

Implementasi Program Layanan Masyarakat Melalui Aplikasi “WargaKu” di Kota Surabaya

Rico Bramasta ¹⁾, Sapto Pramono ²⁾

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

Email : rico.bramasta@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis dan merupakan isu hangat yang selalu menjadi bahan perbincangan, karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat sedangkan implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Perbaikan dan peningkatan pelayanan di sektor publik merupakan tujuan dari agenda reformasi pemerintahan di Indonesia. Hakikat dari pelayanan publik itu sendiri adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya merilis aplikasi bernama “WargaKu”. Aplikasi berbasis android ini berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan untuk warga Kota Pahlawan. Aplikasi yang digagas Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi tersebut, dapat digunakan sebagai media untuk menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, keluhan atau apresiasi kepada Pemkot Surabaya. fokus penelitian yang digunakan adalah menitik beratkan pada “Bagaimanakah pengimplementasian kebijakan atau program layanan masyarakat melalui aplikasi “WargaKu” di kota Surabaya.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan, Aplikasi Wargaku

Abstract

Public service is becoming an increasingly strategic policy issue and is a hot issue that is always a subject of discussion, because public services in Indonesia tend to run in place while the implications are very broad in economic, political, socio-cultural life and others. Improvement and improvement of services in the public sector is the goal of the government reform agenda in Indonesia. The essence of public service itself is the provision of services to the community which is the embodiment of the obligations of government officials as public servants. The Surabaya City Government (Pemkot) released an application called “WargaKu”. This android-based application functions as a media for complaints and services for the citizens of the City of Heroes. The focus of the research used is to focus on "How is the implementation of public service policies or programs through the "WargaKu" application in the city of Surabaya.

Keywords: Implementation, Service, WargaKu Application

A. LATAR BELAKANG

Implementasi adalah aspek yang sangat penting dalam proses kebijakan dan merupakan suatu upaya agar mencapai tujuan yang sudah ditentukan dengan sarana dan prasarana tertentu dalam urutan waktu tertentu. Pada umumnya implementasi yaitu upaya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui suatu program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakan tersebut.

Kebijakan maupun program-program yang dimiliki oleh instansi pemerintah harus terealisasi dengan baik sehingga bisa sampai dan dapat diketahui oleh masyarakat. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis dan merupakan isu hangat yang selalu menjadi bahan perbincangan, karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat sedangkan implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya, dan lain-lain. Perbaikan dan peningkatan pelayanan di sektor publik merupakan tujuan dari agenda reformasi pemerintahan di Indonesia.

Sekarang ini, banyak sekali perkembangan-perkembangan baik dalam hal pendidikan, pemerintahan, ekonomi, maupun juga teknologi. Tidak bisa dipungkiri, kemajuan teknologi membuat kita semakin mudah untuk berkomunikasi dengan sesama. Tidak ada Batasan antara satu dengan yang lain. Hampir diseluruh dunia, Masyarakatnya memanfaatkan teknologi yang ada, mulai dari *handphone*, laptop, *gadget*, dan sebagainya. Di dalam *gadget* itu pun masyarakat (konsumen) sudah dimanjakan dengan aplikasi-aplikasi yang sangat canggih, mau tidak mau para pengguna juga harus mengikuti perkembangan dan dengan sendirinya terpengaruh dan bahkan akhirnya menggunakan aplikasi tersebut.

Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya merilis aplikasi bernama “WargaKu”. Aplikasi berbasis android ini berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan untuk warga Kota Pahlawan. Aplikasi yang digagas Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi tersebut, dapat digunakan sebagai media untuk menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, keluhan atau apresiasi kepada Pemkot Surabaya. Beliau menyatakan

bahwa pemerintah Kota Surabaya tidak bisa bekerja sendiri dalam membangun kota. Untuk itu, perlu peran serta masyarakat, salah satunya dari mendengarkan masukan-masukan warganya.

Aplikasi WargaKu fungsinya berbeda dengan layanan *Command Center* 112. Kalau aplikasi WargaKu, berkaitan dengan pelayanan publik ke masyarakat. Seperti pengaduan jalan rusak, masalah layanan administrasi kependudukan, masalah saluran atau genangan air.

B. LANDASAN TEORI

1. Kebijakan Publik

Kebijakan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan atau sasaran. Secara etimologis, menurut Dunn menjelaskan bahwa istilah kebijakan (*policy*) berasal dari bahasa Yunani, Sanksekerta, dan Latin. Dalam bahasa Yunani dan kebijakan disebut dengan *polis* yang berarti “negara – kota” dan Sansakerta disebut dengan *pur* yang berarti “kota” serta dalam bahasa Latin disebut dengan *politia* yang berarti negara. (Dunn, 2007:51).

