

Sosialisasi Pelayanan Publik Penggunaan E-Wargaku Untuk Peningkatan Pengaduan dan Menampung Aspirasi Masyarakat di Kota Surabaya

Akbar Asqalami ¹⁾, Amirul Mustofa ²⁾, Sri Roekminiati ³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: akbarasqalami123@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi sudah sepantasnya diimplementasikan di semua bidang usaha supaya dapat mengikuti perkembangan zaman. Terlebih lagi dalam instansi pemerintahan, sebagaimana *e-government*. Media Center Surabaya sudah mengimplementasikan dalam bentuk aplikasi Wargaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sosialisasi pelayanan publik penggunaan e-Wargaku untuk peningkatan pengaduan dan menampung aspirasi masyarakat di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan sekunder dari wawancara dengan staff Media Centre, staf Kelurahan Lidah Wetan, Ketua RT setempat dan beberapa warga di daerah Lidah Wetan. Hasil dari penelitian ini adalah sosialisasi pelayanan publik penggunaan e-Wargaku untuk peningkatan pengaduan dan menampung aspirasi masyarakat di Kota Surabaya dilakukan dengan dua tipe yakni tipe formal dan tipe informal. Sosialisasi formal telah dilakukan di tingkat pendidikan yakni melalui media sosial atau media online sehingga semua kalangan dapat tahu apa itu aplikasi E-Wargaku terutama bagi kalangan siswa dan mahasiswa. Selain itu, dilakukan sosialisasi offline dengan memanfaatkan media cetak dan brosur atau banner kepada masyarakat terutama oleh RT RW dan kalangan usia tua serta terdapat KIM (Kelompok Informasi Masyarakat di tiap Kelurahan di mana KIM tersebut memberikan informasi terkait aplikasi E-Wargaku) sehingga masyarakat tahu dan dapat menyebarkan ke masyarakat lain. Sedangkan sosialisasi informal ditunjukkan dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh ketua RT dan RW setempat. Sosialisasi dilakukan dengan menjelaskan apa itu aplikasi E-Wargaku, manfaat dan cara penggunaan aplikasi E-Wargaku kepada masyarakat. Ketua RT dan RW tidak segan untuk memberikan gambaran aplikasi E-Wargaku dari telepon genggam yang dimiliki untuk mengajari masyarakat. Pihak pengembang dan pemerintah Kota Surabaya dapat menambah kolom kosong pada menu aplikasi E-Wargaku. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat menuliskan jenis komplain sehingga semua komplain masyarakat dapat ditampung.

Kata Kunci: Sosialisasi, Pelayanan Publik, Pengaduan, Aspirasi

Abstract

Technological developments should be implemented in all areas of business in order to keep up with the times. Even more so in government agencies, such as e-government. Media Center Surabaya has implemented it in the form of the Wargaku application. This study aims to determine the socialization of public services using e-Wargaku to increase complaints and accommodate the aspirations of the people in the city of Surabaya. This research uses a qualitative descriptive research type. The data sources used are primary and secondary data from interviews with Media Center staff, Lidah Wetan Village staff, local RT heads and several residents in the Lidah Wetan area. The results of this study are that the socialization of public services using e-Wargaku to increase complaints and accommodate the aspirations of the people in the city of Surabaya is carried out in two types, namely the formal type and the informal type. Formal socialization has been carried out at the education level, namely through social media or online media so that all people can know what the E-Wargaku application is, especially for students and students. In addition, offline socialization was carried out using print media and brochures or banners to the community, especially by RT RW and the elderly and there were KIM, namely Community Information Groups in each Kelurahan where KIM provided information related to the E-Wargaku application so that the public knew and could spread to other communities. While informal socialization is indicated by the socialization carried out by the heads of the local RT and RW. Socialization is carried out by explaining what the E-Wargaku application is, the benefits and how to use the E-Wargaku application to the public. Heads of RT and RW do not hesitate to provide an overview of the E-

Wargaku application from their cell phones to teach the community. The developer and the Surabaya City government can add empty columns to the E-Wargaku application menu. This is done so that people can write down the types of complaints so that all community complaints can be accommodated.

