

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada abad ke-21, standar pelayanan publik di Indonesia telah berkembang melalui integrasi teknologi dalam pemberian layanan publik pemerintah. Dampak globalisasi yang didorong oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mempengaruhi model pelayanan publik, sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat. Kemajuan teknologi komunikasi memungkinkan penyebaran informasi secara cepat melalui televisi, surat kabar, telepon genggam, internet, dan gadget lainnya yang meningkatkan hubungan interpersonal (Susanto, 2010).

Kehadiran teknologi komunikasi sangat bermanfaat bagi semua kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat, swasta, maupun negara. Pemerintah Kota Surabaya memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan operasional pemerintahan, sehingga memudahkan proses dan pemenuhan permintaan masyarakat serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan tersebut. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan dan transparansi dalam tata kelola pemerintahan di Kota Surabaya, yang mengarah pada munculnya e-government yang digunakan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk memberikan layanan publik, meningkatkan efektivitas manajemen, dan mendorong prinsip-prinsip demokrasi dan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya menggunakan e-government untuk meningkatkan transparansi dan mengurangi korupsi di lingkungan pemerintahan,

khususnya terkait perilaku perburuan rente. Pada tahun 2007, data dari Indeks Persepsi Korupsi menunjukkan bahwa Surabaya merupakan tempat yang paling banyak menerima pengaduan korupsi dan dianggap sebagai kota dengan tingkat korupsi tertinggi (Yunas, 2020). Penerapan e-government di Kota Surabaya diperlukan karena tingkat pensiun pegawai negeri sipil yang lebih tinggi dibandingkan dengan perekrutan pegawai baru, yang mengakibatkan tantangan bagi pemerintah kota dalam mengelola kegiatan dan operasi tanpa dukungan teknologi. E-government merupakan tujuan utama Walikota Surabaya, yang bertujuan untuk mencapai efisiensi dan respon yang cepat terhadap keluhan dan permintaan masyarakat. E-government merupakan inisiatif strategis pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan untuk mengurangi terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). E-government menurut Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemerintah sehingga lebih efektif dan efisien dengan menjangkau masyarakat yang lebih luas, mengurangi biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, meningkatkan partisipasi masyarakat dan meningkatkan sumber daya manusia.

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu entitas pemerintahan yang menggunakan e-government dalam kegiatan operasionalnya untuk meningkatkan kinerjanya. Pemerintah Kota Surabaya diakui atas implementasi e-government yang efektif dalam pelayanan publik, dan telah mendapatkan beberapa penghargaan baik di tingkat regional maupun nasional. Pada tahun 2009, Pemerintah Kota Surabaya dianugerahi penghargaan Egovernment Award untuk

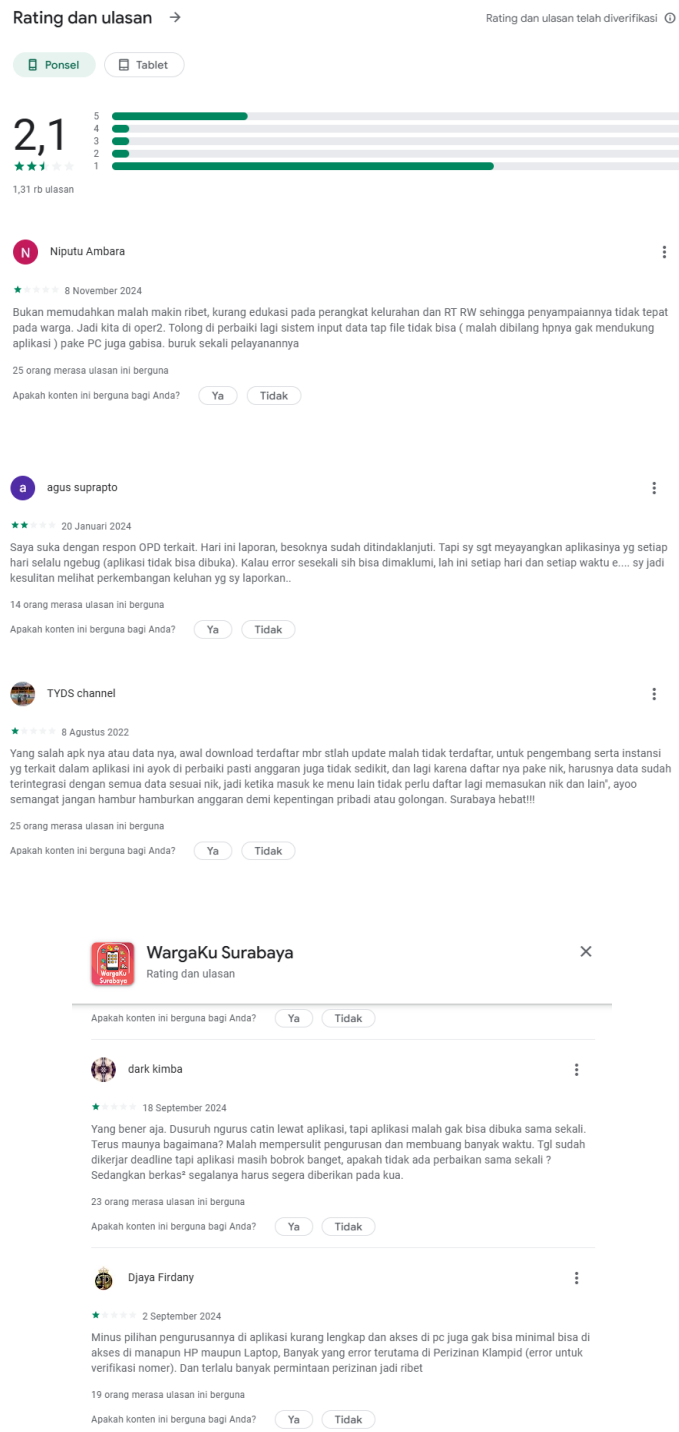
implementasi yang patut dicontoh. Pada tahun 2016, Pemerintah Kota Surabaya mendapatkan penghargaan sebagai kota dengan sistem pelayanan terbaik di Kabupaten atau Kota kategori B pada Anugerah PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) 2016 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Jawa Timur. Pada tahun 2021, Pemerintah Kota Surabaya menerapkan teknologi baru dalam tata kelola pemerintahan secara elektronik (e-government).

