aplikasi yang sering *error*, serta pemberian respon yang melebihi ketentuan SOP.

Pada tahun 2021, Pemerintah Kota Surabaya memperkenalkan sebuah aplikasi yang dikenal dengan sebutan Wargaku. Pemerintah Kota Surabaya, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, melakukan berbagai inovasi dalam layanan pengaduan di Media Center Surabaya sebagai tindakan untuk memberikan pelayanan yang unggul. Tujuannya adalah untuk mendorong partisipasi lebih aktif dari masyarakat dalam mendukung pembangunan kota.

Aplikasi Wargaku Surabaya adalah sebuah aplikasi yang berperan sebagai sarana untuk warga Kota Surabaya dalam mengajukan pengaduan dan memperoleh layanan. Inisiatif ini berasal langsung dari Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi. Melalui aplikasi ini, penduduk Surabaya dapat mengirimkan kritik, saran, permintaan informasi, keluhan, serta ungkapan apresiasi kepada Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi Wargaku, yang merupakan aplikasi pengaduan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya, pernah mendapatkan penghargaan di ajang bergengsi PR Indonesia Awards (PRIA) pada tahun 2022 serta penghargaan dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) ke-4 tahun 2022 yang

diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB), bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Kominfo, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman. Pernyataan tersebut dikeluarkan oleh Kepala Diskominfo Surabaya M. Fikser dan dimuat pada laman website pemkotsurabaya:

PemkotSurabaya - alhamdulillah ya, aplikasi wargaKu kembali mendapatkan penghargaan. Layanan pengaduan yang dikelola oleh Kominfo Surabaya ini memang sudah banyak menerima pengaduan dari warga dan dalam waktu singkat langsung ditangani, Sebaliknya, penghargaan ini menjadi cambuk bagi kami untuk terus memberikan yang terbaik bagi warga Surabaya.

Sumber : (<https://www.surabaya.go.id/id/berita/67463/platform-wargaku-milik-pemkot> diakses pada 14 September 2023)

Bagi masyarakat yang tidak yakin harus mengirimkan pengaduannya ke organisasi perangkat daerah (OPD) yang mana di aplikasi Wargaku, tidak perlu khawatir. Pemerintah Kota Surabaya telah menyediakan kemudahan dengan menyertakan opsi untuk melaporkan pengaduan langsung ke OPD yang relevan atau kepada pemerintah kota. Masyarakat juga tidak perlu khawatir apabila pengaduan yang sudah diajukan tidak direspon oleh OPD terkait, dikarenakan aplikasi ini juga sudah tersambung langsung ke dalam ponsel Pak Wali Kota, pernyataan tersebut dimuat dalam website pemkotsurabaya yang menyatakan :

PemkotSurabaya - yang paling penting bagi kita adalah bagaimana semua keluhan kesah warga itu bisa diselesaikan oleh jajaran pemerintah kota, apalagi berbagai keluhan kesah ini langsung nyambung ke HP Pak Wali, sehingga pasti langsung direspon oleh teman-teman pemkot. WargaKu atau Wadah Aspirasi Rukun tetangga rukun warga dan Kampung Unggul merupakan media interaksi dua sisi. Warga pelapor beserta organisasi perangkat daerah (OPD) terkait, bisa saling berinteraksi melalui chat yang ada di dalam fitur aplikasi. Keduanya bisa pula saling memantau status pengaduan. Apabila dalam waktu 1×24 jam pengaduan tidak ditanggapi, secara sistem laporan itu akan langsung masuk ke gawai milik Wali Kota Eri Cahyadi”

Sumber : (<https://www.surabaya.go.id/id/berita/67463/platform-wargaku-milik-pemkot> diakses pada 14 September 2023)

Maka dari itu, melalui aplikasi ini, masyarakat memiliki kesempatan untuk berinteraksi secara langsung dengan OPD yang relevan atau dengan petugas pemerintah yang terlibat dalam pelayanan publik terkait dengan keluhan yang ingin mereka sampaikan. Aplikasi Wargaku juga dirancang untuk menjadi *user-friendly* karena didasarkan pada platform android yang mudah diakses secara waktu nyata dan dapat diunduh secara gratis.

