



Analisis *E-Government Success Factors* pada aplikasi WARGAKU: Inovasi Cerdas Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Surabaya

Saskia Nisa Setiaatmitha^{1*}, V. Rudy Handoko², Ghulam Maulana Ilman³

¹⁻³ Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

Alamat: Jalan Semolowaru 45 Surabaya

Korespondensi penulis: saskianisa10@gmail.com*

Abstract. This study aims to analyze the factors contributing to the success of e-government implementation through the Wargaku application as a digital-based public service innovation in the city of Surabaya. The Wargaku application is designed to facilitate the community in submitting complaints, aspirations, and service needs in a faster, more efficient, and transparent manner. This study employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Analysis is conducted using an interactive model. The results of the study indicate that the success of the Wargaku application in supporting public complaint services is determined by five key factors: information and data, information technology, organizational and managerial aspects, legal and policy frameworks, and institutional or environmental factors. These five factors are interrelated in forming an effective and adaptive digital-based public service system. Although the application has achieved significant results with a complaint resolution rate above 90%, challenges remain, such as limited access for iOS users, technical system constraints, and the need to improve public digital literacy. This study recommends strengthening technological infrastructure, expanding cross-device accessibility, and enhancing user capacity as strategic steps to support the sustainability of local e-government.

Keywords: Complaints, E-government, Service Innovation, Success Factors, Wargaku Surabaya

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor keberhasilan penerapan *e-government* melalui aplikasi Wargaku sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Surabaya. Aplikasi Wargaku dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan kebutuhan layanan secara lebih cepat, efisien, dan transparan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi Wargaku dalam mendukung layanan pengaduan masyarakat ditentukan oleh lima faktor utama, yaitu: informasi dan data, teknologi informasi, organisasi dan manajerial, hukum dan kebijakan, serta lingkungan atau kelembagaan. Kelima faktor tersebut saling berkaitan dalam membentuk sistem layanan publik berbasis digital yang efektif dan adaptif. Meskipun aplikasi ini telah menunjukkan capaian signifikan dengan tingkat penyelesaian pengaduan di atas 90%, masih ditemukan tantangan seperti keterbatasan akses bagi pengguna iOS, kendala teknis sistem, dan kebutuhan peningkatan literasi digital masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur teknologi, perluasan aksesibilitas lintas perangkat, serta peningkatan kapasitas pengguna sebagai langkah strategis dalam mendukung keberlanjutan *e-government* daerah.

Kata kunci: E-government, Faktor Keberhasilan, Inovasi Pelayanan, Pengaduan, Wargaku Surabaya

