Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya

Ingla Pamella Aulia May
S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Email: Inglamay@unesa.ac.id
Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.
S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Email: evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Munculnya aplikasi baru ini seakan menggeser peran pusat media yang telah lama sebagai wadah dalam menampung dan mengatasi keluhan warga Surabaya melalui berbagai macam fasilitasnya. Kemudian aplikasi ini juga membingungkan masyarakat dikarenakan adanya dualisme media yang hampir memiliki fungsi dan peran yang sama. Penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan metode penelitian kualitatif dan deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu menyimpulkan secara umum bahwa aplikasi Wargaku Surabaya yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya bekerja sangat efektif dalam mendukung pelayanan publik di kota Surabaya serta memberikan masukan dan saran untuk lebih meningkatkan dan memaksimalkan kinerja dari aplikasi ini. Faktor kualitas sistem, dalam menanggapi keluhan maupun saran dari pengguna respon yang diberikan cukup cepat dalam membantu masyarakat. Pengguna, sudah banyak masyarakat Surabaya yang menggunakan aplikasi ini. Kepuasan pengguna, dilihat dari banyaknya pengguna yang memberikan ulasan bagus terhadap aplikasi ini dan Keuntungan profit yang didapatkan oleh masyarakat dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan aduan.
Kata kunci: Efektivitas, Wargaku Surabaya, *Information System Success Model.*

Abstract

The emergence of this new application seems to shift the role of media center which has long been a place to accommodate and resolve complaints from Surabaya resident through various facilities. Then this application also confuses public due to the dualism of the media which almost has the same function and role. The research that will be held using qualitative and descriptive research methods. The result of this research conclude that the Wargaku Surabaya application made by Surabaya City Government works very effectively in supporting public service in the Surabaya city and provides input and suggestions to further improve and maximize the performance of this application. The system quality factor, in responding to complaints and suggestions from users, the response given is quite fast in helping public. Usersm there are many Surabaya people who use this application. User satisfaction, seen from users who gave good reviews of this application and the profits obtained by people can make it easier for them for make complaints.
Keywords: *Effectiveness, Wargaku Surabaya, Information System Success Model*

PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 saat ini telah mendorong teknologi digital berkembang semakin *massive* dan tumbuh dengan pesat. Penerapan teknologi digital ini telah merambah ke segala aspek kehidupan masyarakat global tidak terkecuali di Indonesia yang sedang melaksanakan pembangunan digital secara besar-besaran. Hampir seluruh elemen masyarakat telah dan mampu mengakses kemudahan teknologi yang menyajikan informasi yang cepat dan akurat. Kebutuhan masyarakat yang tinggi terhadap ketersediaan informasi ini membuat banyak pihak merancang berbagai sistem informasi dan aplikasi yang diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan pentingnya informasi yang menyajikan kemudahan dan kecepatan pelayanan.

Perkembangan dunia digital ini juga dimanfaatkan oleh berbagai instansi pemerintahan dalam mempermudah pelayanan terhadap masyarakat yang berada di bawah tanggung jawabnya untuk mempermudah, mempercepat dan menjawab berbagai permasalahan yang timbul di masyarakat. Hal ini sejalan dengan salah satu tugas pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat seperti tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 18, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Dimana 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.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, sistem pelayanan konvensional yang selama ini diterapkan di instansi pemerintah bergeser menjadi sistem pelayanan berbasis elektronik. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government*. *E-Government* telah diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden RI Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *E-Government* itu sendiri. Menurut pendapat Indrajit (2002) *E-Government* dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan publik dengan interaksi baru pemerintah, masyarakat dan *stakeholder* lainnya yang melibatkan penggunaan teknologi informasi. Dengan keunggulannya maka setiap instansi mencoba untuk mewujudkan penggunaan *E-Government* dalam pelayanannya kepada masyarakat luas.

Sebagai usaha memberikan pelayanan terbaik dan untuk menjawab tantangan akan kemajuan teknologi dan keterbukaan informasi maka pemerintah kota Surabaya membuat sistem pelayanan publik berbasis telepon, surat, *email* serta media sosial yang terpusat

dengan dengan nama pusat media yang dikelola oleh Dinas komunikasi dan Informasi kota Surabaya. Dalam beberapa tahun terakhir pusat media yang merupakan ujung tombak pemerintah kota Surabaya dalam melayani keluhan masyarakat kota Surabaya semakin berkurang dalam pemberian pelayanan. Hal ini disebabkan karena banyaknya pengaduan yang masuk dan bertumpuk dengan pengaduan lainya (Kompas, 2020). Hal tersebut menjadi maklum karena Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia dengan luas wilayah 33.451,14 hektare terbagi menjadi 31 kecamatan dan 154 kelurahan memiliki jumlah penduduk pada tahun 2019 tercatat sebanyak 3.148.939 jiwa (surabaya.go.id).