Aplikasi Wargaku diluncurkan pada bulan Maret 2021 dan mendapat respons positif dari masyarakat, yang terlihat dari jumlah pengaduan yang masuk ke dalam aplikasi tersebut selama tahun 2021, mulai dari Maret hingga akhir Desember 2021. Pada periode tersebut, terdapat 11.316 pengaduan yang diajukan melalui aplikasi tersebut. Dari jumlah tersebut, 11.116 pengaduan berhasil diselesaikan pada tahun 2021, sedangkan 200 pengaduan lainnya mendapatkan tindakan lanjutan pada tahun 2022. Lebih dari setengah dari total pengaduan berhasil diselesaikan dalam waktu tiga hari, dan 80 persennya mendapatkan tanggapan kurang dari 24 jam. Berikut uraian berita dari website Surabaya.go.id:

Surabaya.go.id - Selama tahun 2021, khususnya dari Maret hingga akhir Desember 2021, terdapat sebanyak 11.316 pengaduan yang tercatat dalam aplikasi tersebut. Dari pengaduan tersebut, lebih dari separuhnya berhasil diselesaikan dalam tiga hari, dan 80 persennya mendapatkan respon dalam waktu kurang dari 24 jam. Pengaduan dengan topik administratif biasanya memerlukan waktu sekitar 2-5 hari untuk diselesaikan, sementara pengaduan dengan topik fisik memerlukan waktu rata-rata 7-15 hari. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya, M. Fikser, dalam ruang kerjanya., Sabtu (29/1/2022)
Sumber: (<https://www.surabaya.go.id/id/berita/64982/selama-2021-aplikasi-wargaku-s> diakses pada 14 September 2023)

Berikut adalah tabel data pengaduan yang diterima melalui aplikasi Wargaku pada tahun 2021:

Tabel 1.1 10 Top Pengaduan Aplikasi Wargaku Tahun 2021

Nama Topik	Jumlah
Vaksinasi	1,509
Bansos	745
Keluarga Miskin	452
PJU	420
Pemangkasan/Perantingan Pohon	377
Jalan Rusak dan Berlubang	356
KTP-el	321
Pelayanan PDAM	278
Lowongan Pekerjaan	272
Permasalahan Kewilayahan Kecamatan	207

Sumber: Dinkominfo Kota Surabaya, 2023

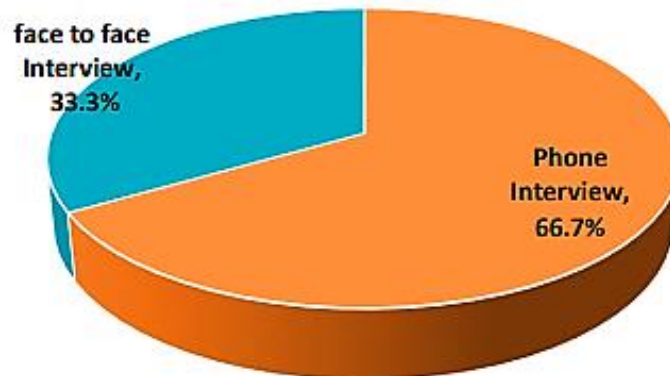
Dari total 11.316 pengaduan yang masuk melalui aplikasi WargaKu Surabaya, 10 topik pengaduan terbanyak mencakup vaksinasi (1.509 keluhan), bansos (745 keluhan), MBR (452 keluhan), PJU (420 keluhan), serta informasi tentang pemangkasan atau perantingan pohon (377 keluhan). Selain itu, terdapat pengaduan terkait jalan rusak dan berlubang (356 keluhan), layanan PDAM (278 keluhan), KTP Elektronik (321 keluhan), Lowongan Pekerjaan (272 keluhan) dan Permasalahan Kewilayahan Kecamatan (207 keluhan). Dari total pengaduan tersebut, sekitar 77,1 persen dilaporkan oleh laki-laki, sedangkan 22,9 persen dilaporkan oleh perempuan. Dari segi kelompok usia, sekitar 3,7 persen pengaduan berasal dari usia 11-20 tahun, 25,2 persen dari usia 21-30 tahun, 32,4 persen dari usia 31-40 tahun, 25,6 persen dari usia 41-50 tahun, 10,3 persen dari usia 51-60 tahun, dan 2,8 persen dari usia 61-70 tahun.