Keywords: *Outreach, Public Services, Complaints, Aspirations*

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, penggunaan internet menjadi hal yang sudah melekat dalam diri masyarakat. Hal ini beriringan dengan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara praktis dan cepat. Perkembangan teknologi ini dilihat dari beberapa aspek yang dahulu dikerjakan secara manual dan membutuhkan lama, kini dapat dikerjakan secara cepat dengan sistem terkomputerisasi. Adanya teknologi ini juga dikembangkan oleh instansi pemerintahan yakni melalui *e-government* yang sudah mulai banyak di sosialisasikan saat ini (Rahmawati dan Febriana, 2021).

E-government merupakan sebuah mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasiskan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif (Fatchuriza & Prasajo, 2021).

Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang sangat intensif dalam mengembangkan pemanfaatan tik dalam penerapan *e-government*. Dalam penerapan *e-government*, Kota Surabaya memiliki banyak program dengan berbasis teknologi khususnya dalam penyebaran informasi yang berhubungan dengan aktivitas pemerintahan seperti: *e-sdm*, *e-monitoring*, *e-education*, *e-office*, sistem siaga bencana-112, pajak *online*, *e-permit*, *e-health*, *e-dishub*, *simprolomas*, dan media center (www.surabaya.go.id). Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika menyadari betul kebutuhan akan keterbukaan informasi publik sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat

informasi dengan mendirikan media center salah satunya E-Wargaku.

Aplikasi E-Wargaku merupakan salah satu inovasi layanan pengaduan terbaru Media Center Surabaya berupa aplikasi mobile yang berfungsi sebagai layanan pengaduan warga Surabaya berupa kritik, saran, permohonan informasi, keluhan atau apresiasi terhadap Pemerintah Kota Surabaya.

Namun pada prakteknya, masih terdapat masyarakat yang belum mampu memanfaatkan media tersebut dengan efektif dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan hasil perbandingan indeks harapan dan indeks realita pada layanan media center di Surabaya yang menunjukkan bahwa pada indikator kemudahan persyaratan untuk pengaduan memperoleh indeks rata-rata 3,38 di mana nilai tersebut lebih rendah dari indeks rata-rata harapan yakni sebesar 3,64.

Hal ini dikarenakan masyarakat masih merasa bingung dan tidak tahu secara mendetail tentang akun pelayanan publik yang ada (Dinas Komunikasi dan Informatika, 2020). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat Surabaya yang kesulitan mengakses pelayanan publik berbasis *e-government*. Maka perlu dilakukan sosialisasi terkait dengan *E-Government to citizens* (G2C). Untuk itu, dalam hal ini peneliti ingin melakukan penelitian lebih mendalam terkait dengan “Sosialisasi Pelayanan Publik Penggunaan E-WargaKu Untuk Peningkatan Pengaduan dan Menampung Aspirasi Masyarakat di Kota Surabaya”.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diteliti yaitu bagaimana sosialisasi pelayanan publik penggunaan e-Wargaku untuk peningkatan pengaduan dan menampung aspirasi masyarakat di Kota Surabaya?

B. LANDASAN TEORITIS

1. *Government*

Government atau pemerintah adalah lembaga-lembaga kenegaraan yang diberi hak, wewenang, dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan pemerintahan. Guna mewujudkan pemerintah yang baik, maka diperlukan sistem yang biasa disebut dengan *Good Corporate Governance* (GCG). GCG dapat diartikan sebagai suatu teknik prosedur yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan dan pengelolaan suatu perusahaan yang baik dan benar sesuai dengan aturan yang berlaku (Suryanto & Dai, 2016).

2. *E-Government*

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam praktiknya *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat (Mulyawati dan Hendryawan, 2020).

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional (Fatchuriza dan Prasajo, 2021).

4. Tahapan Sosialisasi

Sosialisasi merupakan upaya yang dilakukan untuk menginformasikan suatu program atau kegiatan guna mengajak masyarakat ikut serta pada program tersebut.

Sosialisasi adalah proses yang membantu anggota masyarakat untuk belajar dan menyesuaikan diri dengan cara hidup dan cara berpikir berkelompok, sehingga dapat berperan dan berfungsi secara berkelompok (Buhler yang disitasi oleh Marthalina dan Sulistyaningrum, 2021).