Salah satu isu yang viral terkait pelayanan pusat media dan menuai reaksi negatif dari masyarakat yaitu perjalanan kasus Ibu Yaidah yang merupakan salah satu warga Surabaya dalam melakukan pengurusan akte kematian anaknya tidak mendapat pelayanan yang optimal padahal Ibu Yaidah telah melaporkan keluhan ke *Call Center* resmi pemerintah Kota Surabaya (Kompas, 2020). Data juga menunjukan bahwa pada tahun 2020 pusat media Pemerintah Kota Surabaya telah menghimpun sebanyak 11.316 keluhan/pengaduan. Secara keseluruhan telah dijawab dengan harapan respon yang disampaikan sesegera mungkin dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kehadiran pusat media Pemerintah Kota Surabaya, yang berdampak pada timbulnya kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah untuk menangani permasalahan kota serta meningkatnya kepedulian dan partisipasi masyarakat terhadap perkembangan dan pembangunan kota. Akan tetapi pusat media yang berbasis manual telepon membuat media ini kurang fleksibel.

Situasi tersebut telah membuat pemerintah kota Surabaya meluncurkan sebuah aplikasi dengan nama "Wargaku Surabaya" yang merupakan singkatan dari Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul dan telah dirilis secara resmi pada tanggal 1 maret 2021 (Humas Kota Surabaya, 2021). Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah warga Surabaya dalam memberikan masukan dan keluhan terhadap segala aspek permasalahan yang muncul di tengah masyarakat. Aplikasi ini berbasis android dan dapat diunduh melalui *playstore* sehingga sangat mudah diakses oleh seluruh warga Surabaya yang pada umumnya merupakan pengguna *android*. Aplikasi ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan akan kemudahan, kecepatan dan keakuratan pelayanan oleh pemerintah kota Surabaya terhadap permasalahan warganya.

Aplikasi baru ini bukan tanpa kekurangan karena sampai saat ini masih minim dari pengguna dimana jumlah total pengguna yang telah mengunduh pada *playstore* meskipun telah lebih dari 50 ribu pengguna, akan tetapi apabila dibandingkan dengan jumah warga Surabaya yang saat ini berjumlah kurang lebih 3,3 juta jiwa dinilai masih belum maksimal. Kurangnya jumlah pengguna ini juga menyebabkan minimnya pengaduan yang masuk sehingga jumlah pelayanan publik yang dilaksanakan pun semakin berkurang. Selain itu munculnya aplikasi baru ini seakan menggeser peran pusat media yang telah lama sebagai wadah dalam menampung dan mengatasi keluhan warga Surabaya melalui berbagai macam fasilitasnya (Kompas, 2020). Kemudian aplikasi ini juga membingungkan masyarakat dikarenakan adanya dualisme media yang hampir memiliki fungsi dan peran yang sama. Untuk itu diperlukannya penelitian tentang keefektifan dari sistem informasi manajemen aplikasi

Wargaku Surabaya ini terhadap pelayanan publik warga Surabaya.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sarana yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan menurut Mahmudi (2005). Kurniawan mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak ada tekanan atau ketegangan antara pelaksanaannya. Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output*, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan Agung (2005).

Ukuran efektivitas dapat dilihat dari: keberhasilan program, keberhasilan saran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, pencapaian tujuan menyeluruh sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokok untuk mencapai sasaran yang ditentukan sebelumnya Chairuman (2005). Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka efektivitas menggambarkan siklus *input*, proses, dan *output* yang mengacu pada hasil dari suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai targetnya. Dengan demikian, efektivitas merupakan suatu sistem dimana *input*, proses, dan *output*-nya dapat membawa *outcome* yang menjadi tujuan. Pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur keefektifan dari sebuah aplikasi sistem informasi pelayanan publik yaitu seperti diungkapkan oleh Delone dan McLean bahwa komponen dari sistem informasi mempunya enam dimensi, yaitu: (1) kualitas sistem; (2) kualitas informasi; (3) kualitas pelayanan; (4) pengguna; (5) kepuasan pengguna; (6) keuntungan profit menurut Delone & Lean (2003).

Beberapa penelitian terdahulu yang dapat memberikan gambaran masukan dan saran tentang penilaian keefektifan sistem informasi pelayanan publik diantaranya, penelitian oleh Chyntya Putri Purwaningsih dengan judul Layanan E-Sapawarga Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kota Surabaya Dari Perspektif Birokrasi pada tahun 2016. Penelitian ini menghasilkan kelebihan dari layanan E-sapawarga yaitu mampu menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan publik Kota Surabaya, serta kendala yang dihadapi dalam penerapan program ini antara lain: sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas KOMINFO belum menjadi sebuah agenda rutin dan keterbatasan teknologi berupa *server* dan *database* yang dimiliki oleh Dinas KOMINFO.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, kemudian didukung dengan teori-teori serta saran dan pertimbangan dari beberapa penelitian terdahulu maka peneliti melaksanakan penulisan dengan judul "Efektivitas Aplikasi Wargaku dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya". Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat mengamati dan menilai tingkat keefektifan dari aplikasi pelayanan publik milik pemerintah Kota Surabaya dilihat dari faktor eksternal yaitu melalui pengguna yang merupakan Warga Surabaya berdasarkan pendekatan teori

keefektifan suatu sistem informasi terhadap keberhasilan organisasi.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui gambaran dari subjek yang diteliti. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah *eksperimen*) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi* menurut Sugiyono (2015).