Pemerintah Kota Surabaya telah mengembangkan aplikasi “WargaKu” untuk memfasilitasi tanggapan yang cepat terhadap keluhan dan permintaan dari masyarakat, sehingga meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan daya tanggap pemerintah daerah dalam memberikan layanan publik. Aplikasi WargaKu, sebuah inovasi dari Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi, bertujuan untuk melibatkan masyarakat dalam mengatasi masalah pembangunan Kota Surabaya yang kompleks dan membutuhkan partisipasi dari berbagai pemangku kepentingan (Kurniawan, 2021).

Aplikasi WargaKu diresmikan pada tanggal 31 Maret 2021 oleh Pemerintah Kota Surabaya. WargaKu, atau “Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul,” dirancang untuk mengumpulkan aspirasi masyarakat sebagai layanan pengaduan digital bagi masyarakat Surabaya. Aplikasi ini menawarkan berbagai layanan, antara lain fitur Medical Center, fitur Kependudukan, fitur Kesehatan, fitur Perizinan, fitur Sosial Kemasyarakatan, fitur Pemberdayaan Ekonomi, fitur PPID Kota Surabaya, fitur Penerima Banos, fitur Wadul Sertifikat Vaksin, fitur Pojok Keuangan, dan fitur E-Housing.

Total sejak tahun 2021 hingga tahun 2023 kemarin, jumlah pengguna aplikasi WargaKu menginjak angka 23,220 pengguna (Rofpi & Tukiman, 2024). Pada tahun 2021 terdapat sebanyak 7.502 pengguna, kemudian pada tahun 2022 mengalami penurunan yakni menginjak angka 7.188 pengguna, lalu pada tahun 2023 meningkat pesat di angka 8.530 pengguna. Namun, bila dibandingkan dengan jumlah penduduk Surabaya yang mencapai sekitar 3 juta jiwa, angka tersebut dianggap masih belum optimal.

Banyak keluhan terkait Aplikasi Wargaku yang teridentifikasi, terutama mengenai kesulitan yang ditemui pada halaman registrasi akun, yang dibuktikan dengan ulasan di Google Play Store. Hal ini menyebabkan keengganan pengguna untuk menggunakan aplikasi ini. Selain itu, terdapat perbedaan antara data yang diberikan dengan data yang tercatat di kelurahan, yang semakin menambah kebingungan pengguna terhadap sistem yang baru. Selain itu, terdapat banyak keluhan mengenai kurangnya respon dari layanan pelanggan aplikasi Wargaku Surabaya, yang juga berasal dari ulasan Google Play Store, yang mengakibatkan meningkatnya sikap apatis pengguna terhadap aplikasi tersebut.