Tahapan sosialisasi di masyarakat meliputi (Marthalina dan Sulistyaningrum, 2021):

a) Sosialisasi Primer

Merupakan proses sosialisasi yang pertama kali dilakukan oleh individu sejak masih anak-anak yang dimulai dari keluarga, dimana individu mulai belajar membedakan dirinya dengan orang lain di sekitarnya. Anggota keluarga punya peranan penting bagi masing-masing individu dan pertama kali seseorang mendapatkan pelajaran mengenai budaya keluarga, baik itu agama, aturan, dan lain-lain.

b) Sosialisasi Sekunder

Merupakan pelajaran berikutnya yang dilakukan oleh individu untuk mengenali lingkungannya di luar keluarga, baik itu nilai-nilai, norma, yang ada di lingkungan masyarakat yang bertujuan agar individu dapat menerima nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku. Pada umumnya, sosialisasi sekunder ini menjadi penentu sikap seseorang karena telah beradaptasi dengan berbagai lingkungan masyarakat.

5. Tipe Sosialisasi

Terdapat dua tipe sosialisasi yaitu sebagai berikut (Elyas, Iskandar, dan Suardi, 2020):

a) Formal Sosialisasi

Tipe ini terjadi melalui lembaga-lembaga yang berwenang menurut ketentuan yang berlaku dalam negara, seperti pendidikan di sekolah dan pendidikan militer.

b) Informal Sosialisasi

Tipe ini terdapat di masyarakat atau dalam pergaulan yang bersifat

kekeluargaan, seperti antara teman, sahabat, sesama anggota klub, dan kelompok-kelompok sosial yang ada di dalam masyarakat.

Sosialisasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosialisasi kebijakan publik. Sosialisasi pelayanan publik diartikan sebagai upaya penyebarluasan isi atau substansi suatu kebijakan yang telah dibuat dengan maksud untuk memunculkan pengetahuan dan pemahaman dari berbagai pihak yang terkait, termasuk didalamnya kelompok sasaran (*target group*) agar mau dan mampu menjalankan perannya dalam mensukseskan tujuan sebagaimana tercantum dalam kebijakan tersebut.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif kualitatif. Menurut Silalahi (2015:50), metode deskriptif menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini, karena penelitian ini bermaksud untuk memaparkan sosialisasi pelayanan publik penggunaan E-WargaKu untuk peningkatan pengaduan dan menampung aspirasi masyarakat di Kota Surabaya.

2. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah terkait dengan sosialisasi pelayanan publik pada penggunaan E-Wargaku. Menurut Elyas, Iskandar dan Suardi (2020), terdapat dua tipe sosialisasi yaitu formal sosialisasi dan informal sosialisasi.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Lidah Wetan, Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya. Dalam penelitian ini agar peneliti dapat menangkap fakta yang sebenarnya dari objek yang diteliti sesuai dengan judul penelitian yaitu, “Sosialisasi Pelayanan

Publik Penggunaan E-Wargaku Untuk Peningkatan Pengaduan dan Menampung Aspirasi Masyarakat di Kota Surabaya”.

Data diperoleh melalui dokumentasi, observasi dan wawancara mendalam. Data dianalisis dengan menggunakan interaktif (Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu koleksi data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Gambaran Umum Kelurahan Lidah Wetan, Kecamatan Lakarsantri

Lidah Wetan merupakan salah satu kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Kelurahan Lidah Wetan Kecamatan Lakarsantri dibatasi oleh beberapa wilayah kelurahan lain, yaitu:

- a) Batas wilayah utara: Kelurahan Lontar.
- b) Batas wilayah timur: Kelurahan Babatan.
- c) Batas wilayah selatan: Kelurahan Sumur Welut.
- d) Batas wilayah barat: Kelurahan Lidah Kulon.

Pada Kelurahan Lidah Wetan, Kecamatan Lakarsantri, terdapat satu Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK) sebagai wadah yang dibentuk atas prakarsa masyarakat sebagai mitra pemerintah kelurahan dalam menampung dan mewujudkan aspirasi kebutuhan demokrasi masyarakat di bidang pembangunan. Selain itu, di Kelurahan Lidah Wetan Kecamatan Lakarsantri terdapat 7 RW dan 29 RT.

Beberapa sarana kependudukan yang ada di Kelurahan Lidah Wetan, Kecamatan Lakarsantri antara lain: 20 sarana keagamaan, enam sarana kesehatan, 14 sarana pendidikan formal, satu sarana pendidikan non formal, lima sarana olahraga serta tiga sarana industri dan perdagangan. Jumlah penduduk yang ada

di Kelurahan Lidah Wetan, Kecamatan Lakarsantri adalah 12.362 jiwa yang terdiri dari 12.318 Warga Negara Indonesia (WNI) dan 44 orang Warga Negara Asing (WNA).