Dari defenisi diatas ada beberapa hal yang bisa ditarik sebagai pemahamannya yaitu bahwa kebijaksanaan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau beroreintasi pada tujuan dan berlandaskan pada peraturan-peraturan perundang-undangan yang bersifat memaksa serta bukan merupakan pernyataan ke inginan pemerintah. Sehingga kebijakan publik (*public policy*) pada dasarnya dapat bersifat *self-executing* atau *non-self executing*. Namun kebijakan publik cenderung lebih banyak bersifat *non-self executing* daripada yang bersifat *self executing* (Anderson, 1975:92). Kebijakan publik yang bersifat *non-self executing* baru akan menimbulkan efek tertentu setelah melewati tahap implementasi atau

diimplementasikan, tanpa melalui tahap implementasi, seperti ditegaskan Udoji (1981), kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip (Wahab, 1990:42).

Secara umum kebijakan merupakan aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi yang bersifat mengikat anggota yang terkait dengan organisasi tersebut, yang dapat mengatur perilaku dengan tujuan menciptakan tatanilai baru dalam masyarakat. Berbeda dengan hukum dan peraturan, kebijakan hanya menjadi sebuah pedoman tindakan dan tidak memaksa seperti hukum. Meskipun kebijakan mengatur apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan namun kebijakan hanya bersifat adaptif dan interpretatif. Kebijakan pada umumnya bersifat *problem solving* serta diharapkan bersifat umum tetapi tanpa menghilangkan ciri lokal suatu organisasi atau lembaga, dengan kata lain kebijakan harus memberi peluang diinterpretasikan sesuai dengan kondisi yang ada.

Saat ini kebijakan publik merupakan salah satu cabang ilmu yang berkembang cukup pesat sejalan dengan kebutuhan masyarakat khususnya sektor publik. Kebijakan publik merupakan cabang studi yang bersifat multidisiplin dan membutuhkan kontribusi-kontribusi ilmu dalam kenyataan sehari-hari. Mempelajari kebijakan publik pada dasarnya adalah berusaha menggambarkan, menganalisis, dan menjelaskan secara cermat berbagai sebab dan akibat dari tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah.

Dengan mempelajari kebijakan publik maka kita dapat memahami isi kebijakan publik atau kebijakan pemerintah, menilai dampak dari kekuatan-kekuatan lingkungan, menganalisa akibat dari pengaturan berbagai kelembagaan, proses-proses politik, meneliti akibat kebijakan publik terhadap sistem politik dan evaluasi dampak kebijakan terhadap negara.

Kebijakan publik merupakan salah satu kajian yang menarik di dalam ilmu

politik. Meskipun demikian, konsep mengenai kebijakan publik lebih ditekankan pada studi-studi mengenai administrasi negara. Artinya kebijakan publik hanya dianggap sebagai proses pembuatan kebijakan yang dilakukan oleh negara dengan mempertimbangkan beberapa aspek. Secara umum, kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai sebuah kebijakan atau keputusan yang dibuat oleh pihak berwenang (dalam hal ini pemerintah) yang boleh jadi melibatkan stakeholders lain yang menyangkut tentang publik yang secara kasar proses pembuatannya selalu diawali dari perumusan sampai dengan evaluasi.

Sebagai suatu konsep filosofis, kebijakan merupakan serangkaian prinsip, atau kondisi yang diinginkan, sebagai suatu produk, kebijakan dipandang sebagai serangkaian kesimpulan atau rekomendasi; sebagai suatu proses, kebijakan dipandang sebagai suatu cara dimana melalui cara tersebut suatu organisasi dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya yaitu program dan mekanisme dalam mencapai produknya dan sebagai kerangka kerja, kebijakan merupakan suatu proses tawar menawar dan negosiasi untuk merumuskan isu-isu dan metode implementasinya.

Kebijakan adalah kepandaian, kemandirian, kebijaksanaan dan rangkaian konsep awal yang menjadi garis besar dan rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak (tentang Pemerintah, Organisasi dan sebagainya) prasyarat cita-cita, tujuan atau maksud dengan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran, garis haluan.

Dari beberapa pengertian tentang kebijakan yang telah dikemukakan oleh para ahli tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada hakekatnya studi tentang *policy* (kebijakan) mencakup pertanyaan *what, why, who, where, dan how*. Semua pertanyaan itu menyangkut tentang masalah yang dihadapi lembaga-lembagayang mengambil keputusan yang menyangkut isi, cara atau prosedur yang

ditentukan, strategi, waktu keputusan itu diambil dan dilaksanakan.

Setelah memahami pengertian tentang kebijakan seperti yang diuraikan di atas, maka selanjutnya adalah menguraikan makna dari kebijakan publik, karena pada dasarnya kebijakan publik berbeda dengan kebijakan *private* atau swasta. Banyak sekali pengertian yang telah diungkapkan oleh pakar tentang kebijakan publik, namun demikian banyak pakar merasakan kesulitan untuk mendapatkan pengertian kebijakan publik yang benar-benar memuaskan, karena sifat dari pada kebijakan publik yang luas.

