

**IMPLEMENTASI APLIKASI WARGAKU DI KECAMATAN  
SAWAHAN SEBAGAI PERWUJUDAN INOVASI  
PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL**

**SKRIPSI**

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



**DISUSUN OLEH:**

**FELIXTHA HERNANDA**  
**NPM. 18041010039**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2025**

**IMPLEMENTASI APLIKASI WARGAKU DI KECAMATAN  
SAWAHAN SEBAGAI PERWUJUDAN INOVASI  
PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**OLEH:**

**FELIXTHA HERNANDA**  
**NPM. 18041010039**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI APLIKASI WARGAKU DI KECAMATAN SAWAHAN  
SEBAGAI PERWUJUDAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA  
DIGITAL**

**Disusun Oleh:**

**Felixtha Hernanda**  
**NPM. 18041010039**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian /Verifikasi Artikel Ilmiah**

**Menyetujui,  
Pembimbing**

  
**Prof. Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI APLIKASI WARGAKU DI KECAMATAN SAWAHAN  
SEBAGAI PERWUJUDAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA  
DIGITAL

Disusun Oleh:

Felixtha Hernanda  
NPM. 18041010039

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji pada tanggal 28 Juli 2025 dan  
diterbitkan di Jurnal JMIAP: Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi  
Publik (Terakreditasi Sinta 4) Volume 8 Nomor 1, Edisi Maret 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING

  
Prof. Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001

TIM PENGUJI,

1. Ketua

  
Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si  
NIP. 197108082021211005

2. Sekretaris

  
Prof. Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001

3. Anggota

  
Dra. Susi Hardjati, M.AP  
NIP. 196902101993032001

Mengetahui,

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

  
Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

IMPLEMENTASI APLIKASI WARGAKU DI KECAMATAN SAWAHAN  
SEBAGAI PERWUJUDAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA  
DIGITAL

Disusun Oleh:

Felixtha Hernanda  
NPM. 18041010039

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 28 Juli 2025

Ketua

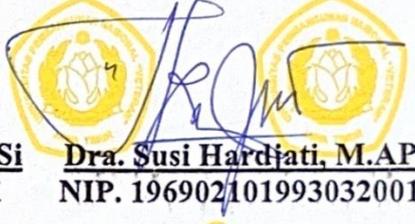
Menyetujui,

Sekretaris

Anggota

  
Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si  
NIP. 197108082021211005

  
Prof. Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001

  
Dra. Susi Hardjati, M.AP  
NIP. 196902101993032001

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Felixtha Hernanda  
NPM : 180410100039  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir (Skripsi) Tesis/Disertasi\* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 24 Juli 2025  
Yang membuat pernyataan



Felixtha Hernanda  
NPM. 180410100039

\*pilih salah satu (lingkari)

## ABSTRAK

Birokrasi di Indonesia sering dikatakan rumit dan terlalu berbelit-belit, khususnya dalam melayani kebutuhan masyarakat serta laporan pengaduan oleh masyarakat yang dirasa kurang mudah, salah satunya yang terjadi di Kecamatan Sawahan, Surabaya. Keluhan terkait layanan publik yang tidak efisien ini terus disampaikan warga Kota Surabaya tanpa ada tindak lanjut yang begitu berarti. Hingga Walikota Surabaya berupaya menyelesaikan permasalahan ini dengan mengupayakan pelayanan publik serta layanan aduan berbasis digital melalui aplikasi WargaKu. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah bagaimana implementasi aplikasi WargaKu ditinjau melalui teori implementasi Van Meter dan Van Horn. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara kepada 2 informan kunci serta dokumentasi keadaan nyata di lapangan saat penelitian dan didukung dengan data-data yang diperoleh dari instansi terkait. Ditemukan bahwa dalam keenam dimensi implementasi yang baik oleh Van Meter dan Van Horn pada dasarnya telah dipenuhi dengan baik, namun tetap peneliti menemukan adanya kendala, khususnya pada dimensi ekonomi, sosial, dan politik. Dimana masyarakat ada yang menggunakan akun palsu untuk memberikan laporan palsu yang tidak dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini kemudian menjadi pekerjaan rumah bagi pihak Diskominfo Kota Surabaya dan Kecamatan Sawahan untuk menemukan solusi terbaik atas kejadian tersebut. Disimpulkan oleh peneliti bahwa dengan implementasi aplikasi WargaKu dinyatakan telah mampu mewujudkan kebutuhan layanan publik bagi warga Kota Surabaya secara efektif dan efisien.