Pada paruh pertama tahun 2023, yakni dari Januari hingga Juni, terdapat 6.223 pengaduan yang masuk. Dari jumlah tersebut, sekitar 90 persen sudah berhasil diselesaikan, sementara pengaduan sisanya masih dalam proses penanganan atau tidak dilanjutkan karena informasi pelapor yang tidak jelas. Oleh karena itu, petugas yang menerima pengaduan perlu meminta informasi lebih lanjut mengenai identitas pelapor dan tujuannya. Hal ini penting karena identitas tersebut merupakan bagian dari data untuk menentukan apakah pengaduan tersebut valid atau tidak. Berikut uraian berita dari website WartaTransparansi.com :

WartaTransparansi - selain itu, ada beberapa aduan yang tidak bisa ditindaklanjuti, apakah aduan fiktif atau tidak. Yang jelas ketika mereka menyampaikan aduan, jika aduan itu benar, sebaiknya mereka juga menyampaikan identitas sebagai bukti bahwa aduan itu serius dan benar selain itu Pemkot Surabaya juga akan menjamin kerahasiaan data pelapor apabila ada aduan yang bersifat membutuhkan kerahasiaan. Petugas punya kewajiban untuk menjamin itu. Tetapi akan tetap menindaklanjuti kepada pihak-pihak terkait.

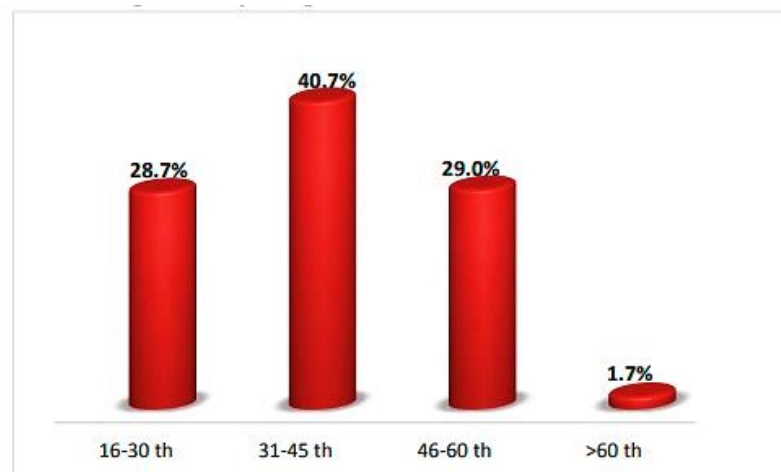
Sumber: (<https://www.wartatransparansi.com/2023/06/21/belum-semua-admin-aplikasi-wargaku-surabaya-paham-sop.html> diakses pada 14 September 2023)

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya juga telah melakukan survei mengenai indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2022 dengan menggunakan aplikasi Wargaku. Hasil data menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kota Surabaya melalui aplikasi Wargaku mengalami peningkatan dari tahun 2021 - 2022. Informasi ini didapatkan melalui hasil survei yang dilakukan baik secara tatap muka maupun wawancara telepon, seperti yang tergambar pada dibawah ini:



Gambar 1. 1 Metode Pengumpulan Data Responden
Sumber: Dinkominfo Kota Surabaya, 2023