Dari sudut pandang politik, kebijakan publik boleh jadi dianggap sebagai salah satu hasil dari perdebatan panjang yang terjadi di ranah negara dengan aktor-aktor yang mempunyai berbagai macam kepentingan. Dengan demikian, kebijakan publik tidak hanya dipelajari sebagai proses pembuatan kebijakan, tetapi juga dinamika yang terjadi ketika kebijakan tersebut dibuat dan diimplementasikan.

Karena itu, studi kebijakan publik tidak dapat mengabaikan begitu saja tahapan implementasi dari suatu proses kebijakan (Anderson, 1975:92). Bahkan dalam praktik sehari-hari, terjadinya kesenjangan antara tujuan kebijakan dan hasil yang senyatanya dicapai seringkali berakar pada tahap implementasi yang tidak berjalan dengan baik.

2. Implementasi Kebijakan

Dalam studi pelaksanaan publik, dikatakan bahwa implementasi bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, implementasi menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang memperoleh apa dari suatu pelaksanaan. Oleh karena itu tidaklah terlalu salah jika dikatakan bahwa implementasi pelaksanaan merupakan aspek yang sangat penting dalam keseluruhan proses pelaksanaan. Metter dan

Horn yang dikutip Winarno mendefinisikan implementasi pelaksanaan sebagai berikut :

"Policy implementation encompasses those actions by public and private individuals (and groups) that are directed at the achievement of goals and objectives set forth in prior policy decisions". Definisi tersebut memiliki makna bahwa implementasi pelaksanaan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan pelaksanaan sebelumnya.

Terkait dengan tindakan, maka tindakan yang dimaksud adalah mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan pelaksanaan.

Winarno dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Proses Kebijakan Publik* menjelaskan pengertian implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan (Winarno, 2005:101).

Selanjutnya Nugroho (2014:657) menjelaskan implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Menurut kamus Webster (Wahab, 2005:64), *to implement to provide the means for carrying out; to give practical effect to* (mengimplimentasikan berarti menyediakan

sarana untuk melaksanakan sesuatu dan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu).

3. Model Implementasi George C. Edward III

Menurut Pandangan Edward III dalam bukunya *Implementing Public Policy* (1984:10), implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 (empat) “faktor atau variabel determinan yang mempengaruhi proses dan hasil implementasi kebijakan, yaitu: (1) Komunikasi, (2) Sumber daya, (3) Disposisi, dan (4) Struktur birokrasi.” (Edward III Goerge C., 2003), Hasil implementasi kebijakan, secara langsung dan tidak langsung akan dipengaruhi oleh interaksi timbal balik antara kualitas faktor komunikasi, struktur birokrasi, sumber daya, dan disposisi aparat pelaksana.

a) Komunikasi

Agar didapat implementasi yang efektif maka para pelaksana harus jelas mengetahui apa yang menjadi tujuan yang hendak dicapai dalam implementasi kebijakan tersebut. Ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan yang disampaikan pada para orang-orang yang tepat, dan mereka harus menjadi jelas, akurat, dan konsisten terhadap ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut. Jika tidak maka akan terjadi salah pengertian diantara mereka dalam mengimplementasikan kebijakan dan hasilnya tidak sesuai yang diharapkan. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy maker*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*).

Komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi, antara lain dimensi penyampaian informasi (*transmission*), kejelasan (*clarity*), dan konsistensi (*consistency*). Dimensi *Transmission* yaitu menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya kepada pelaksana kebijakan, tetapi

juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan. Dimensi kejelasan (*clarity*) berarti menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada para pelaksana, sasaran kebijakan dapat diterima dengan jelas. Sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan dari kebijakan. Dimensi konsistensi (*consistency*) yaitu perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan.

b) Sumberdaya

Faktor ini juga mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan, serta bagaimanapun akuratnya dalam menyampaikan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut juga tidak bisa efektif. Jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Dimensi sumber daya meliputi manusia (*staff*), peralatan (*facilities*), dan informasi dan kewenangan (*information and authority*). Dimensi sumber daya manusia berarti, efektivitas pelaksanaan kebijakan sangat tergantung kepada sumber daya manusia (aparatur) yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan. Dimensi sumber daya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan. Dimensi informasi dan kewenangan yaitu informasi yang relevan dan cukup tentang berkaitan dengan bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan. Kewenangan sangat diperlukan terutama untuk menjamin dan meyakinkan bahwa

kebijaksanaan yang akan dilaksanakan adalah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

c) Disposisi

Disposisi dalam implementasi publik diartikan sebagai kecenderungan, keinginan atau kesepakatan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan. disposisi ini merupakan karakteristik yang menempel erat kepada pelaksana. Disposisi terdiri dari pengangkatan birokrasi (*staffing the bureaucracy*) dan insentif (*incentives*). Dimensi pengangkatan birokrasi merupakan pengangkatan dan pemilihan pegawai pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Dimensi Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan pemberian penghargaan, baik uang atau yang lainnya.

