



# Implementasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi Wargaku

Pasya Ramadhani Delina S<sup>1</sup>, Marsya Lismaya<sup>2</sup>, Novita Anggraini Putri<sup>3</sup>, Utomo Nova Arianto<sup>4</sup>, Muhammad Agus Muljanto<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2616>

\*Correspondence:

Email:

[22041010027@student.upnjatim.ac.id](mailto:22041010027@student.upnjatim.ac.id)

Received: 09-04-2025

Accepted: 17-05-2025

Published: 28-06-2025



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

akses melalui teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup, dalam hal ini berbagai jenis model layanan terus dikembangkan oleh sektor publik. Pemerintah Kota Surabaya melakukan inovasi digital guna meningkatkan layanan publik kepada masyarakat melalui e-government dengan menghadirkan aplikasi Wargaku melalui Dinas Komunikasi dan Informatika. Layanan publik berbasis inovasi teknologi ini bertujuan untuk memaksimalkan potensi pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Aplikasi Wargaku berfungsi sebagai layanan pengaduan, penyampaian kritik dan saran, serta dapat dimanfaatkan sebagai pusat media, dan menyediakan fitur layanan kesehatan serta keamanan.

**Kata Kunci:** Implementasi Pelayanan Publik, E-Government, Aplikasi Wargaku

## Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi pilar utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Di era globalisasi yang menuntut efisiensi dan transparansi, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi guna memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi (Dalimunthe et al., 2024). Konsep e-government, atau pemerintahan elektronik, muncul sebagai solusi strategis untuk mengoptimalkan proses birokrasi, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan memperkuat partisipasi publik. Konsep e-government, atau pemerintahan elektronik,

muncul sebagai solusi strategis untuk mengoptimalkan proses birokrasi, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan memperkuat partisipasi publik. Penerapan e-government tidak lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keniscayaan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan responsif terhadap dinamika kebutuhan warga negara.

Penerapan e-government tidak lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keniscayaan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan responsif terhadap dinamika kebutuhan warga negara. Di Indonesia, dorongan terhadap implementasi e-government telah termasuk dalam berbagai regulasi dan kebijakan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang secara eksplisit mengamanatkan penyediaan layanan yang berkualitas, cepat, dan mudah diakses. Sejalan dengan itu, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) semakin mempertegas komitmen pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam setiap lini pemerintahan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Hal ini menunjukkan keseriusan pemerintah Indonesia dalam memanfaatkan potensi digital untuk modernisasi sektor publik.

Pengembangan aplikasi digital sebagai sarana pelayanan publik merupakan salah satu manifestasi konkret dari implementasi e-government. Berbagai daerah di Indonesia telah berlomba-lomba menciptakan inovasi digital untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Aplikasi ini diharapkan dapat memangkas jalur birokrasi yang berbelit, mengurangi praktik pungutan liar, dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Perkembangan ini sejalan dengan tren global menuju masyarakat digital, dimana eksplorasi tantangan dan peluang implementasi e-government untuk peningkatan pelayanan publik menjadi fokus utama transformasi pemerintahan (Congge & Permatasari, 2024). Contoh nyata dapat dilihat dari keberadaan aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang diinisiasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) sebagai platform nasional bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Aplikasi ini menjadi bukti bahwa teknologi dapat menjembatani komunikasi antara pemerintah dan warga, menciptakan saluran umpan balik yang efektif, dan mendorong perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

Tantangan implementasi e-government di Indonesia juga tidak dapat diabaikan, terutama terkait dengan evaluasi indeks pengembangan e-government yang menunjukkan berbagai hambatan struktural dan teknis. Nurhidayat (2024) dalam analisisnya terhadap E-Government Development Index di Indonesia mengidentifikasi berbagai tantangan dalam implementasi e-government, termasuk kesenjangan infrastruktur, literasi digital, dan koordinasi antar lembaga. Selain itu, banyak pemerintah daerah juga mengembangkan aplikasi serupa yang disesuaikan dengan kebutuhan lokal, seperti aplikasi "SiCepat" di Kota Bandung untuk perizinan atau inovasi pelayanan publik di berbagai kota besar lainnya yang mengintegrasikan berbagai layanan kota dalam satu platform. Penerapan e-government dalam konteks revolusi industri 4.0 juga menuntut adaptasi yang lebih

komprehensif, terutama dalam menghadapi kompleksitas teknologi dan perubahan pola kerja birokrasi (Wirawan, 2020).

