

IMPLEMENTASI LAYANAN E-WADUL DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA

Lantri Vidya Pura

14040674135 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) lantrividypura@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.Sos., M.AP.

198301192008122002 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) efanida@yahoo.com

Abstrak

Pelayanan publik menyangkut kehidupan yang sangat luas dalam berbangsa maupun bernegara Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Merespon pada prinsip-prinsip pelayanan publik seperti akuntabilitas dan transparansi, pemerintah mulai mengembangkan *E-Government* dalam menjalankan urusan pemerintahannya sebagaimana diamanatkan pada Instruksi Presiden No. 03 Tahun 2003. Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan aplikasi terbarunya untuk mewujudkan *Go To Cyber City* dan *Smart City* di Kota Surabaya dalam bidang *Innovation Government* dan *Electronic Government*. Salah satu jenis pelayanan publik di Kota Surabaya adalah *Media Center* yang terdapat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk menangani pengaduan masyarakat dengan meluncurkan aplikasi terbaru berbasis elektronik bernama E-Wadul Berdasarkan SK Walikota No.188.45/59.436.1.2/2015 Tim pelaksanaan keluhan/pengaduan masyarakat (TPKPM) merupakan Tim yang mendapatkan SK Walikota Surabaya untuk menjadi perwakilan dari setiap SKPD dalam menangani keluhan masyarakat yang ada. Aplikasi ini diresmikan pada tanggal 31 Mei 2016 yang bertepatan dengan HJKS (Hari Jadi Kota Surabaya) ke-723. Layanan E-Wadul ini adalah inovasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengadakan segala pengaduan terkait Pemerintahan Kota Surabaya. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu mendeskripsikan bagaimana Implementasi Layanan E-Wadul di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Indikator yang mempengaruhi keberhasilan implementasi electronic govermen ini menurut O'Brien (2005) yaitu: Dukungan manajemen eksekutif, Keterlibatan *end user* / peran pemakai akhir, Kejelasan pernyataan kebutuhan, Perencanaan yang matang dan tepat, Harapan yang nyata / realistic. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan E-Wadul ini sudah cukup baik walaupun masih terdapat kekurangan di bidang pelayanannya, selain itu tidak seluruh masyarakat Surabaya dapat mengakses aplikasi tersebut, namun pihak Dinas Komunikasi dan Informatika terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya baik di bidang pelayanan maupun dibidang koneksi internet.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Implementasi,

Abstract

Public services concerning the life of a very wide in nation and state In the Decree of the Minister of Administrative Reform. 63 / KEP / M.PAN / 7/2003. Responding to the principles of public services such as accountability and transparency, the government began to develop E-Government in carrying out its governmental affairs as mandated by Presidential Instruction No. 03 Year 2003. Surabaya City Government developed its newest application to realize *Go To Cyber City* and *Smart City* in Surabaya City in the field of *Innovation Government* and *Electronic Government*. One type of public service in Surabaya City is *Media Center* located at Surabaya City Communication and Informatics Office to handle public complaints by launching the latest electronic-based application named E-Wadul Based on Mayor Decree No.188.45 / 59.436.1.2 / 2015 The team of complaints / A community complaint (TPKPM) is a team that gets the Surabaya Mayor's Decree to become a representative of each SKPD in tackling existing community grievances. This application was inaugurated on May 31, 2016 which coincided with HJKS (anniversary of Surabaya) to 723. E-Wadul service is an innovation provided by the Government of Surabaya City to facilitate the public in complaining about all complaints related to the Government of Surabaya. Based on this, it is necessary to describe how the Implementation of E-Wadul Service in Surabaya City Communications and Informatics Department. Indicators that update the successful implementation of this electronic goverment by O'Brien

(2005) are: Executive management support, End user involvement / end user role, Clarity of need statement, Mature and precise planning, Realistic / realistic expectations. Descriptive with qualitative approach. Data collection techniques in this study through interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques are data collection, data reduction, data presentation, conclusion or data verification. The results show that the implementation of E-Wadul service is good enough although there are still shortcomings in the field of service, other than that not all the people of Surabaya can access the application, but the Office of Communications and Informatics continue to improve the service both in the field of service and field of connection Internet

Key Words: Public Service, Implementation, Electronic Government .