d) Struktur Birokrasi

Dengan struktur birokrasi yang tidak efisien, maka implementasi kebijakan bisa jadi belum atau tidak efektif. Struktur birokrasi ini mencakup aspek-aspek seperti struktur organisasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi yang ada dalam organisasi yang bersangkutan, dan hubungan-hubungan antara organisasi dengan organisasi luar dan sebagainya. struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek penting dari setiap organisasi adalah adanya *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP akan menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak. Tidak jelasnya SOP diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya akan berdampak pada gagalnya pelaksanaan suatu kebijakan. Dimensi *fragmentation* merupakan organisasi pelaksana yang terpecah-pecah atau tersebar akan

menjadi distorsi dalam pelaksanaan kebijakan. Semakin terfragmentasi organisasi pelaksana semakin membutuhkan koordinasi yang intensif.

Secara tegas Edward III (2002:1) menyatakan *without effective implementation the decision of policymakers will not be carried out succesfully*. Melalui implementasi yang efektif sebuah kebijakan dapat berhasil mencapai tujuannya. Dikemukakan Nugroho (2004:625) bahwa implementasi menyumbang 60% keberhasilan dari sebuah kebijakan, perencanaan 20% dan 20% lagi sisanya adalah pengendalian implementasi. Perencanaan atas sebuah kebijakan yang baik akan berperan menentukan hasil yang baik, namun sebaik apapun sebuah kebijakan jika implementasinya tidak konsisten dengan konsep maka kebijakan yang baik tersebut tidak akan memiliki makna.

4. Konsep Pelayanan Publik

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, dan sertifikat.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan

barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundangundangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Menurut Nuriyanto (2014:8) Pelayanan publik yang bersifat ideal artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan “kesejahteraan umum” dan “mencerdaskan kehidupan bangsa”. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pengadilan Negri berpendapat bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan

keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur pertama, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah),

untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Fandy Tjiptono yang mengutip pendapat Goetsch mendefinisikan kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. (Fandi Ciptono, 2007:51).

Menurut Kotler, yang dimaksud dengan kualitas adalah “Keseluruhan ciri atau sifat dari suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. (Philip Kotler, 2000:55). Sedangkan menurut David dalam Fandy Tjiptono mendefinisikan kualitas dari perspektif *transcendental approach* “kualitas sebagai sesuatu yang dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan”. (Fandi Ciptono, 2007:52).

Nasution M.N. menyatakan sebagai berikut : “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Sementara itu, Fandy Tjiptono mendefinisikan: “Kualitas pelayanan adalah terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. (Fandi Ciptono, 2007:55).

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk

eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Caranya dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji. Metode deskriptif adalah satu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun kelas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah menghasilkan gambaran akurat tentang sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme sebuah proses atau hubungan, memberikan gambaran lengkap baik dalam bentuk verbal atau numerikal, menyajikan informasi dasar akan suatu hubungan, menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasikan subjek penelitian.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif berkaitan erat dengan rumusan masalah, dimana rumusan masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian.

Dalam hal ini fokus penelitian dapat berkembang atau berubah sesuai dengan perkembangan masalah penelitian di lapangan. Hal tersebut sesuai dengan sifat pendekatan kualitatif yang lentur, yang mengikuti pola pikir yang empirikal induktif, dimana segala sesuatu dalam penelitian ini ditentukan dari hasil akhir pengumpulan data yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

Sebagaimana dengan permasalahan yang diangkat yaitu “Bagaimana pengimplementasian kebijakan atau program pelayanan masyarakat melalui aplikasi “WargaKu” di Pemerintahan Kota Surabaya. Oleh karenanya fokus penelitian yang digunakan adalah menitik beratkan pada “Bagaimanakah pengimplementasian

kebijakan atau program layanan masyarakat melalui aplikasi “WargaKu” di kota Surabaya.