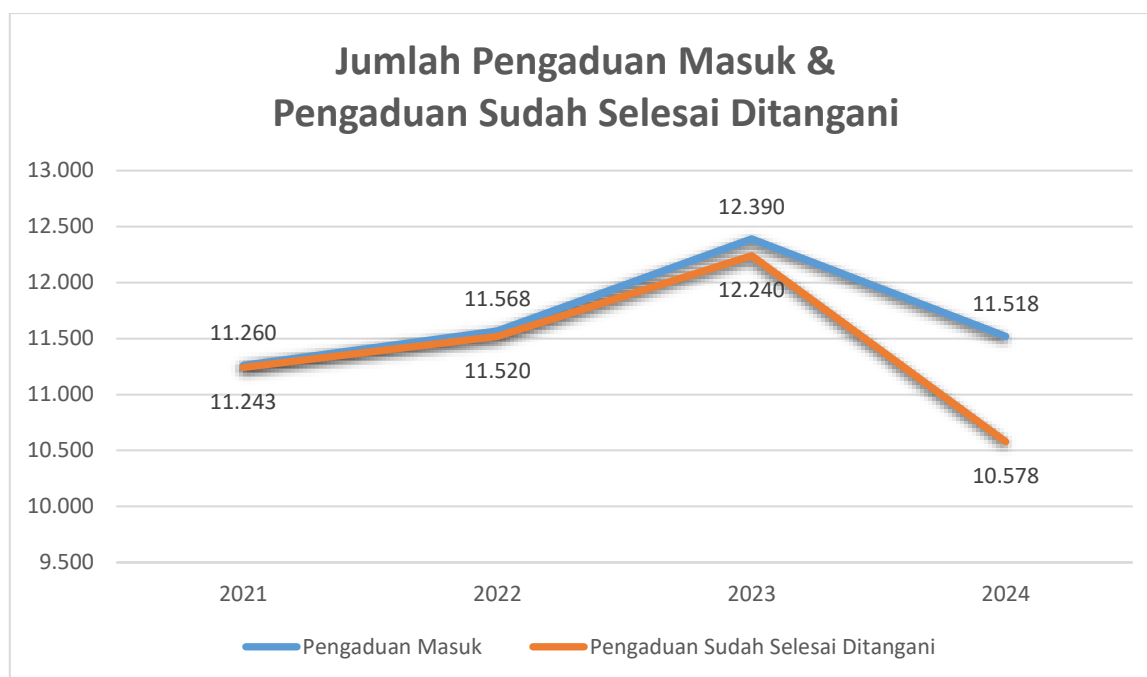
1. LATAR BELAKANG

Perkembangan global telah membawa Indonesia memasuki era Society 5.0 saat ini. Era tersebut memiliki pengertian bahwa saat ini kehidupan masyarakat sangat dipengaruhi oleh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dalam konteks ini, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak hanya berperan sebagai alat bantu, tetapi telah menjadi elemen strategis dalam mendorong efektivitas dan efisiensi di berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik. Sebagai negara berkembang, Indonesia memiliki urgensi tinggi dalam mengadopsi berbagai bentuk inovasi pelayanan publik guna menjawab tantangan

kompleksitas kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Penerapan inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik terbukti dapat meningkatkan efisiensi birokrasi dan memperkuat transparansi pemerintahan (World Bank, 2016). Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya dilihat dari kecepatan dan ketepatan dalam merespon kebutuhan warga, tetapi juga mencerminkan kapasitas dan akuntabilitas pemerintah dalam mengelola urusan publik. Keadaan tersebut memunculkan pendekatan modern yaitu *e-government*. *E-government* menjelaskan konsep penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Heeks, 2003). Maka, dapat dikatakan *e-government* dapat mempermudah

Sebagai ibu kota wilayah Jawa Timur, kota Surabaya merupakan kota dengan jumlah penduduk tinggi yang menginjak angka 3.018.022 pada tahun 2024 (disdukcapil.surabaya.go.id, 2025). Status ibu kota menjadikan Kota Surabaya harus menjadi contoh bagi kota lain untuk menjadi pemerintahan yang baik, salah satunya diwujudkan melalui penerapan *e-government*. Dengan jumlah penduduk tinggi dan akan meningkat setiap tahunnya, kompleksitas permasalahan pelayanan publik harus diperhatikan, khususnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat lebih efektif dengan memanfaatkan teknologi. Merujuk pada peraturan nasional, yaitu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Perwali Surabaya Nomor 45 Tahun 2022 tentang SPBE, dapat disimpulkan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab hukum dan moral dalam menyediakan mekanisme pengaduan publik yang responsif dan transparan. Oleh karena itu, pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi Wargaku sebagai platform digital resmi untuk memfasilitasi aspirasi, keluhan, dan saran dari masyarakat.

Wargaku merupakan singkatan dari Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul. Aplikasi Wargaku berisikan layanan kesehatan, pendidikan, kemiskinan, pengaduan dan informasi publik, serta perizinan yang dapat diakses oleh masyarakat melalui aplikasi yang dapat diunduh pada *Google Play Store*. Pada layanan pengaduan, Wargaku mengintegrasikan sejumlah fitur utama seperti pengaduan layanan, forum diskusi, dan pemantauan tindak lanjut aduan, yang secara fungsional mendukung prinsip-prinsip pemerintahan terbuka dan pelayanan publik berbasis teknologi. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya menyatakan bahwa sejak diluncurkan pada tahun 2021, aplikasi ini telah menerima ribuan pengaduan setiap tahunnya (Surabaya.go.id, 2022). Hal tersebut menunjukkan ketertarikan masyarakat Kota Surabaya terhadap inovasi pelayanan publik yang diciptakan pemerintah.