**Kata Kunci:** Implementasi, WargaKu, Pelayanan Publik

## ABSTRACT

*Indonesian bureaucracy is often described as complex and overly convoluted, particularly in serving the public's needs and reporting complaints, which are perceived as less than straightforward. This is one example of what happened in Sawahan District, Surabaya. Residents of Surabaya continue to voice complaints about inefficient public services without any significant follow-up. The Mayor of Surabaya has attempted to resolve this issue by establishing a digital-based public service and complaint service through the WargaKu application. This study aims to examine the implementation of the WargaKu application through Van Meter and Van Horn's implementation theory. The method used in this study is descriptive qualitative, with interviews with two key informants and documentation of the actual situation in the field during the research, supported by data obtained from relevant agencies. It was found that the six dimensions of good implementation by Van Meter and Van Horn have basically been met well, however, the researchers still found obstacles, particularly in the economic, social, and political dimensions. Where people use fake accounts to submit false reports that cannot be accounted for. This then becomes homework for the Surabaya City Communication and Information Office and Sawahan District to find the best solution to this incident. The researcher concluded that the implementation of the WargaKu application was able to fulfill the public service needs of Surabaya City residents effectively and efficiently.*

**Keywords:** *Implementation, WargaKu, Public Service*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan persetujuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI APLIKASI WARGAKU DI KECAMATAN SAWAHAN SEBAGAI PERWUJUDAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL DIKOTA SURABAYA”. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing penulis yakni Bapak Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si yang selama penyusunan skripsi ini telah memberikan waktu, pikiran, pendapat, perhatian dan kesabaran dalam memberikan arahan kepada penulis. Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak lain yang membantu yakni :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koorprodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak Prof.Dr.Drs. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing penulis yang telah bersedia membimbing penulis pada waktu akhir ini

5. Seluruh bapak dan ibu dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu, wawasan, pendapat selama penulis menjadi Mahasiswa Administrasi Publik.
6. Orang tua penulis, Ibu Sally Ekawati dan bapak Fransiscus Hetharia adalah sosok luar biasa yang telah memberikan hati, ketulusan, perjuangan, dan pengorbanan untuk pendidikan penulis. Beliau telah menjadi sosok yang kuat, berani, dan memiliki hati lembut. Tidak ada yang dapat menggantikan besarnya perjuangan dan ketulusan seorang orang tua. Terima kasih telah menghadirkan kebahagiaan untuk penulis yang sederhana dan bermakna. Terimakasih bapak dan ibu telah membuktikan kepada dunia bahwa anak orang biasa bisa bersekolah tinggi, semoga ibu bapak Panjang umur dan Bahagia selalu
7. Saudara penulis, kakak Ivonia Rahmadanti dan adik Bintang Achenda Yusuf yang selalu memberi semangat, nasehat bijaknya menjadi bagian dalam proses penyusunan Skripsi .
8. Teman dekat penulis yakni Irene, Bella, Shalena, Yoga dan teman kelas A dan B yang berkesan pada diri penulis telah memberikan semangat, informasi, waktu, diskusi, sehingga membantu penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman Administrasi Publik 2018 yang telah memberikan dukungan moril sehingga menguatkan penulis agar segera lulus.
10. Untuk semua tim Tuku Dimsum yang sudah membantu penulis dalam melewati kesusahan dalam penulisan proposal skripsi

Surabaya, 27 Juli 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
10.1 Latar Belakang.....	1
10.2 Rumusan Masalah.....	7
10.3 Tujuan Penelitian .....	8
10.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10

2.2	Landasan Teori .....	13
2.3	Kerangka Berpikir.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Lokasi Penelitian.....	35
3.3	Fokus Penelitian.....	35
3.4	Sumber Data .....	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	40
3.7	Keabsahan Data .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
4.2	Hasil Penelitian .....	51
4.3	Pembahasan .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>82</b>
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>86</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>90</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang ..... 12

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Review Aplikasi Wargaku di Google Playstore .....	5
Gambar 1.2	Data Penduduk Kecamatan Sawahan Menurut BPS Kota Surabaya	6
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 3.1	Analisis Data Miles dan Hauberman.....	40
Gambar 4.1	Kantor Kecamatan Sawahan.....	44
Gambar 4.2	Fitur Aplikasi WargaKu .....	50
Gambar 4.3	Status Pengaduan Aplikasi Wargaku Surabaya .....	75