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menyangkut kehidupan yang sangat luas dalam berbangsa maupun bernegara Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan bahwa, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintahan di seluruh dunia pada saat ini menghadapi "tekanan" dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dan tidak terkecuali dengan pemerintahan yang ada di Kota Surabaya.

Hal ini karena sampai sekarang pelayanan publik yang efisien masih sangat jauh dari harapan (Dwiyanto, 2011). Hal tersebut menyebabkan Electronic-Government atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam bagian menimbang butir b dinyatakan :

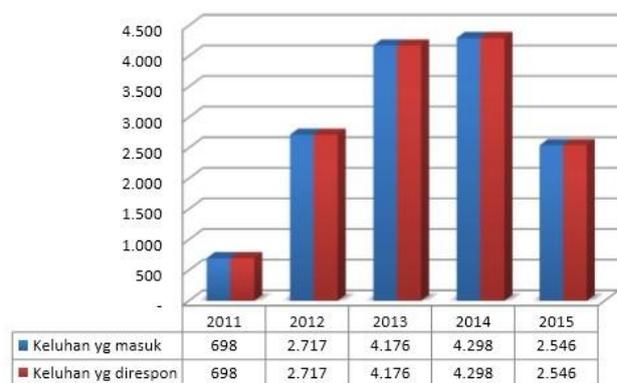
“Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”.

Merespon pada prinsip-prinsip pelayanan publik seperti akuntabilitas dan transparansi, pemerintah mulai mengembangkan *E-Government* dalam menjalankan urusan pemerintahannya sebagaimana diamanatkan pada Instruksi Presiden No. 03 Tahun 2003. Salah satu Pemerintah Daerah di Indonesia yang terkenal dengan berbagai inovasi *Electronic-Government* adalah Pemerintah Kota Surabaya. Pengembangan *Electronic-Government* di Surabaya ini didukung dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Dimana dalam butir pertama disebutkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi

dan komunikasi yang memadai diperlukan guna mengoptimalkan Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan publik di Kota Surabaya adalah *Media Center* yang dikembangkan sebagai wadah bagi masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan atau memohon informasi seputar Pemerintah Kota Surabaya sehingga memudahkan masyarakat untuk tidak perlu lagi berbelit-belit mendatangi instansi yang dituju dan tanpa mengeluarkan biaya. Dalam menyampaikan keluhan atau permohonan informasi, masyarakat bisa memilih akses yang dibuka melalui berbagai macam media yakni, telepon, *Short Message Service (SMS)*, *website*, *email*, *faximile*, *facebook*, *twitter*, dan portal. *Media Center* merupakan terobosan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai bentuk pelayanan publik yang responsif, integratif dan informatif yang didalamnya juga telah mencakup fungsi PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Setiap keluhan masyarakat yang masuk ke *Media center*, langsung ditindak lanjuti oleh *media center*. Jumlah keluhan yang terjadi pada tahun 2011 hingga 2015 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pengaduan di Dinas Komunikasi Dan Informatika.

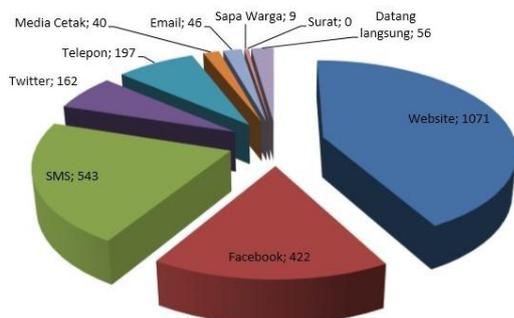


Sumber:

<https://dinkominfo.surabaya.go.id/download3.php?id=35>

Sedangkan persentase penyampaian keluhan masyarakat per media penyampaian informasi tampak pada diagram gambar berikut ini:

Tabel 1.2. Prosentase



Sumber:

<https://dinkominfo.surabaya.go.id/download3.php?id=35>

Terlalu banyaknya pengaduan yang masuk dalam Media Center serta kurangnya SDM yang ada membuat Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan lagi dengan aplikasi terbarunya untuk mewujudkan *Go To Cyber City dan Smart City* di Kota Surabaya dalam bidang *Innovation Government dan Electronic Government*. Dengan meluncurkan aplikasi berbasis elektronik yang bernama E-Wadul dan diresmikan pada tanggal 31 Mei 2016 yang bertepatan dengan HJKS (Hari Jadi Kota Surabaya) ke-723. Aplikasi ini melengkapi pelayanan aduan Pemerintahan Kota Surabaya yang lalu-lalu.