2. Deskripsi Aplikasi E-Wargaku

Data Badan Pusat Statistik Kota Surabaya pada tahun 2022 menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kota Surabaya adalah 2,88 juta jiwa. Per Januari 2023, aplikasi E-Wargaku telah diunduh atau *download* oleh lima puluh ribu warga Kota Surabaya. Jumlah pengguna aplikasi E-Wargaku per Februari 2023 berjumlah 58.597 secara keseluruhan. Jumlah tersebut terbagi dalam beberapa kelurahan dan kecamatan yang ada di Kota Surabaya. Terkait dengan jumlah pengguna aplikasi E-Wargaku di Kecamatan Lakarsantri, yakni berjumlah 1068 pengguna dan jumlah pengguna di Kelurahan Lidah Wetan yakni 208 pengguna.

Terdapat 375 jenis data komplain masyarakat Kota Surabaya pada aplikasi E-Wargaku. Selain itu, secara keseluruhan jumlah komplain masyarakat Kota Surabaya pada aplikasi E-Wargaku yakni 24.247 data komplain. Data komplain yang paling banyak diajukan oleh masyarakat adalah terkait dengan vaksinasi dengan jumlah 1.827 pengaduan, masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan jumlah 1.535 pengaduan, informasi pemangkasan atau perantingan pohon dengan jumlah 1.439 pengaduan, bansos dengan jumlah 1.381 pengaduan, serta jalan rusak dan berlubang dengan jumlah 1.058 pengaduan.

Pertama, pengaduan vaksinasi dikarenakan masyarakat komplain terkait dengan cara pendaftaran vaksin, jumlah slot atau kuota vaksin yang tidak sesuai, lamanya pelayanan vaksin dan bukti vaksin yang tidak muncul di aplikasi Peduli Lindungi. Kedua, pengaduan masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang dianggap kurang maksimal karena masyarakat kesulitan untuk mengakses halaman *website* serta pendataan MBR kurang tepat sasaran. Ketiga, informasi

pemangkasan atau perantingan pohon dikarenakan banyak pepohonan yang sudah tinggi dan rimbun sehingga masyarakat mengadukan untuk pemangkasan karena dianggap membahayakan terlebih saat musim hujan dan rawan tumbang. Keempat, pengaduan bansos, hal tersebut dikarenakan pemberian dana bansos dianggap masih kurang sasaran di mana kurang dilakukan pendataan dengan cara mendatangi langsung rumah masyarakat miskin untuk *cross check* kebenaran kondisi dan kepemilikan rumah. Kelima, jalan rusak dan berlubang mengingat di beberapa wilayah Kota Surabaya masih terdapat jalanan yang rusak dan berlubang dimana hal tersebut dapat membahayakan pengguna jalanan dan dapat menyebabkan kecelakaan terlebih saat musim hujan dikarenakan adanya genangan air membuat pengguna jalan tidak tahu bahwa jalanan yang dilewati tersebut rusak dan berlubang.

Berdasarkan data dari Diskominfo Kota Surabaya tahun 2023, diketahui bahwa terdapat 15 data komplain dengan jumlah keseluruhan 196 pengaduan di Kelurahan Lidah Wetan Kecamatan Lakarsantri. Data komplain terbanyak yakni terkait dengan bansos dengan jumlah 26 pengaduan, beasiswa pemuda tangguh dengan jumlah 20 pengaduan serta administrasi kependudukan dengan jumlah 19 pengaduan.

Pertama, terkait dengan bansos hal ini dikarenakan terdapat keluarga menengah ke atas yang masih menerima bansos dan keluarga miskin yang benar-benar membutuhkan justru tidak memperoleh bansos tersebut. Kedua, terkait dengan beasiswa pemuda tangguh dikarenakan masyarakat masih bingung apakah beasiswa tersebut sama atau berbeda dengan beasiswa Kartu Indonesia Pintar (KIP) dan beasiswa masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Ketiga, terkait dengan administrasi kependudukan dikarenakan masih terdapat masyarakat yang masih mengeluhkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan dan kecamatan masih dianggap berbelit-belit.