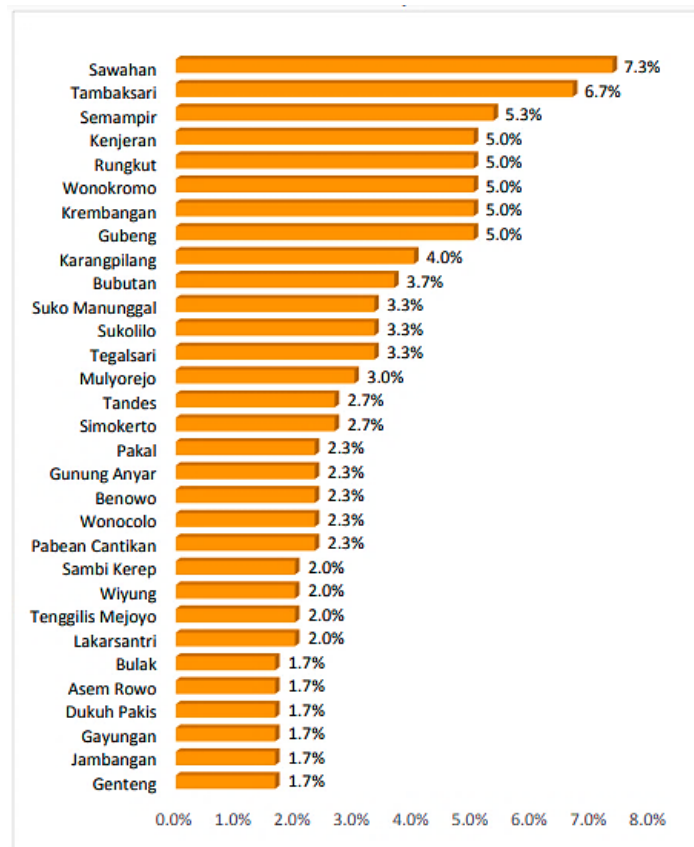
Kelompok usia responden dapat dikelompokkan menjadi empat kategori, yakni responden yang berusia antara 16 hingga 30 tahun, 31 hingga 45 tahun, 46 hingga 60 tahun, dan lebih dari 60 tahun, seperti yang ditampilkan dalam Gambar 1.2



Gambar 1. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia
Sumber: Dinkominfo Kota Surabaya, 2023

Dari segi kelompok usia, data menunjukkan bahwa sebagian besar responden, sekitar 40,7 persen, berusia antara 31 hingga 45 tahun. Kelompok usia 16 hingga 30 tahun mencakup sekitar 28,7 persen dari total responden. Sementara itu, kelompok usia 46 hingga 60 tahun mencakup sekitar 29 persen dari total, dan

kelompok usia lebih dari 60 tahun hanya menyumbang sekitar 1,7 persen dari total responden. Kemudian terdapat sebaran responden menurut tempat tinggal yang tersebar di 31 kecamatan di Kota Surabaya, yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. 3 Persentase Responden Berdasarkan Tempat Tinggal
Sumber: Dinkominfo Kota Surabaya, 2023

Survei ini mencakup responden dari seluruh 31 kecamatan di Kota Surabaya. Mayoritas responden berasal dari Kecamatan Sawahan dan Tambaksari, dengan persentase masing-masing sekitar 7,3% dan 6,7%. Informasi tersebut kemudian dimanfaatkan untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang berperan sebagai petunjuk dalam mengevaluasi mutu pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu. Perhitungan IKM ini didasarkan pada hasil

survei yang dilakukan kepada pengguna aplikasi WargaKu, seperti yang ditampilkan dalam Gambar 1.4

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
Nilai IKM Total	4.34	3.32	83.10	B

Gambar 1. 4 Nilai IKM Layanan Aplikasi WargaKu

Sumber: Dinkominfo Kota Surabaya, 2023

Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan pengaduan melalui aplikasi WargaKu secara keseluruhan adalah 83.10. Hasil ini mengindikasikan bahwa secara umum, pelayanan pengaduan melalui aplikasi WargaKu berada di kondisi baik atau memiliki mutu layanan B. Aspek layanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah kemudahan dalam menggunakan aplikasi WargaKu, dengan nilai IKM sebesar 87.63. Sementara itu, aspek layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan respon dalam penanganan pengaduan, dengan nilai IKM sebesar 77.13. Terdapat peningkatan dalam hasil ini jika dibandingkan dengan nilai IKM pada tahun sebelumnya, yang sebesar 76.63. Rincian perbandingan nilai IKM antara tahun 2021 dan 2022 untuk setiap indikator layanan dapat ditemukan dalam Gambar 1.5



Gambar 1. 5 Nilai IKM tahun 2021 dan 2022

Sumber: Dinkominfo Kota Surabaya, 2023

Dari gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan nilai IKM untuk semua Indikator Layanan, dengan peningkatan terbesar terjadi pada aspek "Jarang terjadi gangguan di aplikasi WargaKu," yang meningkat dari nilai IKM 72.51 menjadi 85.94. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya terus berusaha meningkatkan standar kualitas dalam menanggapi keluhan atau aduan dari warga. Namun dalam penyelenggaraannya masih memiliki beberapa hambatan, seperti Sumber Daya Manusia yang masih belum memadai, dilihat dari beberapa para petugas admin aplikasi wargaku yang belum memahami semua mengenai Prosedur Operasi Standar dalam menjalankan tugasnya,

pernyataan tersebut juga dimuat dalam website WartaTransparansi.com yang menyatakan:

WartaTransparansi.com – beberapa petugas pengelola atau admin aplikasi WargaKu milik Pemkot Surabaya, belum semua memahami *Standard Operating Procedure* (SOP) atau Prosedur Operasi Standar dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, cara admin WargaKu menerima aduan mencerminkan kinerja Pemerintah Kota Surabaya yang dapat diamati oleh masyarakat secara langsung.

Sumber: (<https://www.wartatransparansi.com/2023/06/21/belum-semua-admin-aplikasi-wargaku-surabaya-paham-sop.html> diakses pada 14 September 2023)

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hidayati, (2022) menyatakan diperlukan jangkauan dan pengenalan mengenai aplikasi wargaku sebagai pelayanan pengaduan publik yang baru, supaya keberadaannya dapat dikenal oleh seluruh warga Surabaya hingga di wilayah pinggiran. Terlihat dari jumlah total pengguna telah mengunduh pada playstore sekitar 100 ribu pengguna, akan tetapi apabila dibandingkan dengan jumlah warga Surabaya saat ini berjumlah kurang lebih 3 juta jiwa dinilai masih belum maksimal.

Melihat kondisi tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya terus berusaha meningkatkan kualitas penanganan keluhan atau aduan dari masyarakat melalui aplikasi Wargaku. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi dari Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (*e-Gov*) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, yang melibatkan pengembangan dan inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam implementasi *e-government* serta penyediaan sarana dan pengendalian *e-government* untuk mendukung konsep *smart city*.

Mengamati fenomena yang telah disebutkan di atas, Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menjalankan salah satu fungsinya dengan melaksanakan

implementasi *e-government* untuk mendukung konsep *smart city* di Kota Surabaya melalui aplikasi "Wargaku", masih memiliki kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaannya. Dimana kelebihan ini dapat terlihat dari program aplikasi WargaKu meraih penghargaan di ajang bergengsi PR Indonesia Awards (PRIA) pada tahun 2022, serta penghargaan dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) ke-4, yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Serta peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap tahunnya. Namun, dari beberapa kelebihan tersebut, kekurangan masih dijumpai, salah satunya yaitu Sumber Daya Manusia yang masih belum memadai, dilihat dari beberapa para petugas admin aplikasi wargaku yang belum memahami semua mengenai Prosedur Operasi Standar dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan deskripsi sebagaimana yang sudah dijelaskan diatas, hingga saat ini masih belum pernah dilakukan analisa tentang strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mendukung *smart city* melalui aplikasi pengaduan wargaku di Kota Surabaya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mendeskripsikan strategi yang dilakukan oleh Dinkominfo Kota Surabaya dalam mendukung *smart city* melalui aplikasi pengaduan wargaku dengan menggunakan teori model manajemen strategi dari Fred R.David (2019) yaitu bertujuan untuk mencapai keunggulan kompetitif dan memastikan keberlanjutan kesuksesan jangka panjang bagi organisasi. Model manajemen strategi menurut David, (2019) terdapat 3 indikator yaitu, perumusan, implementasi, dan evaluasi dari berbagai keputusan organisasi untuk dapat mencapai tujuannya. Oleh karena itu peneliti menetapkan

judul penelitian yaitu **“Strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mendukung *Smart City* Melalui Aplikasi Pengaduan Wargaku Di Kota Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana Strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika dalam Mendukung *Smart City* Melalui Aplikasi Pengaduan Wargaku Di Kota Surabaya?"

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam Mendukung *Smart City* Melalui Aplikasi Pengaduan Wargaku Di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasil yang diperoleh dapat menambah wawasan dan manfaat mengenai Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam Mendukung *Smart City* Melalui Aplikasi Pengaduan Wargaku Di Kota Surabaya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian lebih lanjut, terutama yang berkaitan dengan SPBE.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melengkapi literatur di perpustakaan dan dapat menjadi landasan bagi penelitian serupa di masa depan.

3. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan bahan evaluasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan pengaduan publik melalui aplikasi wargaku.