E-Wadul adalah suatu program yang telah diciptakan oleh *Media Center* Kota Surabaya. Berdasarkan SK Walikota No.188.45/59.436.1.2/2015 Tim pelaksana keluhan/pengaduan masyarakat (TPKPM) merupakan Tim yang mendapatkan SK Walikota Surabaya untuk menjadi perwakilan dari setiap SKPD dalam menangani keluhan masyarakat yang ada. *Media Center* ditunjuk untuk menangani hal-hal tersebut. Aplikasi E-Wadul ini berbasis *Android* maupun *IOS* dimana E-Wadul dapat diakses dengan cara mendownload aplikasi E-Wadul melalui *Google Play* maupun *APP Store*. Keunggulan dari aplikasi ini adalah: cukup dengan melalui *Gadget Smart Phone* masyarakat dapat *mendownload* aplikasi E-Wadul dan dapat langsung mengelukan permasalahan yang terjadi dimanapun mereka berada terkait dengan keluhan di Pemerintahan Kota Surabaya. Penerapan layanan E-Wadul merupakan alternatif yang layak dikembangkan dengan tujuan untuk lebih cepat merespon segala keluhan-keluhan masyarakat.

Sesuai dengan implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 2, yang berbunyi: “(1) Setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik. (2) Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana”. Selain itu, penyelenggaraan *Media Center*

Pemerintah Kota Surabaya juga sesuai dengan Pasal 13 ayat (1) Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi: “Penyelenggara pelayanan publik wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain: telepon, pesan layanan singkat *short message service (sms)*, laman (*website*), *pes-el (e-mail)*, dan kotak pengaduan”.

Sebagai aplikasi yang baru dikembangkan oleh *media center* maka perlu melihat sejauh mana aplikasi E-Wadul dapat dijalankan sehingga perlu diteliti lebih dalam melalui ”Implementasi Layanan E-Wadul di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Surabaya”.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Layanan E-Wadul di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya?

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penulisan penelitian dalam format skripsi adalah: Untuk mendeskripsikan Implementasi layanan E-Wadul di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya.

MANFAAT PENELITIAN

Adapun hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi terkait inovasi pelayanan publik yang berbasis elektronik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Mahasiswa

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dalam rangka meningkatkan inovasi-inovasi terbaru yang berbasis *E-Government* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kota Surabaya.
 - b. Bagi Universitas Negeri Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi khususnya di bidang elektronik government dan dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis
 - c. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Pendapatan Pengelolaan keuangan dan Aset Daerah dalam implemtasi layanan E-Wadul.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode perencanaan bersifat deskriptif dengan metode

kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi layanan E-Wadul di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Dengan menggunakan teori keberhasilan implementasi e-gov menurut O'Brien (2005) Subjek penelitian ini adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Kepala, Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E-Gov), Kepala. Seksi Tata Kelola dan Evaluasi Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (E-Gov)., Staf Teknologi dan Komunikasi (E-Gov), Seksi Aplikasi, Staf Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi E-Gov dan masyarakat.