3. Sosialisasi Aplikasi E-Wargaku

Sosialisasi dilakukan dengan dua tipe, yakni sosialisasi formal dan sosialisasi informal. Berdasarkan hasil wawancara dengan staff media centre Kota Surabaya (9/02/2023), pemerintah Kota Surabaya mengupayakan untuk memberikan pelayanan dengan mengedepankan teknologi dan paperless, seperti pada aplikasi E-Wargaku di mana aplikasi tersebut sudah menjadi *single log on* di mana setelah memiliki akun pada aplikasi E-Wargaku maka masyarakat Kota Surabaya dapat mengurus pelayanan di Dinas lain serta melakukan pengaduan-pengaduan apabila dirasa ada yang kurang maksimal.

Beberapa wawancara dilakukan dengan pegawai kelurahan Lidah wetan, ketua RT setempat, dan masyarakat di wilayah kelurahan Lidah Wetan menyatakan bahwa sosialisasi aplikasi E-Wargaku dilakukan secara offline dan online. Sosialisasi offline dilakukan dengan memanfaatkan media cetak dan brosur atau banner kepada masyarakat terutama oleh RT RW serta kalangan usia tua. Selain itu, terdapat KIM yaitu Kelompok Informasi Masyarakat di tiap Kelurahan di mana KIM tersebut memberikan informasi terkait aplikasi E-Wargaku sehingga masyarakat tahu dan dapat menyebarkan ke masyarakat lain. Sosialisasi secara online dilakukan melalui media sosial atau media online sehingga semua kalangan dapat tahu apa itu aplikasi E-Wargaku terutama bagi kalangan siswa dan mahasiswa. Selain itu, aplikasi E-Wargaku pernah disosialisasikan pihak Kelurahan pada bulan Agustus sampai Oktober 2022 yang bertempat di halaman Kantor Kelurahan Lidah Wetan Kecamatan Lakarsantri.

Tipe sosialisasi formal merupakan tipe sosialisasi yang terjadi melalui lembaga-lembaga yang berwenang menurut ketentuan yang berlaku dalam negara, seperti pendidikan di sekolah dan pendidikan militer.

Berdasarkan wawancara dengan ketua RT dan RW setempat, menunjukkan bahwa mereka telah mensosialisasikan terkait

dengan aplikasi E-Wargaku kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan dengan menjelaskan apa itu aplikasi E-Wargaku, manfaat dan cara penggunaan aplikasi E-Wargaku kepada masyarakat. Ketua RT dan RW tidak segan untuk memberikan gambaran aplikasi E-Wargaku dari telepon genggam yang dimiliki untuk mengajari masyarakat.

Tipe sosialisasi informal merupakan tipe sosialisasi yang terdapat di masyarakat atau dalam pergaulan yang bersifat kekeluargaan, seperti antara teman, sahabat, sesama anggota klub, dan kelompok-kelompok sosial yang ada di dalam masyarakat.

Menurut Indrajit dalam Cantika dan Tua (2021), terdapat beberapa elemen sukses pelaksanaan *e-government*, meliputi:

a) *Support*

Yakni dukungan dari pejabat politik seperti Undang-Undang, visi misi serta adanya sosialisasi. Pada penelitian ini, sosialisasi pelayanan publik penggunaan e-Wargaku untuk peningkatan pengaduan dan menampung aspirasi masyarakat di Kota Surabaya didukung oleh pemerintah Kota Surabaya; visi misi terkait penggunaan teknologi pada pelayanan publik, serta sosialisasi dilakukan dengan kerjasama dengan banyak pihak termasuk pegawai Kecamatan, Kelurahan, RT, dan RW.

b) *Capacity*

Yakni ketersediaan sumber daya infrastruktur, sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Pada penelitian ini, sosialisasi pelayanan publik penggunaan e-Wargaku untuk peningkatan pengaduan dan menampung aspirasi masyarakat di Kota Surabaya didukung dengan adanya sistem yang terintegrasi, sumber daya manusia yang mendukung dan sumber dana dari anggaran pemerintah.

c) *Value*

Yakni manfaat yang dirasakan dengan adanya aplikasi. Pada penelitian ini, aplikasi E-Wargaku dapat

memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aduan kepada pihak pemerintah Kota Surabaya terkait dengan pelayanan publik dan hal-hal lain yang ada di Kota Surabaya.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