Gambar 1. Grafik Jumlah Pengaduan Masuk & Pengaduan Sudah Selesai Ditangani

Sumber : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya, diolah peneliti

Tingkat keberhasilan aplikasi Wargaku dalam penanganan pengaduan masyarakat dapat dinilai salah satunya melalui jumlah pengaduan yang sudah selesai ditangani. Gambar 1 menunjukkan persentase penyelesaian yang tinggi mencapai 99% pada tahun pertama rilisnya Wargaku. Persentase tersebut masih konsisten hingga tahun 2023 meskipun secara angka jumlah pengaduan yang selesai menurun. Namun, di tahun 2024 persentase penyelesaian pengaduan semakin menurun menjadi 91% dari yang sebelumnya mendekati sempurna. Hal tersebut menjadi suatu pertanyaan mengapa di tahun 2024 persentase penyelesaian menurun dan harus dikaji lebih dalam terkait faktor-faktor keberhasilannya. Meski begitu, aplikasi Wargaku tetap layak mendapatkan penghargaan atas keberhasilan yang telah ditunjukkan melalui upaya penyelesaian pengaduan yang hampir 100% terselesaikan.

Wargaku telah mendapatkan berbagai penghargaan, baik dari pemerintah pusat maupun kementerian terkait, sebagai bukti atas keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Pertama pada tahun 2022, *platform* digital aplikasi WargaKu milik pemerintah Kota Surabaya mendapatkan penghargaan dari Kementerian PAN-RB (Antarnews.com, 2022). Kedua, Pemerintah Kota Surabaya mendapatkan penghargaan dari Pak Jokowi selaku presiden RI sebagai kota dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik terbaik se-Indonesia di tahun 2024 (Suarasurabaya.net, 2024). Penghargaan tersebut tidak sekedar sebagai bukti keberhasilan pemerintah dalam *penerapan e-government* melalui inovasi pelayanan publik

berbasis digital, tetapi juga menjadi bentuk dukungan agar pemerintah selalu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik

Kendati demikian, inovasi pelayanan publik tentu saja tidak akan sempurna seutuhnya. Aplikasi Wargaku masih memiliki keterbatasan seperti belum tersedianya aplikasi pada pengguna *IOS* yang kemudian menjadi kekurangan dan celah kritik dari masyarakat. Di validasi oleh Kepala Dinkominfo bahwa aplikasi ini masih tersedia pada perangkat *Android*, namun sudah dijadikan langkah pengembangan pada *IOS* (Suara.com, 2021). Selaras dengan itu, penelitian berjudul “*Complaint Handling Melalui Aplikasi Wargaku Di Kota Surabaya*” menunjukkan aplikasi Wargaku dinilai efektif namun belum sempurna. Hasil penelitian menunjukkan masih ada pengguna mengalami kendala penggunaan seperti seperti notifikasi yang tidak muncul, beberapa fitur tidak optimal, serta tidak semua pengaduan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditetapkan karena banyaknya OPD dengan tingkat koordinasi yang beragam (Fatmawati & Azizatun, 2025).

Melalui penelitian ini, penulis bertujuan untuk mengkaji lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *e-government* pada aplikasi Wargaku sebagai solusi cerdas penanganan pengaduan masyarakat di Kota Surabaya. Fokus utama diarahkan pada lima variabel penting, yaitu: informasi dan data, teknologi informasi, organisasi dan manajerial, hukum dan kebijakan, serta lingkungan atau kelembagaan. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur *e-government* serta rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah lainnya dalam menerapkan inovasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. KAJIAN TEORITIS

Pemerintahan digital atau yang sering dikenal *e-government* merupakan suatu pendekatan tata kelola pemerintahan yang mengintegrasikan teknologi digital guna memperbaiki sistem administrasi serta meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. *E-government* didefinisikan sebagai upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini, terutama aplikasi untuk mempermudah pemerintah memberikan informasi serta layanan kepada masyarakat (Fang, 2002). Penerapan *e-government* tersebut tidak serta merta hanya berfaktor dari penggunaan teknologi. Faktor-faktor keberhasilan dalam penerapan *e-government* dijelaskan oleh Gil-García & Pardo dalam 5 variabel yaitu informasi dan data, teknologi informasi, organisasi dan manajerial, hukum dan kebijakan, serta lingkungan atau kelembagaan (Gil-García & Pardo, 2005).