Teknik pengambilan data melalui, observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi Data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik saat-saat ini menjadikan topik utama pemerintah Kota Surabaya untuk mengembangkan layanan publik berbasis *Elektronic Government* untuk mewujudkan Surabaya *Go To Cyber City* dan *Smart Cit*. Hal ini di dukung penuh oleh Wali Kota Surabaya yang menunjuk salah satu SKPD yaitu Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya sebagai SKPD yang bergerak dibidang informasi, komunikasi dan informatika sekaligus pengembangan *Elektronic Government* yang ada di Surabaya. Aplikasi terbaru yang telah diluncurkan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya yaitu layanan E-Wadul yang bertujuan sebagai layanan pengaduan terkait Pemerintahan Kota Surabaya. Aplikasi berbasis E-Gov ini antara Pemerintah Kota Surabaya dengan Masyarakat (G to C) yang menggunakan sistem Android maupun IOS akan mempermudah masyarakat Kota Surabaya dalam mengeluhkan segala keluhannya terkait Pemerintahan Kota Surabaya, cukup melalui *Smartphone* mereka dapat mengadukan kepada Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi ini juga sangat efektif dan efisien karena proses pengaduan yang cepat serta penanganan yang cepat yaitu 1x24jam. Dalam implementasi layanan E-Gov ini agar mendapat keberhasilan yang diinginkan sesuai dengan SK Walikota No.188.45/59.436.1.2/2015 maka harus melihat faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan dalam implementasi *E-Government* Menurut O'Brien (2005),

1. Dukungan Manajemen Eksekutif

Manajemen eksekutif adalah para pengambil keputusan yang menentukan arah jalannya dan kebijakan perusahaan. Apabila dukungan diberikan oleh seluruh unsur manajemen organisasi pada berbagai level maka sistem informasi akan mencapai keberhasilan. Sistem informasi yang telah didesain secara sempurna oleh pakar pada akhirnya membutuhkan peran dan dukungan pengambil keputusan dalam organisasi sehingga terwujudnya keberhasilan sistem informasi. Walikota Surabaya sangat mendukung terciptanya layanan pengaduan berbasis E-Gov ini dengan dikeluarkannya SK Walikota No.188.45/54.436.1.2/2013 dalam hal ini dukungan yang diberikan juga berupa pendanaan

terciptanya aplikasi E-Wadul ini dan dana terkait perbaikannya serta dukungan dari SDM yang berkualitas. *Media Center* yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan informasi juga terintegrasi bersertifikasi ISO 9001:2008. Proses membuatnya juga di desain secara baik dan mudah untuk diaplikasikan oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam mengadakan aduannya.

2. Keterlibatan End User / Peran Pemakai Akhir

Keterlibatan para pemakai akhir dari sistem informasi yang meliputi pelanggan, tenaga penjualan, teknisi, staf administrasi akuntan atau para manajer sangat dibutuhkan bagi tercapainya keberhasilan pelaksanaan sistem informasi. Sebaiknya pada saat sistem informasi dirancang atau didesain oleh pembuat sistem (pakar sistem informasi), end user ikut berperan didalamnya sehingga ia memahami dan memperoleh kesempatan untuk mengenal sistem secara lebih detail sesuai dengan prioritas dan kebutuhan organisasi. Hal tersebut akan membantu end user dalam pemahaman sistem apabila di kemudian hari terjadi perubahan pada sistem itu sendiri. Hal tersebut akan mampu membantu sistem informasi mencapai keberhasilan dalam penerapannya. Dalam hal ini yang terlibat dalam pembuatan aplikasi ini adalah Dinas Komunikasi Dan Informatika selaku SKPD yang telah ditunjuk oleh Pemerintahan Kota Surabaya dalam memberikan inovasi-inovasi terkait *Elektronic Government*, selain itu masing-masing SKPD akan bekerjasama guna untuk menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat, setiap SKPD memiliki peran penting dalam menangani setiap pengaduan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi pokoknya masing-masing. Kelebihan aplikasi ini masyarakat akan dengan mudah mengadakan dimanapun mereka berada hanya dengan melalui *Smartphone* mereka namun kekurangan dari aplikasi ini adalah hanya *Smartphone* dengan Android terbaru diatas 4.1 yang dapat menginstall aplikasi E-Wadul ini sedangkan tidak semua masyarakat memiliki *Smartphone* dengan *android* terbaru namun antusias masyarakat dalam menyabut aplikasi ini sudah cukup tinggi melihat jumlah pengaduan yang semakinhari semakin meningkat, masyarakat dengan mudah mengetahui layanan aplikasi terbaru ini melalui media internet maupun website Kota Surabaya. Aplikasi E-Wadul ini juga di sosialisasikan melalui radio maupun penyuluhan di berbagai kelurahan dan kecamatan Kota Surabaya.