Pengembangan smart city sebagai bagian integral dari transformasi digital pemerintahan juga menunjukkan tren yang signifikan di Indonesia. Implementasi smart city di Indonesia menghadapi berbagai tantangan dan peluang, dimana kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, akademisi, dan masyarakat akan mempercepat transformasi kota-kota Indonesia menjadi Smart Cities (Judijanto & Nastiar, 2025). Indonesia telah mengembangkan 25 smart cities dan menargetkan untuk membangun 100 smart cities sebagai bagian dari Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2025-2045 yang menekankan pentingnya penguatan ekonomi dan peningkatan kualitas hidup melalui pengembangan infrastruktur digital dan layanan publik yang inovatif. Perkembangan smart city governance di Indonesia juga menunjukkan kompleksitas dalam hal kapasitas fiskal, model kognitif dalam pengambilan keputusan, dan kepemimpinan regulasi yang masih memerlukan penguatan (Bastian et al., 2022).

Kota Surabaya sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia telah menjadi pionir dalam implementasi e-government dengan berbagai inovasi pelayanan digital. Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi bernama "WargaKu Surabaya" sebagai upaya perwujudan E-Governance Kota Surabaya (Nur et al., 2023). Aplikasi WargaKu merupakan manifestasi nyata dari komitmen Pemerintah Kota Surabaya dalam memanfaatkan teknologi mobile untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik. Aplikasi ini memiliki sistem "one for all" yang berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan untuk warga Kota Surabaya, dengan nama yang merupakan singkatan dari "Wadah Aspirasi Rukun Tetangga, Rukun Warga dan Kampung Unggul" (Budiman, 2024).

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengkaji efektivitas dan implementasi aplikasi Wargaku Surabaya. (Allifiyah, R.A dan Prastyawan, 2023) dalam penelitiannya mengenai "Implementasi Kebijakan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu Surabaya" menemukan bahwa aplikasi ini telah berhasil meningkatkan responsivitas pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat. Penelitian tersebut menekankan pentingnya koordinasi antar-instansi dalam memastikan penyelesaian pengaduan yang tepat waktu.

(Putri Gunawan & Hertati, 2022) dalam penelitiannya tentang "Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android" menyoroti aspek inovasi teknologi yang diterapkan dalam aplikasi ini. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Wargaku telah berhasil menjadi platform inovatif yang mengintegrasikan berbagai layanan pengaduan dalam satu sistem yang mudah diakses oleh masyarakat.

Dari perspektif kepuasan masyarakat, (Yuliantini & Purnomo, 2024) melakukan penelitian mengenai "The Citizens' Satisfaction on Service Quality of Mobile Government (Case Study: Wargaku Surabaya Application)" dengan menggunakan indikator *Mobile Government Service Quality (SQ-mGov)*. Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan warga terhadap kualitas layanan aplikasi Wargaku melalui empat dimensi: connectivity, interactivity, authenticity, dan mobile readiness. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi

Wargaku memiliki tingkat kepuasan yang baik dari segi kualitas layanan mobile government.

Penelitian lain yang signifikan dilakukan oleh (Budiman, 2024) mengenai "Pemanfaatan Aplikasi WargaKu Sebagai Praktek Digitalisasi Public Relations Pemerintah Kota Surabaya". Penelitian ini menganalisis bagaimana aplikasi Wargaku berfungsi sebagai media Digital Public Relations yang efektif, dengan hasil menunjukkan bahwa aplikasi ini berkualitas baik dalam dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Dalam konteks smart city, (Rofpi & Tukiman, 2024) melakukan analisis mengenai "Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mendukung Smart City Melalui Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya". Penelitian ini menemukan bahwa strategi yang diterapkan untuk mendukung konsep smart city melalui aplikasi Wargaku telah berhasil, terbukti dari berbagai penghargaan yang diterima seperti PR Indonesia Awards (PRIA) tahun 2022 dan Public Service Complaint Award ke-4.

