

**STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
DALAM Mendukung *SMART CITY* MELALUI
APLIKASI PENGADUAN WARGAKU DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Budaya
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

**AHMAT ROFPI
NPM. 20041010056**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
DALAM Mendukung SMART CITY MELALUI
APLIKASI PENGADUAN WARGAKU DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

Ahmat Rofpi
NPM. 20041010056

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing



Tukiman, S.Sos. M.Si.
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
DALAM MENDUKUNG *SMART CITY* MELALUI
APLIKASI PENGADUAN WARGAKU DI KOTA SURABAYA


Disusun Oleh:

Ahmat Rofpi
NPM. 20041010056

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada *Journal of Governance Innovation Universitas Islam Raden Rahmat Malang*
(Terakreditasi Sinta 4) Volume 06 Nomor 01 2024


Menyetujui,

Dosen Pembimbing

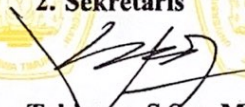

Tukiman, S.Sos. M.Si
NIP. 196103231989031001

Tim Penguji


1. Ketua


Vidya Imantari Pertiwi S.AP. MAP
NIP. 21219951112315

2. Sekretaris



Tukiman, S.Sos. M.Si
NIP. 196103231989031001

3. Anggota


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pahlawan Nuguan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Cahyo Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmat Rofpi
NPM : 20041010056
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mendukung *Smart City* Melalui Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 23 Mei 2024
Yang Membuat Pernyataan



Ahmat Rofpi
NPM. 20041010056

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mendukung *Smart City* Melalui Aplikasi Pengaduan Wargaku Di Kota Surabaya”**.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Tukiman, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan;

5. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendukung dan memberikan doa agar penulis mendapatkan kelancaran dalam menyusun skripsi;
6. Teman-teman Komunitas Generasi Baru Indonesia, yang sudah memberi dukungan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020 yang senantiasa mendukung dan memotivasi penulis dalam menyusun skripsi;
8. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 10 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.4.1 Manfaat Teoritis	20
1.4.2 Manfaat Praktis	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Landasan Teori	28
2.2.1 Strategi	28
2.2.2 <i>E-Government</i>	35
2.2.3 <i>Smart City</i>	42
2.2.4 <i>WargaKu</i>	43

2.3	Kerangka Berpikir.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....		46
3.1	Jenis Penelitian.....	46
3.2	Lokasi Penelitian.....	46
3.3	Fokus Penelitian.....	47
3.4	Sumber Data.....	49
3.4.1	Data Primer	50
3.4.2	Data Sekunder	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data	50
3.6	Teknik Penentuan Informan	52
3.7	Teknik Analisis Data	52
3.8	Keabsahan Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.2	Hasil Penelitian	71
4.3	Pembahasan.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA		115
LAMPIRAN.....		119

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1. 1 Metode Pengumpulan Data Responden	14
Gambar 1. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia	14
Gambar 1. 3 Persentase Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	15
Gambar 1. 4 Nilai IKM Layanan Aplikasi WargaKu	16
Gambar 1. 5 Nilai IKM tahun 2021 dan 2022	17
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	45
Gambar 3. 1 Analisis Data Kualitatif.....	53
Gambar 4. 1 Kantor Dinkominfo Kota Surabaya.....	57
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinkominfo Kota Surabaya	59
Gambar 4. 3 Visi dan Misi Dinkominfo Kota Surabaya	73
Gambar 4. 4 Piagam Penghargaan WargaKu 2023	75
Gambar 4. 5 Menu Aplikasi WargaKu	77
Gambar 4. 6 Jenis Pelayanan Pada Aplikasi Wargaku	78
Gambar 4. 7 Sarana Prasarana	80
Gambar 4. 8 SOP Pegaduan WargaKu	83
Gambar 4. 9 Website Lapor Span.....	84
Gambar 4. 10 Sosialisasi di Sosial Media.....	85
Gambar 4. 11 Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	88
Gambar 4. 12 Petunjuk Teknis Penggunaan Wargaku dan Media Center.....	94
Gambar 4. 13 Bimtek Pengelolaan Admin Wargaku	95