3. Kejelasan Pernyataan Kebutuhan

Dalam penerapan sistem informasi pada suatu organisasi harus dilakukan perumusan dengan jelas tentang kebutuhan penggunaan sistem informasi tersebut. Kebutuhan tersebut harus ditunjang oleh hardware, software, dan jaringan yang akan digunakan organisasi dalam menerapkan sistem informasi tersebut. Pernyataan kebutuhan yang ditegaskan sejak awal akan berdampak positif pada saat sistem informasi diimplementasikan karena seluruh data dan informasi yang dibutuhkan. Sistem Informasi berupa hardware, software, dan jaringan terus dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika dalam Restra tahun 2016-2021 untuk

melayani kebutuhan masyarakat Kota Surabaya. Aplikasi E-Wadul ini menjawab tentang keluhan masyarakat yang dirasa tidak efektif dan efisien serta terlalu rumit, dengan adanya aplikasi ini masyarakat dengan mudah mengadukan keluhannya.

4. Perencanaan Yang Matang dan Tepat

Sistem informasi hendaknya direncanakan dengan matang yang meliputi maksud dan tujuan dibentuknya sistem informasi tersebut. Pengembangan dan penerapan sistem informasi yang didukung oleh perencanaan yang matang mampu menjadi mediator atau 1. penghubung antara berbagai keinginan dan kepentingan yang ada dalam organisasi. Aplikasi E-Wadul ini dirancang dengan matang oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika guna untuk memberikan layanan pengaduan yang terbaik untuk masyarakat. SDM yang terdapat di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya ini sangat profesional dalam bekerja dan sangat cepat merespon segala keluhan yang dikeluhkan masyarakat. Hal ini terbukti bahwa masyarakat tidak perlu menunggu balasan yang cukup lama dalam pengaduannya, hanya max 1x24jam pihak terkait akan segera menjawab keluhan masyarakat. 2.

5. Harapan Yang Nyata / Realistik

Organisasi atau perusahaan memiliki harapan yang jelas dan ingin dicapai dengan menerapkan sistem informasi sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai. Harapan tersebut harus sejalan dengan ketersediaan sumberdaya informasi yang dimiliki organisasi yang meliputi brainware, hardware, software, netware/jaringan serta sumber daya lain yaitu modal dan lingkungan organisasi. Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi Dan Informatika memiliki harapan untuk terus meningkatkan pelayanan publiknya yang berbasis E-Gov untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Surabaya serta mewujudkan Surabaya *Go To Smart City* dan *Cyber City* selain itu agar masyarakat ikut berpartisipasi dalam pembangunan Kota Surabaya. Dengan Aplikasi E-Wadul ini maka masyarakat akan dengan mudah melaporkan apapun terkait Pemerintahan Kota Surabaya, sehingga Pemerintah Kota Surabaya dapat terus memperbaiki kinerja dan kualitasnya dalam memberikan pelayanan publik. Ketersediaan infrastruktur E-Gov yang ada di kota Surabaya akibat dari dukungan Walikota Kota Surabaya dan SDM yang handal. Untuk itu implementasi layanan E-Wadul ini dirasa sudah cukup baik.

PENUTUP

Simpulan

3. Hasil penelitian ini terkait dengan Implementasi Layanan E-Wadul di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya adalah sudah cukup baik. layanan E-Wadul yang berbasis *Elektronic Government* untuk mewujudkan Surabaya *Go To Cyber City* dan *Smart City*, dukung penuh oleh WaliKota Surabaya sangat mendukung proses berlangsungnya aplikasi yang berbasis *Android* dan *IOS* ini. Aplikasi terbaru yang telah diluncurkan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya bertujuan sebagai layanan pengaduan terkait Pemerintahan Kota

Surabaya, cukup melalui *Smartphone* mereka dapat mengadukan kepada Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi ini juga sangat efektif dan efisien karena proses pengaduan yang cepat serta penanganan yang cepat yaitu 1x24jam. Dalam implementasi layanan E-Gov ini agar mendapat keberhasilan yang diinginkan sesuai dengan SK Walikota No.188.45/59.436.1.2/2015 maka harus melihat faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan dalam implementasi *E-Government* antara lain adalah sebagai berikut:

1. Dukungan manajemen eksekutif

Didukung baik oleh Walikota Kota Surabaya dalam pembuatan aplikasi E-Wadul dengan dikeluarkannya SK Walikota No.188.45/59.436.1.2/2015 dan diresmikan langsung oleh Walikota Surabaya pada HUT kota Surabaya tanggal 31 Mei 2016. Dukungan penuh walikota yang menjadi sumber utama aplikasi ini dapat berjalan dengan baik. Dinas Komunikasi Dan Informatika adalah salah satu SKPD di kota Surabaya yang diberikan kewenangan dalam pembuatan Aplikasi E-Wadul ini yang melibatkan SKPD-SKPD terkait dalam menangani pengaduan yang terkait.

2. Keterlibatan / peran pemakai akhir (*end user*)

Keterlibatan dalam membuat aplikasi E-Wadul ini adalah seluruh SKPD yang ada di Kota Surabaya karena aplikasi ini terkait dengan pengaduan apapun di Kota Surabaya, sedangkan yang menciptakan aplikasi E-Wadul ini adalah Dinas Komunikasi Dan Informatika yang ditunjuk langsung oleh Walikota Kota Surabaya.

Kelebihan dari aplikasi ini adalah masyarakat dengan mudah mengadukan hanya melalui *smartphone* mereka dimana saja dan kapan saja, dengan cara yang sangat mudah dioperasikan dan dapat memasukan file berupa foto kejadian yang terjadi serta dapat ditangani max 1x24 jam. Sedangkan untuk kelemahannya aplikasi E-Wadul ini hanya dapat di undu melalui *Android* 4-0 sedangkan *android* dibawah itu tidak dapat mengunduh aplikasi E-Wadul ini. Sehingga tidak semua masyarakat dapat mengunduh aplikasi E-Wadul tersebut.

Aplikasi ini memiliki buku panduan dan juga panduan cara pengoprasionalkan yang di share di website kota surabaya maupun dapat diakses di *Google*. Sedangkan untuk sosialisasinya aplikasi ini di sosialisasikan pada media massa yang berupa internet, dan radio selain itu juga di sebarakan melalui kecamatan maupun kelurahan di seluruh kota Surabaya. Dengan adanya aplikasi ini disambut baik oleh masyarakat Kota Surabaya karena dirasa lebih efektif dan efisien dalam proses pengaduan.

3. Kejelasan pernyataan kebutuhan

Aplikasi E-Wadul ini sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti yang telah di paparkan pada masukan masyarakat serta rencana RENJA tahun 2016-2017, aplikasi ini diciptakan untuk mewujudkan keinginan masyarakat dalam pengaduan ke Pemerintah Kota Surabaya yang cepat dan tidak berbelit-belit. Sedangkan terkait infrastruktur yang terkait semua sangat memadai seperti SDM yang sangat profesional serta akses jaringan di kota Surabaya yang sudah cukup baik dibandingkan dengan kota-kota lainnya. Kematangan

perencanaan Dengan perencanaan yang matang serta melihat maksud dan tujuan diciptakan aplikasi E-Wadul ini adalah selaras dengan visi-misi kota surabaya yang ingin mewujudkan *Go To Cyber City* dan *Smart City* di Kota Surabaya dalam bidang *Innovation Government dan Electronic Government*. Sedangkan untuk peran aktif SDM yang menangani keluhan ini sangat profesional, sehingga layanan pengaduan ini dapat terjawab secara cepat yaitu max 24jam. Aplikasi ini di buat dengan SDM yang sangat mumpuni sehingga aplikasi ini diharapkan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuannya.

4. Kematangan perencanaan

Dengan perencanaan yang matang serta melihat maksud dan tujuan diciptakan aplikasi E-Wadul ini adalah selaras dengan visi-misi kota surabaya yang ingin mewujudkan *Go To Cyber City* dan *Smart City* di Kota Surabaya dalam bidang *Innovation Government dan Electronic Government*. Sedangkan untuk peran aktif SDM yang menangani keluhan ini sangat profesional, sehingga layanan pengaduan ini dapat terjawab secara cepat yaitu max 24jam. Aplikasi ini di buat dengan SDM yang sangat mumpuni sehingga aplikasi ini diharapkan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuannya.