Penelitian Ramadhani (2023) mengenai "Dinamika Pelayanan Publik dalam Implementasi Aplikasi Wargaku Surabaya" menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis dinamika pelayanan publik melalui aplikasi ini. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang signifikan setelah implementasi aplikasi Wargaku.

Dari segi cyber public relations, (Asha & Dharmawan, 2023) dalam penelitiannya "Cyber Public Relations pada Aplikasi Pengaduan Wargaku dalam Pelayanan Publik di Kota Surabaya" menganalisis bagaimana aplikasi Wargaku menjadi instrumen cyber public relations yang efektif dalam era digitalisasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam aplikasi Wargaku merupakan elemen penting dari pendekatan cyber public relations.

Penelitian terbaru oleh (Adilita & Rahmawati, 2024) mengenai "Efektivitas Penggunaan Aplikasi WargaKu dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Surabaya" menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur efektivitas aplikasi ini. Hasil menunjukkan bahwa aplikasi Wargaku memiliki tingkat efektivitas yang tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya menunjukkan bahwa selama tahun 2021, aplikasi Wargaku telah menerima 11.316 pengaduan dari masyarakat, yang menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi dalam menggunakan platform digital ini (Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, 2022)

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan, masih terdapat gap dalam analisis implementasi kebijakan yang komprehensif menggunakan model George C. Edwards III. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih fokus pada aspek-aspek spesifik seperti kepuasan pengguna, inovasi teknologi, atau public relations, namun belum ada yang menganalisis secara menyeluruh implementasi kebijakan e-government melalui aplikasi Wargaku dengan menggunakan empat variabel Edwards III: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Aplikasi Wargaku merupakan terobosan bagi Pemerintah Kota Surabaya sebagai bentuk pelayanan publik, yaitu layanan pengaduan yang responsif dan informatif. Inisiatif ini sejalan dengan visi Surabaya sebagai smart city yang mengintegrasikan teknologi dalam berbagai aspek pelayanan pemerintahan. Implementasi aplikasi ini merepresentasikan model inovasi pelayanan publik yang dapat menjadi best practice bagi daerah lain.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya. Untuk menganalisis implementasi e-government melalui aplikasi WargaKu, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III dengan empat variabel: Komunikasi (*Communications*), Sumber Daya (*Resources*), Disposisi/Sikap Pelaksana (*Dispositions*), dan Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*) (Mulyono, n.d.). Variabel komunikasi mengacu pada transmisi, kejelasan, dan konsistensi informasi kebijakan. Sumber daya meliputi sumber daya manusia, anggaran, peralatan, dan kewenangan. Disposisi berkaitan dengan kecenderungan implementor melaksanakan kebijakan. Struktur birokrasi mengacu pada prosedur operasi standar dan fragmentasi organisasi.

Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan e-government di Indonesia, khususnya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi mobile. Penelitian ini juga diharapkan dapat mengisi gap penelitian yang diidentifikasi oleh Sari dan Pratama (2023) mengenai perlunya evaluasi mendalam terhadap implementasi aplikasi e-government di tingkat kota dengan pendekatan yang komprehensif dan multidimensional.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena implementasi e-government melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya. Pendekatan ini dipilih karena dinilai paling tepat dalam menggambarkan dan menafsirkan dinamika sosial serta realitas empirik di lapangan yang tidak dapat diukur dengan angka secara kuantitatif. Sejalan dengan pandangan Moleong (2017), pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menyelami makna subjektif dari pengalaman, persepsi, serta praktik kebijakan publik secara kontekstual.