Adapun beberapa penelitian yang telah dilakukan dan relevan dengan penelitian ini. Penelitian pertama menunjukkan hasil bahwa aplikasi Wargaku sebagai bentuk inovasi pelayanan mampu mengakselerasi proses pengaduan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan waktu nyata (*real-time*), serta berkontribusi signifikan terhadap peningkatan akuntabilitas pemerintah dalam penanganan permasalahan warga (Putri Gunawan & Hertati, 2022). Penelitian kedua menunjukkan keberhasilan Dinkominfo melalui aplikasi Wargaku dalam mendukung pencapaian visi *Smart City* untuk menyampaikan keluhan, saran, dan aspirasi, melainkan juga mencerminkan perwujudan konkret optimalisasi pelayanan publik menggunakan teknologi informasi, serta diperkuat oleh sinergi kelembagaan melalui koordinasi lintas OPD yang memungkinkan respons cepat dan tepat (Rofpi & Tukiman, 2024). Kemudian penelitian ketiga menunjukkan aplikasi Wargaku dinilai efektif namun belum sempurna. Hasil penelitian menunjukkan masih ada pengguna mengalami kendala penggunaan seperti seperti notifikasi yang tidak muncul, beberapa fitur tidak optimal, serta tidak semua pengaduan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditetapkan karena banyaknya OPD dengan tingkat koordinasi yang beragam (Fatmawati & Azizatul, 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan penelitiannya untuk mengkaji dan memahami fenomena secara mendalam dalam konteks alamiah yang terjadi. Pendekatan ini berpijak pada paradigma *post-positivistik*, di mana peneliti berfungsi sebagai instrumen utama yang secara langsung berinteraksi dengan subjek penelitian untuk menggali informasi secara komprehensif, serta mengumpulkan data dilakukan secara triangulasi yaitu melalui observasi lapangan, wawancara terstruktur, dan dokumentasi, sehingga memungkinkan validasi silang terhadap informasi yang diperoleh (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, peneliti akan mengambil data-data yang relevan dan dibutuhkan kemudian data-data diklasifikasikan dan disusun dalam bentuk paragraf yang terstruktur dengan dihubungkan pada variabel-variabel teori *e-government success factors*.

Sumber data yang didapatkan pada penelitian kualitatif berupa kalimat, perbuatan, dan data-data seperti dokumen yang akan dibagi menjadi data primer dan sekunder (Agustini, et al., 2023). Data primer didapatkan dari kegiatan wawancara yang kemudian dicatat atau direkam, sedangkan data sekunder didapatkan melalui buku, jurnal, peraturan, karya ilmiah atau dokumen resmi. Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh dari data primer melalui wawancara dengan *stakeholder* terkait pengoperasionalan dan pengguna aplikasi Wargaku, sedangkan data sekunder melalui berita, jurnal, dan dokumen peraturan Kota Surabaya.