Penelitian ini di fokuskan pada Model George C. Edward III tentang *Implementing Public Policy*, George C. Edward III, dengan pendekatan variabel yang mempengaruhinya, yaitu :

a) Komunikasi

Komunikasi ini penting karena program hanya dapat dilakukan dengan baik apabila jelas bagi pelaksananya. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi atau transmisi kejelasan dan konsistensi informasi yang di sampaikan.

b) Sumber Daya atau Resources

- 1) Staf yang cukup (jumlah dan mutunya).
- 2) Informasi yang dibutuhkan guna pengambilan keputusan.
- 3) Kewenangan atau *authority* yang cukup dalam melaksanakan tanggungjawab.
- 4) Fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.

c) Disposisi

Sikap dan komitmen dari para pelaksana terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implenter dari program, terutama aparatur birokrasi.

d) Struktural Birokrasi

Struktur birokrasi, yaitu terdapatnya SOP (*Standar Operatnig Prosedure*) yang mengatur tata aliran pekerjaan dan pelaksanaan program.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan digunakan oleh peneliti dalam pengambilan data yang meliputi pengamatan, pengambilan data dan melakukan wawancara kepada narasumber sebagai komponen dalam kelengkapan data penelitian.

Lokasi yang akan digunakan dalam penelitian kali ini bertempat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika, Mal Pelayanan Publik, dan Balai Pemerintah Kota Surabaya.

4. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang akan dijadikan sebagai narasumber untuk memberikan informasi mengenai program pelayanan masyarakat melalui aplikasi “WargaKu” dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti. Informan kunci, yaitu orang-orang yang dipandang tahu permasalahan yang di teliti.

Adapun yang di maksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, operator atau petugas IT Dinas Komunikasi dan Informatika, dan kemudian masyarakat yang mempunyai aplikasi “WargaKu” di kota Surabaya.

Disamping itu informan kunci lainnya adalah pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam penanganan keluhan dari masing-masing OPD yang menjadi obyek penelitian ini, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika, Mal Pelayanan Publik.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data-data penelitian adalah studi kepustakaan dan studi lapangan.

- a) Studi Kepustakaan, yaitu proses pengumpulan data mengenai teori-teori yang digunakan sebagai acuan dasar dalam menganalisa apa saja permasalahan dengan menggunakan buku-buku dari beberapa ahli.
- b) Studi Lapangan, yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lokasi yaitu meliputi proses wawancara, dokumentasi, dan observasi.

1) Wawancara

Pada tahap ini penulis akan memberikan beberapa pertanyaan yang dibutuhkan kepada narasumber seputar fokus penelitian sehingga hasil yang didapatkan bisa secara maksimal.

2) Observasi

Observasi yang dilakukan yaitu dengan mengamati keadaan lokasi yang dituju untuk mencari data yang terlihat. Beberapa lokasi yang dijadikan sebagai obyek pengamatan adalah sebagai berikut : a) Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika; b) Kantor Pemerintah Kota Surabaya; dan c) Masyarakat sekitar Kota Surabaya.

3) Dokumentasi

Pada bagian ini penulis akan mengumpulkan dokumen atau berkas yang didapat dari lokasi penelitian maupun dari narasumber sebagai bahan untuk menemukan solusi atas masalah-masalah yang telah dikemukakan sebelumnya. Dokumentasi biasa berupa gambar penelitian pelaksanaan kegiatan suatu program dan data pendukung. Hasil dari dokumentasi ini diharapkan mampu menjadi salah satu data pendukung dalam keaslian bukti penelitian.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Deskripsi Aplikasi “WargaKu”

Aplikasi berbasis android bernama “WargaKu” dirilis Pemkot Surabaya. Aplikasi ini berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan untuk warga Kota Pahlawan. Aplikasi tersebut juga dapat digunakan sebagai media untuk menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, keluhan, atau apresiasi kepada pemkot. Dengan aplikasi ini, semua keluhan layanan publik bisa dilaporkan. Di antaranya, keluhan terkait pengurusan administrasi kependudukan, jalan berlubang, saluran air, hingga adanya genangan atau banjir.

Melalui aplikasi ini, pelapor beserta instansi terkait juga dapat saling berinteraksi dan memantau status pengaduan. Apabila dalam 1 x 24 jam keluhan warga tidak ditanggapi oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau instansi tersebut, maka secara

sistem akan langsung masuk ke gawai milik Walikota Surabaya, Eri Cahyadi.

Aplikasi WargaKu adalah bentuk inovasi layanan terbaru yang diluncurkan oleh pemerintah kota Surabaya sebagai wadah penyampaian aspirasi bagi masyarakat Surabaya agar dapat menyampaikan segala bentuk informasi. Nantinya, aduan yang disampaikan masyarakat akan langsung diteruskan kepada OPD yang menangani dan segera ditangani. Apabila aduan masyarakat ini tidak segera ditangani maka akan secara otomatis akan sampai kepada Walikota Surabaya.

2. Alur Pendaftaran Aplikasi “WargaKu”

Aplikasi WargaKu merupakan *platform* online yang disediakan oleh pemerintah Surabaya untuk menampung segala informasi, baik aspirasi, keluhan, dan aduan terkait segala apa yang terjadi di tengah-tengah masyarakat Surabaya.