Sumber data diperoleh dari sumber data sekunder yaitu menggunakan bahan-bahan pustaka sebagai data utama dan tidak menghendaki peneliti untuk turun ke lapangan. Peneliti cukup menggunakan berbagai jenis literatur, selain itu peneliti juga diperbolehkan untuk menggunakan komponen-komponen dari metode penelitian lain misalnya, peneliti menggunakan teknik analisis model interaktif yang lazim digunakan dalam pendekatan kualitatif, teknik analisis tidak memisahkan kegiatan pengumpulan data dengan analisis data Bunguin (2012).

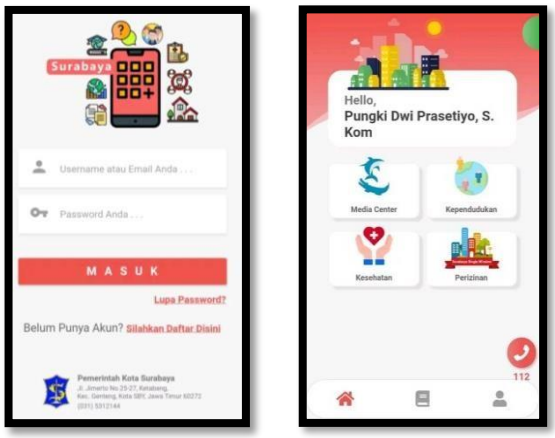
Objek penelitian pada penulisan ini yaitu sistem informasi manajemen aplikasi Wargaku yang merupakan aplikasi layanan publik milik pemerintah Kota Surabaya yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan teori dari Delone & Lean (2003) yang menilai keefektifan aplikasi dari 6 faktor utama yaitu: Kualitas Sistem *(System Quality)*, Kualitas Informasi *(Information Quality)*, Kualitas Pelayanan *(Service Quality)*, Pengguna *(User)*, Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)*, Keuntungan Profit *(Net Benefits)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan berbagai teknik pengumpulan data diantaranya dengan pengamatan langsung terhadap penggunaan aplikasi Wargaku terkait fokus penelitian tentang Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Wargaku dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya, serta dengan studi literatur terhadap berbagai dokumen dan data yang berasal dari *open source* maka dihasilkan analisa sebagai berikut:

Gambaran Umum Aplikasi Wargaku.



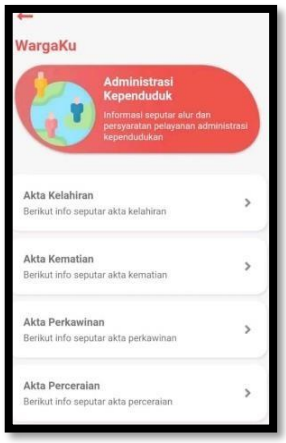
Gambar 1. Tampilan Login Wargaku
Sumber: Aplikasi Wargaku

Aplikasi WargaKu adalah aplikasi *mobile* yang terdapat fitur media center yang berfungsi sebagai layanan pengaduan warga Surabaya berupa kritik, saran, permohonan informasi, keluhan atau apresiasi terhadap Pemerintah Kota Surabaya. Melalui aplikasi WargaKu ini warga Surabaya dan Pemerintah Kota Surabaya dapat saling berinteraksi dan monitoring status pengaduan Aplikasi Wargaku merupakan aplikasi layanan publik yang digagas secara langsung

oleh bapak walikota Surabaya Ery Cahyadi dan telah resmi diluncurkan pada 22 Maret 2021. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *playstore* dan dapat juga diunduh melalui laman resmi media center Surabaya (Diskominfo, 2021).

Aplikasi ini memiliki empat menu utama yang dapat diakses diantaranya:

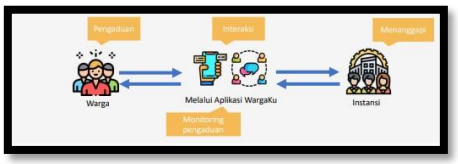
1) Kependudukan
   Pada menu kependudukan menyediakan fitur yang dapat untuk membantu menyediakan informasi tentang alur dan persyaratan pelayanan administrasi kependudukan seperti pengurusan akte kelahiran, akte kematian, akte percerain dan pernikahan.