Kemudian, analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis interaktif oleh Miles dan Huberman. Teknik analisis data terdiri dari empat tahapan utama, yaitu: pengumpulan data, reduksi data (penyaringan dan pemilahan data penting), penyajian data (dalam bentuk narasi atau visualisasi sistematis), dan penarikan kesimpulan serta verifikasi (Miles & Huberman, 2014). Keempat tahapan ini berlangsung secara simultan dan berulang sepanjang proses penelitian guna menghasilkan interpretasi yang akurat dan bermakna.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan konsep *e-government* sebagai bagian dari upaya inovasi cerdas pada layanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Sejak diluncurkan pada tahun 2021, aplikasi Wargaku mencatatkan volume pengaduan yang tinggi. Awalnya pengaduan didominasi isu pandemi seperti vaksinasi dan bantuan sosial. Seiring waktu, tren pengaduan beralih ke permasalahan infrastruktur dan lingkungan, seperti perantingan pohon, jalan rusak, dan penerangan jalan. Hal ini mencerminkan peningkatan kesadaran publik terhadap kualitas lingkungan dan efektivitas teknologi dalam menyampaikan aspirasi. Pengaduan yang masuk diklasifikasikan dalam tiga tahap, yaitu masuk, ditindaklanjuti, dan selesai, dengan durasi penyelesaian yang telah diatur secara sistematis namun tetap bergantung pada faktor teknis dan kebijakan lintas sektor. Wargaku menunjukkan bahwa sebagian besar laporan berhasil ditangani, dengan tingkat penyelesaian di atas 90% selama periode 2021–2024. Dalam penelitian ini, beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan *e-government* yaitu informasi dan data, teknologi informasi, organisasi dan manajerial, hukum dan kebijakan, serta lingkungan atau kelembagaan.

1. Faktor Informasi dan Data

Keberhasilan layanan pengaduan publik berbasis digital sangat ditentukan oleh kualitas informasi dan data. Dalam konteks penerapan aplikasi Wargaku di Kota Surabaya, aspek ini menunjukkan peran sentral dalam mendukung efektivitas sistem *e-government*.

Tabel 1. Klasifikasi Topik Pengaduan Pada OPD Penanggungjawab Tahun 2024

No.	Nama Topik	Jumlah	OPD
1.	Pemangkasan/Perantingan Pohon	1.133	Dinas Lingkungan Hidup
2.	PJU	1.081	Dinas Perhubungan
3.	Jalan Rusak dan Berlubang	799	Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga
4.	Pelayanan PDAM	470	Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam

5.	Pembersihan Sampah Di Saluran/Sungai, Pedestrian, dan Jalan	364	Dinas Lingkungan Hidup
6.	Penyediaan Pengangkutan Sampah Hasil Kerja Bakti	331	Dinas Lingkungan Hidup
7.	Parkir	292	Dinas Perhubungan
8.	Saluran Tepi Jalan	213	Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga
9.	Permasalahan Kewilayahan Kecamatan	212	Kecamatan
10.	Permasalahan Kewilayahan Kelurahan	182	Kelurahan

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya diolah peneliti

Hasil wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya dan data tabel 1. mengindikasikan bahwa proses pengumpulan, pengelolaan, hingga distribusi data aduan telah dilakukan secara otomatis melalui sistem terintegrasi. Hal ini memungkinkan pemetaan laporan sesuai topik langsung ke instansi yang berwenang, sehingga mempercepat penanganan dan meminimalkan kesalahan administratif. Dengan diterapkannya standar operasional prosedur (SOP) yang mengharuskan respon awal maksimal 1x24 jam dan tindak lanjut maksimal tujuh hari kerja, aplikasi ini menunjukkan upaya sistematis dalam membangun layanan yang cepat dan akuntabel.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala teknis dan non-teknis yang memengaruhi kelancaran proses. Beberapa hambatan berasal dari pihak pelapor, seperti kurang lengkapnya informasi lokasi atau tidak adanya konfirmasi untuk survei lapangan. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri karena menghambat keakuratan dan kecepatan respons instansi. Hasil konfirmasi dari Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM) memperkuat temuan bahwa kecepatan respon sangat dipengaruhi oleh kualitas data awal dari masyarakat. Selain itu, berdasarkan tanggapan masyarakat pengguna aplikasi dan ulasan di platform digital, meskipun mayoritas menyatakan puas terhadap informasi dan layanan yang diberikan, masih terdapat keluhan terkait keterlambatan respon atau kesulitan teknis dalam mengakses informasi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pengelolaan informasi dalam Wargaku telah mencerminkan prinsip *e-government* yang transparan dan efisien, peningkatan kualitas aplikasi serta partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan data yang akurat masih menjadi kebutuhan mendesak untuk mengoptimalkan layanan digital publik tersebut.