Aplikasi ini hanya bisa diakses oleh masyarakat yang ber-KTP Surabaya dan tidak bisa diakses oleh warga yang ber-KTP di luar Surabaya. Berikut adalah beberapa langkah yang perlu dilakukan apabila ingin mengakses aplikasi “WargaKu” :

a) Download Aplikasi WargaKu di Playstore

Masyarakat Surabaya bisa mendownload aplikasi Wargaku dengan mengetik “Wargaku Surabaya” di Playstore baik menggunakan Android atau ponsel lainnya. Jika via link, maka bisa mengakses di web <https://mediacenter.surabaya.go.id>.

b) Registrasi

Setelah mendownload lalu meng-*install* aplikasi tersebut, segera masuk ke halaman utama untuk membuat akun dengan mengisi biodata. Pada tahap ini, siapkan KTP ber NIK Surabaya untuk membantu proses registrasi. Data yang wajib diisi meliputi : nama, NIK, jenis kelamin, alamat, nomer telepon, email, kelurahan, kecamatan, password, dan konfirmasi password.

c) Cara Membuat Pengaduan

- 1) Klik “Tambah Pengaduan”.
- 2) Masukkan pengaduan, *upload* lampiran, tenggat pengaduan, kategori, topik, OPD, Kecamatan, Kelurahan, detail lokasi.
- 3) Lalu klik “Tambah Pengaduan”.

d) Cara Memantau Pengaduan

Warga Surabaya bisa memantau sejauh mana aduan yang telah disampaikan di aplikasi ini apakah belum ditangani, sedang ditangani, atau sudah ditangani. Pengguna aplikasi *wargaku* akan memperoleh notifikasi apabila ada perubahan status keluhan.

3. Manfaat dan Kegunaan Aplikasi “WargaKu”

Ada beberapa manfaat yang diperoleh dari adanya aplikasi “Wargaku” bagi masyarakat Surabaya yaitu diantaranya :

- a) Memberikan kemudahan bagi masyarakat Surabaya dalam mendapatkan informasi seputar pemerintahan.
- b) Memudahkan masyarakat Surabaya untuk melakukan pengaduan dan memberikan aspirasi guna meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kota Surabaya.
- c) Memberikan kemudahan bagi masyarakat Surabaya dalam berinteraksi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pemerintah kota Surabaya.
- d) Fasilitas notifikasi jika ada pemberitahuan baru.

4. Pelaksanaan Sosialisasi Program Aplikasi “WargaKu”

Aplikasi “WargaKu” merupakan kelanjutan pengembangan inovasi pelayanan public dari Dinas Kominfo sebagai penanggung jawab dan Mal Pelayanan Publik Sebagai Pelaksana. Dalam penerbitan aplikasi “wargaKu” selama ini, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi berjalannya aplikasi ini di tengah masyarakat baik yang mendukung maupun yang menghambat. Yaitu diantaranya :

a) Faktor Pendukung

1) Terobosan baru

Salah satu yang mendukung berjalannya aplikasi “WargaKu” adalah bahwa selama ini Surabaya belum memiliki inovasi di dunia digital. Dengan adanya aplikasi ini, menjadi terobosan baru bagi pelayanan di Surabaya terkait penyampaian aduan, keluhan, dan sebagainya.

Peneliti berhasil mewawancarai salah satu pegawai Dinas Kominfo yaitu Ibu Erlina. Peneliti menanyakan tentang bagaimana proses terobosan inovasi baru ini.

2) Sarana Komunikasi antara Pemerintah dan Masyarakat

Aplikasi “WargaKu” adalah wadah komunikasi antara pemerintah kota Surabaya dengan masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat bebas menyampaikan informasi, aspirasi, keluhan, atau aduan kepada pemerintah kota dan langsung diarahkan kepada OPD terkait. Selama ini masyarakat dirasa kesulitan untuk menyampaikan aspirasi kepada pemerintah karena belum tersedianya wadah.

b) Faktor Penghambat

1) Aplikasi Belum Begitu Dikenal Secara Luas Oleh Masyarakat Surabaya

Walaupun merupakan salah satu inovasi yang sangat bagus dan bermanfaat bagi masyarakat, namun sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum mengenal aplikasi “WargaKu” ini. Hal ini disebabkan masih belum masiv nya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya untuk mengenalkan aplikasi ini.