Gambar 3. Tampilan Menu Kependudukan
Sumber: Aplikasi Wargaku

2) Media center
   Pada fitur ini masyarakat dapat melaporkan pengaduan terkait segala permasalahan yang terjadi di Surabaya. Pengaduan yang disampaikan warga akan diterima oleh instansi terkait sesuai dengan topik pengaduan. Instansi menanggapi pengaduan dari warga dan menyampaikan tindak lanjut melalui aplikasi. Warga dan instansi dapat saling berinteraksi dan memberikan tanggapan.

3) Kesehatan.
   Pada fitur Kesehatan user dapat mengakses layanan antrian



Gambar 2 Alur Pengaduan Warga melalui Aplikasi Wargaku Surabaya
Sumber: Aplikasi

pendaftaran pasien secara online. Aplikasi ini akan membawa

pengguna menuju laman *ehealth.surabaya.go.id* dimana terdapat firtur pelayanan pendaftaran dan daftar rumah sakit di kota Surabaya.

4) Perizinan
   Pada fitur ini dapat mendaftarkan perizinan dan memantau berkas, proses dan status berkas yang sudah berjalan.

Gambar 4 Tampilan Menu Kesehatan
Sumber: Aplikasi Wargaku

Gambar 5 Tampilan Menu Perizinan
Sumber: Aplikasi Wargaku

Pada aplikasi ini terdapat satu tambahan menu untuk *live by phone* yang memungkinkan pengguna dapat langsung menghubungi nomer *command center* Surabaya.

Analisa Keefektifan Aplikasi Wargaku Surabaya.

Pada pembahasan ini peneliti menitik beratkan pada pengamatan terhadap faktor eksternal yaitu respons dari user atau pengguna dari aplikasi ini, mengingat akan keterbatasan dalam waktu dan media guna mematuhi kebijakan pemerintah dalam pembatasan kegiatan warga terkait dengan permasalahan global pandemi covid-19. Penelitian ini membahas keefektifan dari sebuah sistem informasi yaitu aplikasi Wargaku Surabaya terhadap pelayanan publik di kota Surabaya berdasarkan teori keefektifan sebuah aplikasi sistem informasi dari (Delone & Lean, 2003) yang menilai keefektifan aplikasi dari 6 faktor utama:

1) Kualitas Sistem *(System Quality)*

Faktor yang pertama dinilai adalah kualitas dari sistem dimana hal ini ini digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi yang diinginkan suatu organisasi. Sub-sub faktor yang menentukan penilaian keberhasilan suatu organisasi dalam membuat aplikasi pelayanan publik yaitu:

a) Kemudahan. Penyajian aplikasi yang berbasis android dan terdaftar resmi di *playstore* sehingga memudahkan *user* untuk mengunduh secara gratis tetapi hanya bisa diunduh oleh pengguna *android*, sedangkan pengguna *ios* tidak dapat mengunduh lewat *App store*. Seperti yang dikatakan oleh akun dari Heriyanto pada tanggal 29 maret 2022 “Terima kasih, sangat membantu bikin KIA sudah jadi, bikin akte lahir nunggu cetak, sangat membantu daftar online ke puskesmas juga ok”.
b) Kesesuaian. Dilihat dari jumlah pengguna yang telah men*download* di *playstore* sejumlah lebih dari 50.000 pengguna tetapi kebanyakan pengguna dari kalangan anak muda
c) Ketersediaan. Ketersedian ini dimaksud yaitu merupakan ketersediaan fitur-fitur dalam suatu sistem informasi sehingga memudahkan pengguna. Fitur-fitur pada aplikasi ini telah dijelaskan pada gambaran umum tentang aplikasi ini dimana fitur fitur yang ada membantu warga dan pemerintah kota Surabaya dalam pemberian dan menerima layanan publik. Akan tetapi belum ada penjelasan secara terperinci

pada setiap fitur yang ada. Hal ini perlu ditambahkan untuk mempermudah user untuk memahami setiap fitur yang ada. Masyarakat merasa nyaman dengan fitur yang ditampilkan pada menu aplikasi karena mudah untuk dipahami.

d) Waktu respon. Hal ini merupakan waktu respon dari sistem yang diakses oleh pengguna dimana kecepatan respon sistem dapat mempengaruhi sikap pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Waktu respon saat ini hanya diuji pada *platform* yang berbasis android, sehingga perlu adanya uji waktu respon pengguna *platform ios* dan *microsoft.* Respon yang diberikan pada pengaduan cukup cepat dalam waktu kurang dari 24 jam (surabaya.go.id)
e) Kegunaan. Penggunaan aplikasi ini sangat membantu warga Surabaya dalam menyampaikan keluhan maupun saran terhadap pemerintah tetapi terkadang aplikasi ini masih bermasalah dan juga aplikasi ini terlihat dari jumlah pengguna di *playstore* dimana kurang dari 5% warga Surabaya yang menggunakan.