5. Harapan perusahaan / organisasi yang nyata.

Harapan Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi Dan Informatika ini untuk terus meningkatkan pelayanan publiknya yang berbasis E-Gov untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Surabaya serta mewujudkan Surabaya *Go To Smart City* dan *Cyber City* selain itu agar masyarakat ikut berpartisipasi dalam pembangunan Kota Surabaya. Dengan Aplikasi E-Wadul ini maka masyarakat akan dengan mudah melaporkan apapun terkait Pemerintahan Kota Surabaya, sehingga Pemerintah Kota Surabaya dapat terus memperbaiki kinerja dan kualitasnya dalam memberikan pelayanan publik. Ketersediaan infrastruktur E-Gov yang ada di kota Surabaya akibat dari dukungan Walikota Kota Surabaya dan SDM yang handal.

B. Saran

1. Dalam hal infrastruktur, Kota Surabaya harus terus mengembangkan infratrakturnya baik yang berupa SDM maupun jaringan internet guna mewujudkan Surabaya *Go To Smart City* dan *Cyber City*, serta menambh jumlah SDM agar dapat menanggapi semua keluhan masyarakat Kota Surabaya.

2. Karena aplikasi E-Wadul ini merupakan aplikasi baru yang diresmikan pada tahun 2016 maka sosialisasi aplikasi ini lebih di tekankan agar seluruh masyarakat Kota Surabaya mengetahui aplikasi terbaru ini, seperti di buatannya *billboard* di jalan-jalan kota surabaya sehingga masyarakat akan lebih mengetahui aplikasi ini.

UCAPAN TERIMA KSIH

1. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP..., selaku Dosen Pembimbing dalam penyelesaian Skripsi yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan banyak meluangkan untuk memberikan arahan-arahan yang baik kepada penulis.

2. Ibu Fitrotun Niswah, S.AP.,M.AP., selaku dosen penguji yang telah memberikan dukungan masukan serta kritikan kepada penulis hingga sampai terselesainya penulisan Skripsi ini.
3. Bapak Galih Wahyu Pradana, S.AP.,M.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan dukungan masukan serta kritikan kepada penulis hingga sampai terselesainya penulisan Skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Achmadi dan Narbuko. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan -- Ed. Revisi, Cet.12.*—Jakarta: Bumi Aksara.
- Bangin M. Burhan. 2007. *Penelitian kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya, Ed. I Cet I*, Jakarta: Prenada Media Grub.
- Dwidjowijoto Nugroho, Riant 2002. *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang, Model-Model Perumusan, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta” Gadjah Mada Press.
- Harbani, Pasolong.2013.*Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government, Strategi pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Miles, Mattew B dan A. Michael Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif, buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- O’Brien James A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Edisi 12. Jakarta(ID): Salemba Empat.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rokhman, Ali 2008. *Potret dan Hambatan e-Government di Indonesia. Inovasi Online, Edisi vol 11/XX, Juli 2008*.
- Salusu, Jonathan. 2003. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Nonprofit Cetakan Ke-enam*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan kelima. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Jakarta: Media Presindo.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses (edisi revisi)*. Jakarta: Media Presindo.
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Dokumen-dokumen

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2003. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 13 ayat (1).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional pengembangan E-Government. 2003. Jakarta
- Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/59/436.1.2/2015 tentang Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya.
- Keputusan Menteri PAN No. 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2004
- Undang-undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 2.
- Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. 2006. Jakarta

Website

- <http://www.menpan.go.id/berita-terkini/2967-ngadu-di-media-center-surabaya-masalah-beres-dalam-24-jam>
Diakses pada tanggal 17 Maret 2017 Pukul: 14.55 WIB
- <https://dinkominfo.surabaya.go.id/download3.php?id=35>
Di akses pada tanggal 17 Maret 2017 Pukul: 15.20 WIB
- <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/14637150210428970> Di akses pada tanggal 17 Maret 2017 Pukul: 19.12 WIB
- <https://m.facebook.com/sapawargakotasurabaya/posts/3960000260>. Diakses Pada Tanggal 21 Maret 2017 Pukul: 15.28 WIB.