- 2) Aplikasi yang Masih Butuh Pengembangan

Keberadaan aplikasi “WargaKu” ini belum sepenuhnya sempurna. Masih ada beberapa hal yang perlu dikembangkan di dalam aplikasi tersebut salah satunya adalah kelengkapan fitur pelayanan yang masih perlu dikembangkan

5. Analisa Menggunakan Teori George C. Edward III

Dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan, pelaku kebijakan pasti akan menemukan beberapa temuan yang terjadi di lapangan. Hal ini yang akan melandasi sebuah kebijakan untuk segera dianalisa dengan harapan dapat mencari solusi atas temuan yang didapatkan selama masa implementasi. Ada beberapa variable yang dikemukakan oleh George C. Edward III yaitu diantaranya :

a) Komunikasi

Implementasi kebijakan publik agar dapat mencapai keberhasilan, mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan secara jelas. Apabila penyampaian tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas, tidak memberikan pemahaman atau bahkan tujuan dan sasaran kebijakan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi suatu penolakan atau resistensi dari kelompok sasaran yang bersangkutan.

Dalam penyampaian aplikasi “WargaKu” kepada masyarakat, komunikasi lebih terfokus pada bagaimana kesamaan visi antara jajaran pemerintah Kota Surabaya dengan OPD yang lain untuk sama-sama terlibat dalam menyampaikan aplikasi ini kepada masyarakat. Aplikasi ini cukup baik karena menunjukkan bahwa hubungan, komunikasi, dan koordinasi antar OPD yang sangat bersinergi.

Dengan begitu aplikasi ini bisa dimanfaatkan oleh masyarakat. Namun, penulis melihat bahwa masih adanya kekurangan dalam penyampaian komunikasi kepada masyarakat sehingga masih ditemukan masyarakat yang belum mengenal aplikasi ini. Penulis beranggapan bahwa perlu peningkatan sosialisasi secara masiv dan berkala agar masyarakat bisa mengenal dan mengakses aplikasi “WargaKu” ini.

b) Sumberdaya

Dalam implementasi kebijakan harus ditunjang oleh sumberdaya baik sumberdaya manusia, materi dan fasilitas. Sasaran, tujuan dan isi kebijakan walaupun sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif dan efisien. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja tidak diwujudkan untuk memberikan pemecahan masalah yang ada di masyarakat dan upaya memberikan pelayan pada masyarakat.

Pada aplikasi “WargaKu” ini, kemampuan sumberdaya dalam pelaksanaan program layanan melalui aplikasi cukup baik. Kualitas pelaksana, tingkat respon pemerintah terkait aduan masyarakat sangat cepat. Hal ini mengacu pada perintah dan arahan walikota Surabaya untuk merespon keluhan dan aduan masyarakat dengan cepat. Menurut penulis, arahan walikota kepada OPD yang ada di Aplikasi Wargaku ini agar merespon dengan cepat adalah bentuk kehadiran pemerintah di tengah-tengah masyarakat.

c) Disposisi

Suatu disposisi dalam implementasi yaitu karakteristik, sikap yang dimiliki oleh implementor kebijakan, seperti komitmen, kejujuran, komunikatif, cerdas, dan sifat demokratis. Implementor baik harus memiliki

disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan dan ditetapkan oleh pembuat kebijakan.

Implementasi kebijakan apabila memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasinya menjadi tidak efektif dan efisien.

Tingkat respon yang diberikan, kualitas pelaksana kebijakan yang dalam hal ini adalah OPD terkait respon terhadap aduan masyarakat cukup baik. Disposisi yang diberikan OPD untuk melayani aduan masyarakat di aplikasi ini sangat baik. Ini menunjukkan bahwa aplikasi “WargaKu” ini sangat terbuka bagi masyarakat.

d) Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan salah-satu institusi yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan. Keberadaan birokrasi tidak hanya dalam struktur pemerintah, tetapi juga ada dalam organisasi-organisasi swasta, institusi pendidikan dan sebagainya. Bahkan dalam kasus-kasus tertentu birokrasi diciptakan hanya untuk menjalankan suatu kebijakan tertentu.

Kualitas struktur birokrasi di pemerintah kota Surabaya sangat transparan. Walikota Surabaya menjelaskan bahwa adanya aplikasi “WargaKu” ini bisa menjadi wadah bagi masyarakat untuk mengadakan bagaimana kinerja pemerintah kota Surabaya sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah kota.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

a) Faktor Komunikasi

Pada variable ini menunjukkan bahwa jalinan komunikasi dan koordinasi telah berjalan dengan baik antara pelaksanaan dengan apa yang terjadi di lapangan. Koordinasi antar instansi, kemudian komunikasi antara pemerintah

dengan semua OPD untuk menyampaikan aplikasi “Wargaku” kepada masyarakat Surabaya dengan cara sosialisasi program secara bertahap juga berjalan cukup maksimal. Walaupun masih perlu ada pengembangan terkait fitur yang ada di dalamnya, tetapi peneliti merasa bahwa aplikasi ini merupakan wadah bagi masyarakat sehingga hal ini yang membuat program bisa segera mencapai target.