2) Kualitas Informasi *(Information Quality)*

Pada faktor penilaian ini bertujuan untuk mengukur kualitas informasi yang merupakan keluaran/*output* dari aplikasi Wargaku Surabaya. Beberapa sub faktor pendukung penelitian dari kualitas informasi sebagai berikut:

a) Mudah dimengerti. Tampilan menu dan informasi yang disajikan mudah untuk dipahami tetapi para pengguna hanya sebagian kecil dari warga Surabaya. Fitur yang diberikan cukup mudah dipahami untuk semua kalangan masyarakat.
b) Kelengkapan. Sistem diharapkan dapat menghasilkan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan kelengkapan menu dan fiturnya. Aplikasi ini masih memiliki keterbatasan menu dan fiturnya, seharusnya masih banyak hal yang dapat ditambahkan kedalam menu dari aplikasi ini diantaranya untuk menunjang pariwisata dimasukkan fitur tentang deskripsi destinasi dan lokasi wisata di kota pahlawan, untuk menunjang peningkatan pendidikan perlu adanya fitur layanan pendidikan dan masih banyak lagi. Hal ini juga sejalan dengan komentar Kepala Dinas Kominfo Surabaya selaku penyelenggara dan pembuat aplikasi yang akan menambahkan beberapa fitur baru terhadap apliaksi ini sebagai pengembangan, sumber: Liputan6.com (2021)
c) *Relevansi*. Hal ini dimaksudkan dimana jika pengguna menggunakan suatu sistem maka informasi yang dihasilkan berguna dalam membantu proses kerja pengguna. Tentunya tidak sekedar informasi yang dihasilkan oleh aplikasi ini karena aplikasi ini merupakan aplikasi layanan publik yang akan menanggapi setiap keluhan dari penggunanya

sehingga akan sangat membantu pekerjaan dari pengguna yang bekerja dan memanfaatkan fasilitas yang ada di kota Surabaya. Dalam penelitian relevansi ini aplikasi ini sangat mempunyai pengaruh yang besar antara user dan penyedia layanan. Akan tetapi beberapa kejadian menunjukan perbedaan antara input dengan aksi yang dilakukan oleh pemkot, seperti keterlambatan respon dan salah sasaran.

d) Kekinian. Dimaksudkan bahwa informasi yang dihasilkan sistem merupakan informasi yang *uptodate* atau terbarukan. Aplikasi wargaku Surabaya ini menyajikan data yang selalu diperbaharui setiap saat. Sebagai salah satu contoh yaitu terlihat pada fitur perijinan dimana pengguna dapat memonitor perjalanan permohonan izin nya secara *real time* tetapi ada beberapa pengguna mengeluhkan adanya laporan yang disampaikan hilang padahal sudah dalam proses tindak lanjut.

e) *Akurasi*. Informasi yang dihasilkan sistem merupakan informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Dalam melakukan pendaftaran data yang diberikan harus akurat tetapi ada beberapa kasus bahwa pengguna tidak bisa mendaftar dikarenakan identitasnya tidak terdaftar maupun tahun lahir terbatas hanya sampai tahun 1960.

3) Kualitas Pelayanan *(Service Quality)*

Dalam mengukur kualitas pelayanan, suatu sistem informasi Aplikasi membutuhkan dukungan dari staf dari organisasi pembuatnya. Kualitas pelayanan merupakan karakteristik utama sebagai penilaian dari pelayanan publik, Berikut hasil analisis penilaian parameter pelayanan publik dari aplikasi Wargaku Surabaya:

a) Keandalan. Keandalan merupakan kemampuan staf dalam menjalankan suatu sistem informasi yang memberikan layanan pengguna sistem. Aplikasi ini mengedepankan pelayanan publik di kota Surabaya, dan dalam satu bulan sejak diresmikan penggunaanya aplikasi ini telah menampung 2.121 pengaduan yang masuk, 1.972 pengaduan yang sudah selesai dan sudah ditindaklanjuti, sementara itu, 149 aduan masih dalam proses tindak lanjut (Jawapos.com, 2021). Sampai saat ini pengaduan yang sudah ditampung mencapai 11.316 dan sebanyak 11.116 pengaduan telah diselesaikan (surabaya.go.id).

b) Empati. Merupakan sikap dan kemauan yang ditunjukkan *staf* dalam memberikan pelayanan sistem informasi. *Staf* dari pemkot Surabaya memberikan informasi dan pelayanan secara optimal terkait sesuai dengan data permasalahan yang telah dan diselesaikan. Namun masih terdapat kendala pada penggunaan maupun pendaftaran pada aplikasi tersebut.

c) *Responsiveness*, merupakan kecepatan reaksi *staf* dalam

menanggapi pengguna sistem informasi. Tidak semua pengguna mendapatkan respon yang cepat karena dalam menangani setiap masalah memerlukan waktu.