Faktor Teknologi Informasi

Faktor teknologi informasi memegang peran krusial dalam menentukan keberhasilan penerapan *e-government*, khususnya dalam sistem layanan pengaduan digital seperti aplikasi Wargaku. Dalam studi ini ditemukan bahwa infrastruktur teknologi aplikasi tersebut telah dibangun secara memadai oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kota Surabaya. Sistem jaringan dan perangkat penunjangnya dinilai mampu menunjang operasional aplikasi secara efektif. Namun, terdapat sejumlah kendala teknis yang masih dijumpai di lapangan, seperti kesulitan saat login, proses registrasi yang kompleks, dan kegagalan sistem akibat timeout. Untuk menanggulangi hambatan tersebut, pemerintah menyediakan opsi pelaporan alternatif melalui *website* dan aplikasi pesan seperti *WhatsApp* yang akan difasilitasi oleh admin. Langkah-langkah tersebut mencerminkan adanya fleksibilitas dan komitmen dalam menjaga kontinuitas layanan publik berbasis digital, meskipun keterbatasan teknologi masih menjadi tantangan.

Kemudahan penggunaan juga menjadi aspek penting yang dikaji dalam penelitian ini. Dari sudut pandang penyelenggara, aplikasi Wargaku telah dirancang agar intuitif dengan sistem klasifikasi topik pengaduan yang jelas. Namun, respons masyarakat memperlihatkan bahwa persepsi terhadap kemudahan ini bersifat subjektif. Pengguna dengan literasi digital tinggi cenderung tidak mengalami kesulitan, sementara kelompok usia lanjut atau mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi digital merasakan hambatan dalam mengoperasikan aplikasi. Selain itu, aplikasi ini hanya tersedia di sistem operasi *Android*, sehingga pengguna *IOS* tidak dapat mengakses layanan secara langsung. Meski upaya penyesuaian dan pengembangan terus dilakukan, keterbatasan ini menunjukkan adanya kesenjangan akses layanan digital. Di sisi lain, aspek keamanan data menunjukkan progres yang positif, seperti pembatasan akses internal dan penyamaran data sensitif pengguna yang telah disesuaikan dengan standar kebijakan platform digital. Secara umum, aplikasi Wargaku telah menunjukkan landasan teknologis yang kuat sebagai bagian dari strategi *e-government*, tetapi masih memerlukan optimalisasi dalam hal interoperabilitas lintas perangkat, kestabilan sistem, dan inklusivitas agar dapat melayani masyarakat secara menyeluruh tanpa hambatan teknologi.

Faktor Organisasi Dan Manajerial

Keberhasilan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik digital tidak lepas dari peran strategis aspek organisasi dan manajerial. Dalam konteks penerapan Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya, dukungan struktural dan operasional dari pimpinan serta koordinasi antarunit menjadi penggerak utama dalam memastikan sistem berjalan efektif. Komitmen yang kuat dari

pimpinan daerah, ditunjukkan melalui dukungan langsung dari Wali Kota Surabaya, memperkuat legitimasi dan prioritas penggunaan aplikasi ini dalam sistem pelayanan masyarakat. Dukungan ini bukan sekadar simbolik, tetapi diwujudkan dalam pemantauan kinerja secara rutin dan integrasi indikator pengaduan ke dalam sistem evaluasi birokrasi.

Lebih lanjut, sistem kerja yang terbagi dengan baik antar instansi terkait, seperti di Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM), menunjukkan manajemen pengaduan yang terstruktur berdasarkan fungsi masing-masing bidang. Kejelasan alur penanganan menjadi fondasi dalam menciptakan respons yang tepat sasaran dan cepat. Tidak kalah penting adalah pembentukan tim khusus oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo), yang berperan langsung dalam penanganan pengaduan, serta penyelenggaraan pelatihan teknis secara berkala untuk menjaga kualitas layanan. Hal ini menandakan bahwa pengelolaan SDM juga menjadi perhatian serius dalam mendukung keberlangsungan sistem e-government. Dengan demikian, dimensi organisasi dan manajerial tidak hanya mendukung keberhasilan teknologi informasi, tetapi juga memperkuat fondasi kelembagaan dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital secara adaptif dan berkelanjutan.