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 10 Top Pengaduan Aplikasi Wargaku Tahun 2021	12
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang.....	26
Tabel 4. 1 10 Top Pengaduan dan OPD Wargaku Tahun 2021.....	67
Tabel 4. 2 10 Top Pengaduan dan OPD Wargaku Tahun 2022	68
Tabel 4. 3 Top Pengaduan dan OPD Wargaku Tahun 2023	68
Tabel 4. 4 Komposisi Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4. 5 Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	69
Tabel 4. 6 Komposisi PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan	70
Tabel 4. 7 Komposisi PNS Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	71
Tabel 4. 8 Total Pengaduan WargaKu Taun 2021-2023	91

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Pedoman Observasi	119
Lampiran 2 Pedoman Dokumentasi	119
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	119
Lampiran 4 Surat Keterangan Izin Penelitian Skripsi	123
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian Skripsi	124
Lampiran 6 Dokumentasi Penulis Selama Penelitian	125
Lampiran 7 Tingkat Plagiasi	127
Lampiran 8 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah	128
Lampiran 9 <i>Letter of Acceptance</i>	129
Lampiran 10 Sertifikat Jurnal Terakreditasi Sinta 4	130

ABSTRAK

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. Berdasarkan Perwali Surabaya No. 82 Tahun 2021 Tentang Tugas Dan Fungsi Dinkominfo 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 fungsi tersebut, pada tahun 2021 Dinkominfo Kota Surabaya memperkenalkan sebuah aplikasi yang dikenal dengan sebutan Wargaku. Aplikasi Wargaku Surabaya adalah sebuah aplikasi yang berperan sebagai sarana untuk warga Kota Surabaya dalam mengajukan pengaduan dan memperoleh layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai strategi dinas komunikasi dan informatika kota surabaya dalam mendukung *smart city* melalui aplikasi pengaduan wargaku di kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus dari penelitian ini adalah dengan menggunakan 3 (tiga) indikator manajemen strategi, yaitu: Perumusan Strategi, Implementasi Strategi dan Evaluasi Strategi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan untuk mendukung konsep *smart city* melalui aplikasi pengaduan "Wargaku" di Kota Surabaya telah berhasil, terbukti dengan penghargaan yang diterima pada ajang PR Indonesia Awards (PRIA) tahun 2022 dan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) ke-4 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) dengan dukungan visi misi, kekuatan sumber daya manusia dan sarana prasarana. Selain itu, terdapat peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap tahunnya. Evaluasi yang dilakukan terhadap implementasi strategi juga dinilai baik, di mana telah dirumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menangani berbagai kasus pengaduan yang masuk.

Kata Kunci: Strategi; Kota Cerdas, Pengaduan

ABSTRACT

Surabaya City is one of the cities in Indonesia that has implemented the smart city concept and has won an award as the most outstanding city in the main category of Smart City Rating. Based on Perwali Surabaya No. 82 of 2021 concerning Dinkominfo Duties and Functions of Surabaya City, one of the functions of the Electronic-Based Government Services (e-gov) Division is the implementation of ICT development and innovation in the implementation of e-government as well as the implementation of services for the provision of e-government control facilities and facilities in order to support smart cities. Based on this function, in 2021 Dinkominfo Surabaya City introduced an application known as Wargaku. The Wargaku Surabaya application is an application that acts as a means for Surabaya City residents to file complaints and obtain services. This study aims to describe the strategy of the Surabaya city communication and informatics office in supporting smart cities through the wargaku complaint application in Surabaya city. The research method used is descriptive qualitative using data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The focus of this research is to use 3 (three) indicators of strategic management, namely: Strategy Formulation, Strategy Implementation and Strategy Evaluation. The results showed that the strategy implemented to support the smart city concept through the "Wargaku" complaint application in Surabaya City has been successful, as evidenced by the awards received at the PR Indonesia Awards (PRIA) 2022 and the 4th Public Service Complaint Management Competition (P4) from the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform (Kemenpan-RB) with the support of the vision and mission, the strength of human resources and infrastructure. In addition, there is an increase in the Public Satisfaction Index (IKM) every year. The evaluation carried out on the implementation of the strategy is also considered good, where a Standard Operating Procedure (SOP) has been formulated to handle various cases of incoming complaints.

Keywords: *Strategy; Smart City, Complaints*