4) Pengguna *(Use)*

Pada tahap ini dianalisis penggunaan keluaran/output suatu sistem informasi oleh pengguna/user yang dinilai berdasarkan karakteristik dari tingkat dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan Aplikasi ini. Variabel yang digunakan dalam pengukuran dan analisis dari segi pengguna yaitu frekuensi akses dimana seberapa sering pengguna menggunakan aplikasi tersebut dan lamanya waktu pengguna mengakses aplikasi tersebut. Tetapi ada beberapa pengguna yang tidak bisa mengakses karena gagal untuk masuk ke dalam aplikasi.

5) Kepuasan pengguna *(User Satisfaction).*

Secara umum aplikasi ini telah dinilai oleh penggunanya melalui kolom review dan komentar pada *playstore* dengan baik dan mendapat penilaian 4.4 dari 5. Hal ini merupakan salah satu respon penilaian yang baik terhadap aplikasi ini atau dapat dikatakan pelanggan/pengguna merasa puas dengan hadirnya aplikasi ini. Akan tetapi pada saat ini terdapat penurunan penilaian pada *playstore* yaitu 3,6 dari 5. Dan juga data tersebut masih jauh dari kata layak dikarenakan jumlah pengguna nya yang masih minim sehingga penilain nya pun tidak mencakup keseluruhan sample masyarakat Surabaya.

Beberapa juga telah meninggalkan komentar yang kurang baik terhadap pelayanan administrasi menggunakan aplikasi ini seperti diantaranya dari salah satu dari akun dengan nama Jimmy Chung yang menulis komentar pada tanggal 17 April 2021 menyebutkan bahwa user menginginkan penerangan jalan akan tetapi respons dari pemkot untuk menyurati secara langsung dinas terkait. Kemudian akun Andri Wijanarko yang menyayangkan pada saat akan mengurus pindah dalam kota dimana formulir yang muncul tidak sesuai. Akun Putra Akbar Nasution yang menjelaskan bahwa yang dapat mendaftar untuk login pada aplikasi ini dibatasi hanya kepada warga Surabaya yang mempunyai Nomor Induk Kependudukan (NIK) kota Surabaya atau warga asli Surabaya, sedangkan pendatang walaupun sudah berdomisili puluhan tahun di Surabaya tidak dapat mengakses Aplikasi tersebut. Pemilik akun Lusiana Maria mengatakan bahwa saat mendaftar selalu *error* & ada juga pemberitahuan lain beberapa kali coba ‘NIK tidak terdaftar’ padahal di KK dan KTP sudah terdaftar.

6) Keuntungan profit *(Net Benefits)*

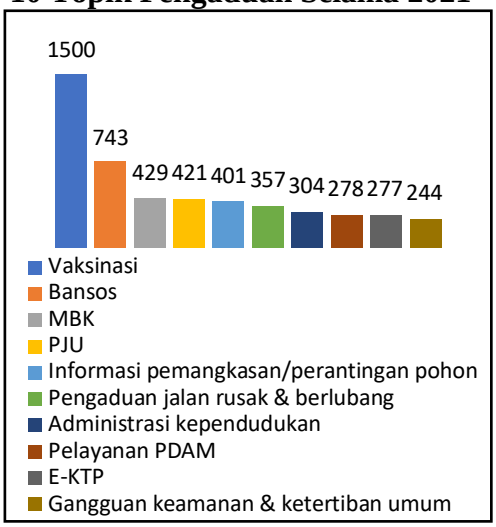
Berikut akan dibahas tentang dampak dari adanya sistem informasi aplikasi ini secara nyata yang dapat dirasakan oleh pengguna dan pembuatnya. Beberapa

keuntungan yang dapat dirasakan secara langsung:

a. Keuntungan bagi penyelenggara pelayanan (Pemkot Surabaya) antara lain: dengan adanya aplikasi ini dapat memangkas biaya operasional (cost effective), memudahkan pendataan oleh pemkot karena pengaduan via digital sehingga akan menambah database yang telah ada, memudahkan pemantauan terhadap fasilitas umum dan kegiatan warga karena dengan fitur pengaduan masyarakat dapat turut andil mengawasi sehingga memudahkan petugas, adanya *interoperability* antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkot Surabaya.
b. Keuntungan bagi *user* (Warga Surabaya) antara lain: memudahkan masyarakat membuat pengaduan atau permintaan pelayanan karena tidak perlu lagi pergi ke kantor/instansi terkait, cukup melalui aplikasi telepon seluler dan dapat diakses dari rumah masing-masing, memudahkan masyarakat dalam memberikan aspirasi guna meningkatkan kualitas pelayanan Pemkot Surabaya, memudahkan masyarakat untuk berinteraksi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkot Surabaya.