Penelitian ini difokuskan pada analisis bagaimana aplikasi Wargaku berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya, terutama melalui indikator responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, serta tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, studi ini juga mengeksplorasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas aplikasi tersebut, termasuk aspek regulasi, sumber daya, partisipasi masyarakat, budaya organisasi, dan interoperabilitas sistem. Lokasi penelitian ditetapkan di Kota Surabaya karena kota ini dikenal sebagai pelopor dalam transformasi digital pemerintahan daerah. Data dikumpulkan dalam rentang waktu Februari hingga Juni 2025 untuk memastikan cakupan yang memadai dalam menilai dinamika implementasi aplikasi Wargaku selama periode 2021 hingga 2023.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semistruktur dengan pejabat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya serta sejumlah pengguna aktif aplikasi Wargaku. Wawancara ini bertujuan untuk menggali persepsi, pengalaman, serta hambatan yang dihadapi dalam proses pelaporan dan penyelesaian pengaduan masyarakat. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi non-partisipatif terhadap antarmuka dan mekanisme kerja aplikasi untuk memahami alur pelayanan secara aktual. Sebagai pelengkap, dilakukan pula analisis konten terhadap ulasan pengguna di Google Play Store guna menangkap respons dan kepuasan masyarakat secara spontan. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui dokumen-dokumen resmi seperti laporan kinerja, peraturan wali kota, serta publikasi ilmiah yang relevan. Proses desk research juga dilakukan dengan menelusuri portal resmi Pemerintah Kota Surabaya serta sumber daring lainnya yang memuat informasi statistik penggunaan aplikasi Wargaku. Untuk teknik penentuan informan, penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yakni memilih informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan relevansi dan kapabilitasnya dalam memberikan informasi yang mendalam dan valid. Pendekatan ini sesuai dengan metode kualitatif yang lebih menekankan kedalaman data ketimbang kuantitas (Sugiyono, 2020).

Dalam hal pengumpulan data, penelitian ini mengkombinasikan beberapa teknik, yakni wawancara mendalam, studi dokumentasi, observasi lapangan, dan desk research. Wawancara semistruktur memberikan fleksibilitas dalam eksplorasi data sekaligus menjaga fokus pada tema utama penelitian. Studi dokumentasi dan observasi berfungsi untuk menambah validitas data serta memperkuat temuan lapangan, sedangkan desk research berperan dalam memperkaya data sekunder dengan informasi statistik dan kebijakan yang relevan.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2014), yang mencakup empat tahapan utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Model ini memungkinkan proses analisis yang dinamis, di mana data dianalisis secara simultan selama proses pengumpulan berlangsung, sehingga peneliti dapat melakukan penyesuaian terhadap fokus dan teknik pengumpulan data secara fleksibel.

Untuk memastikan validitas dan keabsahan data, penelitian ini menerapkan empat kriteria utama dalam uji kredibilitas, yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2020). Strategi triangulasi diterapkan melalui kombinasi triangulasi sumber, metode, dan teori. Misalnya, hasil wawancara dibandingkan dengan data dokumenter serta temuan dari observasi dan ulasan pengguna. Selain itu, teori e-government, teori manajemen pelayanan publik, dan pendekatan inovasi digital digunakan untuk menafsirkan temuan secara lebih holistik. Untuk melengkapi validitas data, peneliti juga menggunakan teknik *member check* dengan mengonfirmasi temuan awal kepada informan kunci di lapangan.

## Hasil

Implementasi menurut George C. Edward III (1980) merupakan suatu proses yang mencakup kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan kebijakan publik. Edward menyoroti 4 variabel utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi. Bagian ini akan menyajikan hasil temuan yang diperoleh melalui wawancara dengan Ketua Tim Kerja Aplikasi dan Integrasi Sistem, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, dengan mengacu pada empat indikator implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George Edward III.

### 1. Komunikasi

Komunikasi merupakan indikator penting dalam proses implementasi kebijakan, karena efektivitas suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh bagaimana komunikasi terjalin mulai dari pelaksana maupun penerima kebijakan. Dalam konteks aplikasi wargaku, Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan upaya serius dalam membangun jalur komunikasi yang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa sosialisasi aplikasi wargaku dilakukan secara masif melalui platform digital seperti Instagram, Youtube, Facebook, Twitter, dan Tiktok. Selain itu, Pemerintah Kota juga turut melibatkan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) yang tersebar di 31 Kecamatan sebagai penyalur penyebaran informasi di tingkat lokal. Strategi ini memungkinkan informasi mengenai aplikasi Wargaku menjangkau masyarakat dari berbagai kalangan, terutama bagi yang tidak aktif dalam ber media sosial.

Koordinasi antar perangkat daerah dalam menjalankan aplikasi Wargaku juga berjalan dengan baik. Masing-masing perangkat daerah sudah memiliki peran yang jelas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Komunikasi dilakukan secara rutin melalui grup koordinasi, rapat teknis, dan sistem notifikasi internal dalam aplikasi. Sehingga penanganan pengaduan dan pelayanan masyarakat dapat dilakukan secara cepat dan terintegrasi.