b) Faktor Sumberdaya

Dukungan sumberdaya pada program aplikasi “WargaKu” telah dirasa cukup berkualitas dengan adanya arahan yang jelas dari Walikota Surabaya yang menggagas aplikasi ini. Selain itu banyaknya OPD yang cukup berpengalaman yang disiapkan untuk merespon aduan dan informasi masyarakat juga menjadi faktor penting.

c) Faktor Disposisi atau Karakter Pelaksana

Pada variabel ini telah menunjukkan bahwa karakter pelaksana kebijakan memiliki sikap tanggungjawab dan visioner dalam menjalankan kebijakan program layanan masyarakat ini. Hal ini dapat dilihat dari pendampingan yang dilakukan walikota secara langsung dengan memantau setiap aduan selama 1 x 24 jam menunjukkan bahwa walikota mengajak seluruh jajaran pemerintah harus siap, cepat, dan tanggap dalam melayani masyarakat.

d) Faktor Struktur Birokrasi

Pada aspek birokrasi, pelaksanaan program layanan masyarakat melalui aplikasi “WargaKu” berada dalam kontrol Dinas Kominfo dan dipantau langsung oleh pemerintah kota Surabaya dibawah komando Walikota, Eri Cahyadi. Pembagian pelaksanaan program ini juga melibatkan beberapa instansi lain yang juga bekerja sama dalam mensukseskan aplikasi “Wargaku” seperti BUMN, BUMD, BUMS dan dinas terkait.

2. Rekomendasi

Walaupun dalam pelaksanaan program layanan aplikasi “WargaKu” ini telah berjalan dengan baik, bukan tidak mungkin pasti ada beberapa persoalan yang terselip didalamnya. Maka dari itu ada beberapa saran yang penulis sampaikan terhadap proses pelaksanaan program layanan masyarakat melalui aplikasi “WargaKu” khususnya pada pelaksanaan di lapangan agar berjalan semakin baik yaitu :

- a) Koordinasi dan komunikasi antar *stakeholder* harus semakin ditingkatkan. Meskipun sudah berjalan dengan baik, perlu adanya inovasi dalam meningkatkan layanan yang tersedia di aplikasi “WargaKu”. Perlu adanya sosialisasi yang lebih lanjut dan massif dengan melibatkan relawan atau komunitas untuk mempromosikan aplikasi “WargaKu” kepada masyarakat Surabaya secara luas.
- b) Kualitas atau tingkat pelaksana kebijakan yang dalam hal ini adalah pengelola perlu ditingkatkan.
- c) Perlu adanya pengembangan sistem pada aplikasi “WargaKu” seperti kelengkapan informasi, bagaimana langkah pendaftaran, syarat apa saja yang perlu dipenuhi, kemudian informasi-informasi yang bisa disampaikan, lebih baik dilengkapi agar masyarakat bisa lebih mudah memahami.
- d) Masyarakat harus menjadi target utama lebih banyak dalam urusan pengenalan aplikasi “Wargaku” ini. Jadi masyarakat bisa berperan dalam memberikan sumbangsih pemikiran dan arahan serta kritik kepada pemerintah kota Surabaya

agar dapat meningkatkan kualitas kinerja pemerintah kota.

F. REFERENSI

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Penyediaan Layanan Aplikasi dan/atau Konten Melalui Internet (Over The Top).
- Surat Keputusan (SK) Walikota Surabaya No.188.4 1/436.1.2/2012 Tim Pelayanan Keluhan atau Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya.
- Pengertian Penelitian Kualitatif, Manfaat, dan Kegunaan. Oky Sugiarto. 13 April 2020. [https://binus.ac.id/bandung/2020/04/penelitian-kualitatif-manfaat-dan-alasan-penggunaan/#:~:text=Penelitian%20kualitatif%20adalah%20penelitian%20yang,kunci%20\(Sugiyono%2C%202005\).](https://binus.ac.id/bandung/2020/04/penelitian-kualitatif-manfaat-dan-alasan-penggunaan/#:~:text=Penelitian%20kualitatif%20adalah%20penelitian%20yang,kunci%20(Sugiyono%2C%202005).)
- Pengenalan Aplikasi WargaKu di Kota Surabaya. Siaran Pers No.28/Pih/Kominfo/3/2016. https://www.kominfo.go.id/content/detail/7194/siaran-pers-no28pihkominfo32016-tentang-SE-nomor-3-tahun-2016-terkait-penyediaan-layanan-aplikasi-dan/atau-konten-melalui-internet-over-the-top/0/siaran_pers.
- Pemkot Surabaya Rilis Aplikasi WargaKu. Kompas Media. <https://regional.kompas.com/read/2021/03/31/195107478/pemkot-surabaya-rilis-aplikasi-wargaku-warga-bisa-laporkan-keluhan-terkait?page=all>
- Konsep Implementasi. Mercubuana Yogya. <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/5004/8/BAB%20II.pdf>.