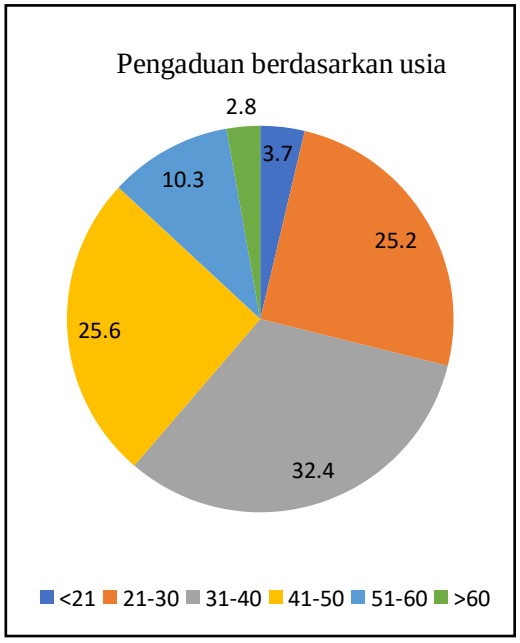
Pemerinta Kota Surabaya meluncurkan aplikasi Wargaku Surabaya bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengutarakan pengaduan dan saran terhadap Pemkot Surabaya. Selama 2021 terdapat 11.316 pengaduan dan telah diselesaikan sebanyak 11.116 pengaduan, dari pengaduan tersebut dapat dipastikan bahwa 77,1% dilaporkan oleh laki-laki dan 22,9% dilaporkan oleh perempuan. Ada 10 topik pengaduan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat, yaitu: vaksinasi, bansos, MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah), PJU (Penerangan Jalan Umum), informasi pemangkasan/perantingan pohon, pengaduan jalan rusak dan berlubang, administrasi kependudukan, pelayanan PDAM, E-KTP, gangguan keamanan dan ketertiban (surabaya.go.id).

Grafik 1
10 Topik Pengaduan Selama 2021



Gambar 6 grafik dibuat berdasarkan data dari (www.surabaya.go.id)

Grafik 2
Pengaduan Dikelompokan Berdasarkan Usia



Gambar 7 grafik kelompok usia dibuat berdasarkan data dari (www.surabaya.go.id)

PENUTUP

Simpulan

Berdasarakan uraian hasil dari analisis dan pembahasan mengenai efektivitas dari aplikasi Wargaku Surabaya dalam menunjang pelayanan publik warga Surabaya maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Wargaku Surabaya dapat dikatakan sudah cukup efektif dalam menunjang pelayaan publik warga Surabaya. Secara umum kualitas dari sistem aplikasi ini sudah sangat baik dan dapat menunjang pelayanan publik di kota Surabaya. Uraian dan data menunjukan tingkat keefektivan aplikasi ini mampu memberikan informasi yang bagus dan berkualitas, sehingga pengguna mudah dan percaya terhadap pelayanan Pemerintah Kota Surabaya. Kualitas pelayanan dari Pemkot Surabaya melalui Aplikasi Wargaku Surabaya sangat baik dan optimal telihat dari banyaknya keluhan yang masuk dan telah dilayani dan diatasi dengan maksimal, sehingga dalam hal kualitas pelayanan menunjukan sisi penilaian yang positif. Hanya saja tidak dapat merespon 1x24 jam. Dari sisi pengguna aplikasi ini masih tergolong baru sehingga masih belum terdapat data yang menunjang yang dapat menggambarkan dan mengukur tingkat keefektifan dari pengguna serta bagaimana karakteristik pengguna dari aplikasi ini. Penilaian dari tingkat kepuasan disimpulkan bahwa pengguna masih banyak yang kurang puas terhadap beberapa fitur dari aplikasi ini, akan tetapi pengguna juga masih menaruh harapan terhadap aplikasi ini untuk dikembangkan kearah yang lebih baik. Terdapat beberapa keuntungan sebagai dampak dari adanya sistem informasi aplikasi ini secara nyata dapat dirasakan oleh pengguna dan pembuatnya agar digunakan sebagai semangat untuk membangun organisasi kearah lebih baik. Hal tersebut telah diuraikan pada pembahasan diatas.