### 2. Sumber Daya

Keberhasilan dalam implementasi kebijakan tidak bisa lepas dari ketersediaan dan kecukupan sumber daya, baik sumber daya manusia (SDM), anggaran, maupun infrastruktur pendukung lainnya. Dalam implementasi aplikasi Wargaku, Pemerintah Kota Surabaya telah mengalokasikan sumber daya yang cukup untuk memastikan aplikasi ini berjalan optimal.

Berdasarkan hasil wawancara, jumlah dan kualitas SDM yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi Wargaku bisa dibilang sudah tercukupi baik dari segi jumlah maupun kompetensi. Para petugas/operator telah menerima pelatihan sejak awal dan mampu menjalankan tugas operasional serta pemeliharaan aplikasi secara efektif. Petugas/operator sudah terlatih dalam penggunaan aplikasi, memahami alur penanganan pengaduan, serta mampu merespons dengan cepat dan tepat. Selain itu mereka juga memiliki komunikasi yang baik untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.

Untuk fasilitas penunjang seperti teknologi, jaringan internet, dan server saat ini sudah memadai untuk mendukung keberlangsungan aplikasi. Infrastruktur telah

disiapkan dengan kapasitas dan keandalan yang cukup, serta didukung dengan sistem pemeliharaan dan monitoring berkala.

### 3. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana mengacu pada sejauh mana aparaturnya pemerintah memiliki kemauan, komitmen, dan pemahaman terhadap kebijakan yang dijalankan. Dalam hal ini, sikap aparaturnya pemerintah terhadap aplikasi Wargaku dinilai cukup positif dan adaptif. Kesiapan ini tercermin dalam bentuk penugasan petugas, penyesuaian alur kerja, dan dukungan operasional telah berjalan di sebagian besar unit kerja.

Petugas yang terlibat dalam pengelolaan Aplikasi Wargaku sudah melakukan pelatihan awal dan dilakukan bimbingan teknologi (bimtek) rutin setahun sekali, serta dilakukan evaluasi bulanan secara internal.

Pimpinan dan stakeholder juga menunjukkan komitmen yang baik melalui dukungan anggaran, kebijakan penguatan digitaslisasi layanan, serta keterlibatan dalam evaluasi dan pengembangan fitur aplikasi secara berkelanjutan.

### 4. Struktur birokrasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua tim pengelola Aplikasi Wargaku, alur birokrasi dalam penanganan laporan masyarakat dimulai dari laporan yang masuk ke sistem aplikasi, lalu laporan tersebut masuk ke perangkat daerah tujuan/ terkait. Kemudian dilanjutkan dengan proses diskusi antar perangkat daerah dengan warga. Setelah ditindaklanjuti, hasilnya dilaporkan kembali melalui aplikasi dan disampaikan ke pelapor. Pengaduan masyarakat wajib ditanggapi oleh instansi dan terdapat regulasi respon tanggap pertama yakni 1x24 jam, kemudian untuk tindak lanjut pengaduan diselesaikan maksimal 7 hari.

Selain itu terdapat SOP khusus yang menjadi acuan bagi petugas dalam menangani laporan dan memberikan layanan melalui aplikasi Wargaku. Dari segi organisasi, struktur yang jelas dan pembagian tugas yang terdefinisi mendukung kelancaran koordinasi dan efektivitas pelayanan melalui Aplikasi Wargaku. Narasumber menyampaikan bahwa sistem ini telah berhasil menciptakan pola kerja yang terintegrasi antar instansi, sehingga tidak ada tumpang tindih tugas dan tanggung jawab.

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis melalui pendekatan empat indikator yang dikemukakan oleh teori George Edward III, implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya menunjukkan hasil yang cukup efektif. Hal ini ditunjukkan melalui proses komunikasi yang berjalan baik antara pemerintah dan masyarakat. Sosialisasi aplikasi dilakukan secara masif melalui media sosial dan dukungan komunitas informasi masyarakat (KIM) yang tersebar di seluruh kecamatan. Upaya ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya menyadari pentingnya penyampaian informasi secara merata dan mudah diakses sebagai langkah awal dalam mendorong partisipasi masyarakat terhadap kebijakan digital.