Gambar 1.1 Review Aplikasi WargaKu di Google Playstore

Terlihat pada gambar tangkapan layar atas rating yang rendah pada aplikasi WargaKu Surabaya yang didapat melalui *review* pada *google playstore*,

aplikasi ini belum dapat dikatakan berjalan dengan baik bahkan sempurna. Banyak yang memberikan *rating* bintang 1 pada aplikasi WargaKu Surabaya, yang artinya memang masih banyak pengguna yang tidak puas terhadap hadirnya aplikasi ini sebagai media pengaduan dan pelayanan publik berbasis digital.

Penelitian ini berfokus kepada implementasi *E-government* melalui inovasi pelayanan publik Pemerintah Kota Surabaya yakni WargaKu. Adapun lokus penelitian ini dipusatkan pada Kecamatan Sawahan, hal ini dilakukan karena Kecamatan Sawahan memiliki jumlah penduduk terbanyak. Menurut laporan BPS Kota Surabaya yang dirilis tahun 2024 lalu, penduduk Kecamatan Sawahan terdiri atas 199.336 penduduk (BPS Kota Surabaya, 2024).

Kecamatan District	Warga Negara Indonesia (WNI) Indonesia Citizens		
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total
(1)	(2)	(3)	(4)
Karangpilang	37.361	38.211	75.572
Jambangan	26.827	27.373	54.200
Gayungan	21.485	22.514	43.999
Wonocolo	39.457	40.529	79.986
Tenggilis Mejoyo	28.994	29.996	58.990
Gunung Anyar	30.452	31.113	61.565
Rungkut	60.184	61.757	121.941
Sukolilo	56.793	58.306	115.099
Mulyorejo	43.011	44.545	87.556
Gubeng	65.303	68.501	133.804
Wonokromo	76.001	78.994	154.995
Dukuh Pakis	29.436	30.096	59.532
Wiyung	37.481	37.901	75.382
Lakarsantri	32.015	32.047	64.062
Sambikerep	33.743	34.200	67.943
Tandes	45.207	46.715	91.922
Sukomanunggal	52.030	52.756	104.786
Sawahan	98.445	100.891	199.336
Tegalsari	48.429	49.888	98.317
Genteng	28.779	29.963	58.742
Tambaksari	112.177	114.818	226.995
Kenjeran	91.217	90.083	181.300
Bulak	23.413	23.669	47.082
Simokerto	46.117	46.566	92.683
Semampir	91.367	91.004	182.371
Pabean Cantian	36.900	37.590	74.490
Bubutan	48.127	49.146	97.273
Krembangan	57.262	58.058	115.320
Asemrowo	24.208	23.814	48.022
Benowo	36.597	36.709	73.306
Pakal	31.540	31.175	62.715
Kota Surabaya	1.490.358	1.518.928	3.009.286

Gambar 1.2 Data Penduduk Kecamatan Sawahan Menurut BPS Kota Surabaya

Dengan adanya data tersebut, peneliti berupaya untuk melakukan penelitian lebih lanjut bagaimana masyarakat Surabaya memanfaatkan aplikasi WargaKu secara maksimal untuk melakukan pengaduan secara efektif dan efisien secara online. Juga fakta bahwa WargaKu merupakan salah satu perwujudan dari inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi sebagai perpanjangan dari *E-government*.

Penelitian ini akan menggunakan metodologi kualitatif deskriptif melalui wawancara dengan warga Kecamatan Sawahan yang telah menggunakan program WargaKu untuk menyampaikan pengaduan secara online. Selanjutnya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berperan sebagai informan utama yang mencetuskan dan mengawasi strategi pelaksanaan program aplikasi WargaKu yang digagas oleh pemerintah Kota Surabaya, dan merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam mengoperasikan aplikasi tersebut sebagai platform layanan pengaduan online bagi masyarakat Kota Surabaya.

Sehingga dari latar belakang masalah yang ada, dapat disusun sebuah penelitian yang berjudul **“Implementasi Aplikasi WargaKu Sebagai Perwujudan Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat disusun ialah:

Bagaimanakah implementasi aplikasi WargaKu sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital dalam mengakomodasi masyarakat Surabaya melakukan pengaduan *online* secara optimal?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis lebih lanjut apakah aplikasi WargaKu telah diimplementasikan dengan baik sebagai perwujudan inovasi pelayanan publik khususnya sebagai akomodasi pengaduan masyarakat Surabaya yang berbasis teknologi digital.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui rumusan masalah dan tujuan penelitian yang sudah disusun, maka manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dalam aspek teoritis, penelitian ini diharapkan berkontribusi pada perkembangan ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

Dalam aspek praktis, penelitian ini diharapkan menambah wawasan tentang model pelayanan publik berbasis e-government melalui aplikasi WargaKu.