Saran

Dari kajian yang telah dilakukan untuk membuat aplikasi wargaku menjadi lebih bermanfaat bagi setiap masyarakat Surabaya maka perlu penambahan fitur dan menu yang ada guna meningkatkan layanan lainya yang dapat berguna bagi warga masyarakat seperti layanan pendidikan, layanan pariwisata dan lainya. Dan agar penyedia layanan memastikan agar informasi yang disajikan akurat, konsisten dengan fakta di lapangan, merupakan informasi yang jelas, mempunyai porsi yang cukup bagi pengguna dan berisikan kebutuhan pengguna serta *uptodate* sesuai dengan

perkembangan situasi saat ini. Hal tersebut dapat dilaksanakan dengan beberapa kegiatan yaitu dengan melakukan *survey* dan evaluasi, melakukan proses editing informasi sebelum tayang dan melakukan pembaruan informasi secepatnya. Untuk penyedia layanan diharapkan memastikan pengguna mendapatkan kemudahan dalam memecahkan masalah dengan menyediakan layanan 24 jam. Memaksimalkan kecepatan respon dalam menanggapi keluhan pengguna, serta selalu menjawab dan menindaklanjuti masukan/keluhan/laporan pengguna. Memastikan bahwa staf pengelola dapat dipercaya, memiliki pengetahuan serta keterampilan yang memadai mampu melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan baik. Serta dapat meningkatkan pengguna (*user*) untuk menggunakan dan mengakses serta memanfaatkan layanan yang ada di aplikasi ini dengan cara melakukan promosi di berbagai media (khususnya di media sosial), sosialisasi kepada berbagai elemen masyarakat. Dan juga perlu dikembangkan agar dapat diakses oleh pengguna ios dan juga bagi warga pendatang yang berdomisili di Surabaya. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna Penyedia layanan mengedepankan pemenuhan keinginan warga masyarakat dan memastikan bahwa pengguna merasa puas dengan aplikasi ini. Hal ini dapat dilihat dengan cara melakukan *survey* dan evaluasi yang dapat dilakukan secara *offline* maupun *online*

DAFTAR PUSTAKA

Agung, K. (2005). *Transformasi PelayananPublik.* Yogyakarta.

Bartoloni, S. (2011). *Pure and Applied Research: Striking a Balance.* Italy: European University Institute.

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. (2022, Januari Sabtu). *Selama 2021 Aplikasi Wargaku Surabaya Sudah Terima 11.316 Pengaduan*. Retrieved from www.surabaya.go.id: https://www.surabaya.go.id/id/berita/64982/selama-2021-aplikasi-wargaku-s

Bunguin, B. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif:Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi.* Jakarta: Rajawali.

Chairuman. (2005). *Pengaruh Budaya Terhadap Efektivitas Organisasi* .JAAI.

Delone, w. H., & Lean, E. R. (2003). *Model Of Information systems.* Journal of management Information System.

Dewi, F. C. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri(ADM).

Diskominfo. (2021, Mei 05). *Media Center*. Retrieved from http://mediacenter.surabaya.go.id /: http://mediacenter.surabaya.go.id /

Google Playstore. (2021, april 6). *Google PlayStore*. Retrieved from Google PlayStore: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.surabaya.go.id.wargaku&hl=en_US&gl=US

Gurusinga, D. (2017). *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Tiganderket Kecamatan Tiganderket Kabupaten Karo.* Karo:Universitas Sumatera Utara.

Haqie, Z. A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *Journal Of Public Sector Innovations Vol.5, No.1*, 23 - 30.

Humas Kota Surabaya. (2021, maret 30). *Twitter.com/Commandsurabaya*. Retrieved from Twitter.com/Commandsurabaya: Twitter.com/Commandsurabaya

Huseini, M., & Lubis, S. H. (1995). *Teori Organisasi.* Jakarta: Antara.

Indrajit, R. (2002). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.* Yogyakarta: Andi.

Instruksi Presiden RI No.3. (2003). *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembanan E-Goverment.* Jakarta: Pemerintah RI.

Instruksi Presiden RI No.6. (2001). *Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.* Jakarta: Pemerintah RI.

Jawapos.com. (2021, April 22). *Jawapos.com*. Retrieved from Jawapos.com: https://www.jawapos.com/surabaya/22/04/2021/sebulan-diluncurkan-aplikasi-wargaku-tampung-2-ribu-aduan/?page=all

Kompas. (2020, Oktober 29). *Kompas.com*. Retrieved from Kompas.com: www.kompas.com

Liputan6.com. (2021, April 28). *Liputan6.com*. Retrieved from Liputan6.com: https://surabaya.liputan6.com/read/4544493/aplikasi-wargaku-diminati-warga-surabaya-2171-aduan-ditindaklanjuti

Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Purwaningsih, C. P. (2016). *Layanan E-Sapawarga DaLam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kota Surabaya dari Perspektif Birokrasi*. Surabaya: Universitas Airlangga.

Rafida, H. (2018). *Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (SIMPONIE) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang.* Serang: Universitas Sultan AgengTirtayasa.

Steers, R. M. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R$D.* CVAlfabeta.

Sutrabi, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen.* Yogyakarta: Andi.

Syah, S. F. (2018). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan (Padma) dalam Perwujudan Good Governance.* Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Undang-Undang No.25. (2009). *Pelayanan Publik.* Jakarta: Pemerintah RI.