Ketersediaan sumber daya, khususnya sumber daya manusia dan infrastruktur digital, juga menjadi aspek penting yang turut menentukan keberhasilan implementasi aplikasi Wargaku. Pemerintah telah memastikan bahwa para petugas yang mengelola aplikasi memiliki kompetensi yang cukup dan secara berkala mengikuti pelatihan serta evaluasi. Dari sisi teknis, server, jaringan internet, dan sistem aplikasi telah dibangun secara andal. Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam bentuk literasi digital masyarakat yang belum merata dan ketersediaan jaringan di beberapa wilayah. Hal ini menandakan bahwa meskipun kesiapan internal pemerintah sudah kuat, diperlukan pendekatan eksternal yang lebih inklusif agar aplikasi ini benar-benar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Selanjutnya, dari indikator disposisi, sikap dan komitmen aparatur pemerintah terhadap aplikasi wargaku tergolong positif. Pemerintah Kota Surabaya tidak hanya menjalankan aplikasi sebagai formalitas layanan publik, tetapi juga menunjukkan upaya untuk terus mengembangkan melalui kebijakan penguatan digitalisasi, dukungan anggaran, dan rencana peningkatan fitur. Dengan demikian, keberhasilan jangka panjang tetap memerlukan konsistensi dan peningkatan kapasitas secara berkelanjutan, terutama dalam menanggapi dinamika kebutuhan masyarakat dan tantangan digital.

Struktur birokrasi yang dibangun juga mendukung operasional Aplikasi Wargaku. SOP yang jelas, batas waktu penyelesaian laporan, serta koordinasi lintas instansi yang terintegrasi, merepresentasikan sistem kerja pengelola Aplikasi wargaku terlihat lebih responsif dan akuntabel. Proses birokrasi yang sebelumnya berjalan secara manual dan lamban, kini dapat disederhanakan melalui layanan digital tanpa menghilangkan tanggung jawab administratif dan kualitas pelayanan.

Pada penelitian ini dapat dikatakan bahwa pada inovasi teknologi berbasis E-Government pada aplikasi wargaku sudah cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan publik, terbukti dari adanya alur sistem kerja aplikasi wargaku yang responsif terhadap masyarakat dan respon cepat pemerintah terhadap pengaduan masyarakat dan peningkatan layanan aplikasi. Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (May & Fanida, 2022) yang menunjukkan bahwa hasil dari penggunaan inovasi teknologi aplikasi wargaku sudah cukup efektif dan aplikasi ini berhasil memangkas biaya operasional pemerintah dan dapat meningkatkan akuntabilitas layanan. Pada penelitian terdahulu ini juga relevan karena sama-sama mengkaji bagaimana aplikasi wargaku pada Kota Surabaya dapat menunjang pelayanan publik masyarakat. Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian terdahulu oleh (Fatmawati & Azizaton, 2025) yang menyatakan bahwa aplikasi wargaku cukup efektif dalam menampung serta menyalurkan pengaduan dari masyarakat sesuai dengan SOP yang ada namun mungkin ada praktiknya yang masih terdapat kendala serta hambatan dari aksesibilitas bagi sebagian masyarakat. Ini berbeda dengan penelitian sebelumnya oleh (Bramasta & Pramono, 2023) yang menyatakan bahwa pada aplikasi wargaku terdapat kurangnya sosialisasi dan sumber daya pelaksanaan kebijakan belum sepenuhnya memadai. Dan studi ini mengungkap bahwa lambatnya penyelesaian laporan publik masyarakat dapat terus berlanjut dikarenakan alur birokrasi yang panjang. Meski begitu, studi ini mengungkap bahwa

aplikasi wargaku di Kota Surabaya telah memberikan akses pada pelayanan publik yang dapat berbasis E-Government dan lebih sederhana bagi publik untuk melakukan pengaduan ataupun pelaporan.

Secara umum, implementasi aplikasi wargaku sebagai bentuk pelayanan publik digital di Kota Surabaya dapat dikatakan berhasil, meski terdapat beberapa tantangan struktural dan sosial. Inovasi digital ini memiliki potensi besar untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, partisipatif, dan efisien jika dikelola dengan pendekatan kebijakan yang adaptif dan berbasis kebutuhan warga.