Faktor Hukum Dan Kebijakan

Faktor hukum dan kebijakan menjadi dasar normatif yang menjamin keberlanjutan sistem *e-government*, termasuk dalam pelaksanaan aplikasi Wargaku. Pengelolaan aplikasi ini merujuk pada regulasi yang telah ditetapkan, seperti Perwali Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 yang menetapkan struktur dan tugas Dinkominfo, serta Perwali Nomor 45 Tahun 2022 yang menjadi pedoman penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini tidak hanya memberikan arah kerja bagi penyedia layanan, tetapi juga menjamin hak-hak pengguna, termasuk dalam aspek perlindungan data pribadi.

Penerapan prinsip transparansi ditunjukkan melalui ketersediaan kebijakan privasi yang dapat diakses publik sebelum menggunakan aplikasi, serta penyesuaian terhadap ketentuan platform digital seperti *Google Play Store*. Selain itu, adanya pembaruan kebijakan internal, seperti penyusunan Surat Keputusan (SK) terbaru untuk tim pengelola pengaduan tahun 2025, mencerminkan kesadaran akan pentingnya harmonisasi kebijakan seiring perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat. Dengan demikian, keberadaan regulasi yang komprehensif dan dinamis merupakan indikator kuat bahwa *e-government* di Kota Surabaya dilaksanakan dengan landasan hukum yang relevan dan mendukung.

Faktor Lingkungan Atau Kelembagaan

Dimensi lingkungan dan kelembagaan turut memainkan peran signifikan dalam memperkuat penerapan *e-government*, karena keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada sinergi antarinstansi serta keterlibatan aktif masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa Dinkominfo secara aktif membangun koordinasi dengan instansi teknis maupun lembaga pemerintah lainnya dalam menyelesaikan pengaduan yang bersifat kompleks. Selain hubungan antarlembaga, pola koordinasi yang terbentuk secara hierarkis dari level kelurahan hingga kota juga menunjukkan adanya integrasi sistem pemerintahan yang mendukung respons cepat terhadap laporan masyarakat. Dukungan kelembagaan juga datang dari instansi pelaksana seperti DSDABM, yang menjadikan forum formal seperti Musrenbang sebagai jalur eskalasi terhadap pengaduan yang memerlukan intervensi anggaran.

Partisipasi publik juga tercatat sebagai bagian penting dalam proses perbaikan sistem. Pada gambar 2. menunjukkan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dengan memberikan rating dan komentar melalui *Google Play Store*. Hal itu menunjukkan masyarakat tidak hanya menjadi pengguna, tetapi juga sumber evaluasi yang berkontribusi dalam dorongan atau dukungan pengembangan fitur, termasuk pembuatan versi *website* sebagai solusi keterbatasan aplikasi di sistem operasi *IOS*.