- a) Sosialisasi pelayanan publik penggunaan E-Wargaku untuk peningkatan pengaduan dan menampung aspirasi masyarakat di Kota Surabaya dilakukan dengan dua tipe yakni tipe formal dan tipe informal.
- b) Sosialisasi formal dilakukan pihak Kelurahan pada bulan Agustus sampai Oktober 2022 di halaman Kantor Kelurahan Lidah Wetan Kecamatan Lakarsantri. Sosialisasi formal telah dilakukan di tingkat pendidikan yakni melalui media sosial atau media online sehingga semua kalangan dapat tahu apa itu aplikasi E-Wargaku terutama bagi kalangan siswa dan mahasiswa. Selain itu, dilakukan sosialisasi offline dengan memanfaatkan media cetak dan brosur atau banner kepada masyarakat terutama oleh RT RW serta kalangan usia tua. Selain itu, terdapat KIM yaitu Kelompok Informasi Masyarakat di tiap Kelurahan di mana KIM tersebut memberikan informasi terkait aplikasi E-Wargaku sehingga masyarakat tahu dan dapat menyebarkan ke masyarakat lain.
- c) Sosialisasi informal ditunjukkan dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh ketua RT dan RW setempat. Sosialisasi dilakukan dengan menjelaskan apa itu aplikasi E-Wargaku, manfaat dan cara penggunaan aplikasi E-Wargaku kepada masyarakat. Ketua RT dan RW tidak segan untuk memberikan gambaran aplikasi E-Wargaku dari telepon genggam yang dimiliki untuk mengajarkan masyarakat.

2. Rekomendasi

Berikut saran yang dapat diajukan terkait dengan temuan penelitian:

- a) Pihak pemerintah Kota Surabaya diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi aplikasi E-Wargaku dengan mendatangi masyarakat secara langsung atau ketika terdapat aktivitas rutin di lingkup masyarakat.
- b) Pihak pengembang dan pemerintah Kota Surabaya dapat menambah kolom kosong pada menu aplikasi E-Wargaku. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat menuliskan jenis keluhan sehingga semua keluhan masyarakat dapat ditampung.
- c) Pada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema sejenis, diharapkan dapat melengkapi kekurangan dalam penelitian ini seperti memfokuskan implementasi aplikasi E-Wargaku di wilayah Kota Surabaya tertentu atau pada wilayah dengan tingkat pengaduan yang tinggi atau sebaliknya serta menambah fokus untuk mengkaji faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi aplikasi E-Wargaku.

REFERENSI

- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (*New Public Administration, New Public Management dan New Public Service*). *Jurnal Politik Profetik*, 4(2), 121–140.
- Anggana Y.P., et al. (2020). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(1), 80–88.
- Cantika, D., & Tua, H. (2021). Element Sukses Pelaksanaan E-Government dalam Penanggulangan Kemiskinan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 9(1), 80–99.
- Choiriyah, I. U. (2020). Penerapan E-Government Melalui M-Bonk di

- Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 126–135.
- Fatchuriza, M., & Prasajo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. *Jurnal As Siyasa*, 6(1), 321–340.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Indriyan, Irvan, & dan Hariani, D. (2020). Analisis Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 61–78.
- Marliani, L. (2018). Metamorfosis Administrasi Negara. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 2(2), 203–220.
- Marthalina, & Sulistyaningrum, D. A. (2021). Sosialisasi Gerakan "Massal" dalam Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19 di Kelurahan Bintoro Demak. *Civitas Consecratio*, 1(1), 1–16.
- Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muliawaty, Lia, & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 265–272.
- Noviana, Rina., et al. (2020). Manajemen E-Government Berbasis Web Model Government-to-Citizen (G2C) Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 82–93.
- Novianti, T. (2019). Sosialisasi Program Kartu Identitas Anak Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 215–232.
- Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(3), 511–528.
- Rahmawati, & Febriana, D. N. (2021). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(4), 279–298.
- Ritonga, A. K., Handoko, & Tauhid, B. (2021). Sosialisasi Pelayanan Prima Pada Masyarakat Dalam Meningkatkan Perkembangan Pariwisata Kecamatan Dolok Panribuan Simalungun. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 163–176.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, & Arsyad. (2015). Studi Implementasi E-Government di Daerah Perbatasan. *Jurnal Pekommas*, 18(1), 1–14.
- Yanti, N., Alhafiz, A., Lusiyaniti, Setiawan, F., & Julianita, S. (2022). Sosialisasi Program Merdeka Belajar Kampus Mengajar Pada Sekolah Kabupaten Humbang Hasundutan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 51–66.