### **Conclusion**

Berdasarkan dari pembahasan dan hasil pada penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik berbasis e-government mempunyai terobosan potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Aplikasi Wargaku telah menjadi inovasi digital dalam implementasi pelayanan publik dan dapat dikatakan berhasil karena telah memiliki sebuah terobosan untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang lebih terbuka dan dapat berbasis digital. Proses pengolahan data yang sistematis, penggunaan teknik validitas yang ketat, serta pendekatan kualitatif didalam evaluasi menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi yang baik. Dengan pendekatan holistik dan berorientasi pada warga, transformasi digital di pemerintahan Kota Surabaya diharapkan dapat menciptakan layanan yang lebih efisien, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan berkelanjutan.

### **References**

- Adilita, V. R., & Rahmawati, I. D. (2024). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi WargaKu dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Surabaya*. 2(2).
- Allifiyah, R.A dan Prastyawan, A. (2023). Implementasi Kebijakan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu Surabaya (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya), Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(3), 574–586.
- Asha, & Dharmawan, A. (2023). Cyber Public Relations Pada Aplikasi Pengaduan Wargaku Dalam Pelayanan Publik Di Kota Surabaya. *The Commercium*, 6, 16–22.
- Bastian, I., Effendi, R., Susanto, E. A., Unggara, I., & Sumiyana, S. (2022). The government of Indonesia's smart city development: Fiscal capacity, cognitive models in decision making, excessive caution about future accrual of benefits, and null regulatory leadership. *Frontiers in Built Environment*, 8(November), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fbuil.2022.1065652>
- Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. (2022). Selama 2021 Aplikasi Wargaku Surabaya Sudah Terima 11.316 Pengaduan. *Bidang Informasi Dan Komunikasi Publik Serta Statistik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya*.

- Budiman, M. N. (2024). Pemanfaatan Aplikasi WargaKu Sebagai Praktek Digitalisasi Public Relations Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Audiens*, 5(1), 101–113. <https://doi.org/10.18196/jas.v5i1.345>
- Congge, U., & Permatasari, I. A. (2024). Menuju Masyarakat Digital: Eksplorasi Tantangan dan Peluang Implementasi E-Government untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia. *The Journal Publishing*.
- Dalimunthe, I. S., Fitriisa, A., & Fatimah, S. (2024). Transformasi Digital dan Filsafat Kepemimpinan Dalam Birokrasi: Tantangan dan Peluang. *Ilmu Pengetahuan*, 4(4).
- Djabbari, A. (2024). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*.
- Edwards, G. C. III. (1980). *Implementing public policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.
- Fatmawati, F., & Azizaton, B. (2025). *Complaint Handling Melalui Aplikasi Wargaku Di Kota Surabaya*. 8, 153–165.
- Judijanto, L., & Nastiar, M. F. (2025). *Smart City Implementation In Indonesia : Trends , Challenges , And Smart City Implementation In Indonesia : Trends , Challenges ,. January*.
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2022). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 1553–1568. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1553-1568>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Moleong, L.J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Mulyono. (n.d.). *Model Implementasi kebijakan George Edward III*. Magister Administrasi Publik. <https://mulyono.staff.uns.ac.id/2009/05/28/model-implementasi-kebijakan-george-edward-iii/>
- Nur, D., Kendry Widiyanto, M., & Puspitaningtyas, A. (2023). Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI “WARGAKU SURABAYA” SEBAGAI PERWUJUDAN E-GOVERNANCE KOTA SURABAYA. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 4(3).
- Nurhidayat, I. (2024). Evaluation of the Challenges of E-Government Implementation: Analysis of the E-Government Development Index in Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
- Putri Gunawan, S. E. R., & Hertati, D. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1360. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2462>
- Ramadhani, N. (2023). *Dinamika Pelayanan Publik dalam Implementasi Aplikasi Wargaku Surabaya*. UIN Sunan Ampel Surabaya.

- 
- Rofpi, A., & Tukiman. (2024). Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mendukung Smart City Melalui Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 6(1), 48–59. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v6i1.4132>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Yuliantini, L. S., & Purnomo, E. P. (2024). Citizens' Satisfaction on Service Quality of Mobile Government (Case Study : Wargaku Surabaya Application). *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control*, 4(1). <https://doi.org/10.22219/kinetik.v9i1.1884>