Gambar 2. Rating Aplikasi Wargaku di Google Play Store

Sumber : Google Play Store diolah peneliti

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Aplikasi Wargaku sebagai inovasi pelayanan publik milik pemerintah di Kota Surabaya mencerminkan keberhasilan awal penerapan *e-government* dalam meningkatkan efektivitas layanan publik berbasis digital. Aplikasi ini mampu mencatatkan volume pengaduan yang tinggi dengan tingkat penyelesaian laporan di atas 90%, yang menandakan tingkat responsivitas dan efisiensi yang baik. Keberhasilan ini didukung oleh lima faktor utama. Faktor pertama informasi dan data berperan penting dalam mempercepat proses penanganan laporan melalui sistem yang terintegrasi, meskipun masih terdapat kendala dari sisi pelapor terkait kelengkapan data. Faktor kedua teknologi informasi mendukung pengoperasian aplikasi dengan infrastruktur yang cukup memadai, namun tantangan seperti kesulitan akses, gangguan sistem, dan keterbatasan pada perangkat iOS masih perlu diatasi. Faktor ketiga organisasi dan manajerial, dukungan pimpinan daerah, koordinasi lintas instansi, dan pelatihan SDM berkontribusi besar terhadap kelancaran operasional aplikasi. Faktor keempat hukum dan kebijakan menunjukkan bahwa dasar normatif yang mendukung Wargaku telah dibentuk secara komprehensif, termasuk perlindungan data pengguna dan penyesuaian terhadap kebijakan digital nasional. Faktor kelima lingkungan dan kelembagaan memainkan peran penting melalui sinergi antarinstansi, partisipasi publik, serta dukungan dari berbagai level pemerintahan dalam penyelesaian laporan masyarakat. Dengan demikian, Wargaku menjadi contoh nyata inovasi cerdas penerapan *e-government* dapat berjalan secara efektif bila didukung oleh sistem dan tata kelola yang baik.

Berdasarkan hasil tersebut, peneliti memberikan saran untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan aplikasi Wargaku ke depan. Pertama, aplikasi perlu segera dikembangkan agar dapat diakses melalui sistem operasi *IOS*, guna memperluas jangkauan pengguna. Kedua, perbaikan teknis seperti peningkatan sistem, penyederhanaan *login*, dan otomatisasi pengisian data lokasi harus menjadi prioritas pembaruan. Ketiga, edukasi digital bagi masyarakat, terutama kelompok usia lanjut, perlu digalakkan melalui sosialisasi di tingkat kelurahan atau RT/RW. Keempat, komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dapat diperkuat melalui fitur notifikasi status pengaduan dan perluasan kanal pelaporan seperti *WhatsApp* dan *email*. Terakhir, masyarakat juga diharapkan menyampaikan laporan secara lengkap dan memberikan respon cepat agar proses penanganan berjalan lebih efisien.

DAFTAR REFERENSI

- Agustini, A. G., San Putra, Sukarman, F. A., Guampe, J. S. A., M. A. L., Iyam Maryati, Ririnisahawaitun, Romi Mesra, M., Nurmalia Sari, Paulus Robert Tuerah, M. V., & Rahmadhani, R. R. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Teori & panduan praktis analisis data kualitatif*. PT. Mifandi Mandiri Digital.
- Antaranews.com. (2022, Juli 21). Platform “WargaKu” milik Pemkot Surabaya raih penghargaan Kemenpan-RB. <https://www.antaranews.com/berita/2945449/platform-wargaku-milik-pemkot-surabaya-raih-penghargaan-kemenpan-rb>
- disdukcapil.surabaya.go.id. (2025). Statistik kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/statistik/>
- Fatmawati, F., & Azizatun, B. (2025). Complaint handling melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8, 153–165.
- Gil-García, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187–216. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.001>
- Heeks, R. (2003). *Most eGovernment-for-development projects fail: How can risks be reduced?* Institute for Development Policy and Management, University of Manchester.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Suara.com. (2021, April 7). Aplikasi WargaKu, ini platform komunikasi warga dengan Pemkot Surabaya. <https://www.suara.com/news/2021/04/07/150129/aplikasi-wargaku-ini-platform-komunikasi-warga-dengan-pemkot-surabaya>
- Suarasurabaya.net. (2024, Januari 5). Pemkot Surabaya dapat penghargaan SPBE terbaik dari Jokowi. <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2024/pemkot-surabaya-dapat-penghargaan-spbe-terbaik-dari-jokowi/>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. https://www.academia.edu/118903676/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Kualitatif_dan_R_and_D_Prof_Sugiono
- Surabaya.go.id. (2022). Selama 2021, Aplikasi WargaKu Surabaya sudah terima 11.316 pengaduan. <https://surabaya.go.id/id/berita/64982/selama-2021-aplikasi-wargaku-surabaya-sudah-terima-11316-pengaduan>
- World Bank. (2016). *Annual report 2016*. <https://www.worldbank.org/en/about/annual-report>