

**IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN MASYARAKAT  
MELALUI APLIKASI “WARGAKU” DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara**



**RICO BRAMASTA**

**NIM: 2015025002**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS DR. SOETOMO  
SURABAYA**

**2021**

**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN MASYARAKAT  
MELALUI APLIKASI “WARGAKU” DI KOTA SURABAYA**

**Oleh :**

**RICO BRAMASTA**

**2015025002**

**FAKULTAS ILMU ADMNINISTRASI**

**UNIVERSITAS DR. SOETOMO**

**SURABAYA**

**2021**

**Menyetujui**

**Pembimbing,**

**Drs. Suroso, M.Si**

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN MASYARAKAT**  
**MELALUI APLIKASI “WARGAKU” DI KOTA SURABAYA**

**RICO BRAMASTA**  
**2015025002**

**Telah dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji**  
**Pada Tanggal 21 Februari 2022 dan dinyatakan**  
**Telah memenuhi syarat untuk diterima**

**Susunan Dewan Penguji**

**Penguji I : Drs. Suroso, M.Si .....**

**Penguji II : Dr. Aris Sunarya, M.Si .....**

**Penguji III : Dr. Sapto Pramono, M.Si .....**

**Surabaya, 21 Februari 2022**

**Universitas Dr. Soetomo**

**Fakultas Ilmu Administrasi**

**Dekan**

**Prof. Sedarmayanti**

**NIDN : 0712115201**

**PERNYATAAN ORIGINALITAS**  
**SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Surabaya, 21 Februari 2022

Mahasiswa,

RICO BRAMASTA

**2015025002**

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Dr. Soetomo

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tahapan penyusunan Tugas Akhir/Skripsi yang berjudul **IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI “WARGAKU” DI KOTA SURABAYA**

Penyelesaian karya ilmiah ini juga dibantu oleh beberapa pihak. Karenanya pada kali ini penulis patut mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Keluarga Besar dan Kedua Orangtua penulis. Terima kasih atas doa – doa yang tiada henti serta bantuan dukungan dan kasih sayang yang terus mengalir serta dukungan moral dan material yang telah diberikan kepada penulis selama proses ini.

Ucapan Terima kasih juga penulis sampaikan kepada ;

1. Rektor Universitas Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan persetujuan kepada kami untuk mengikuti program studi Ilmu Administrasi Negara.
2. Dekan fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan berbagai fasilitas dalam mengikuti program studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, yang telah memberikan bimbingan teknis dan akademik mengikuti perkuliahan pada program studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Seluruh dosen pengampuh di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menambah kasanah keilmuan penulis, khususnya dalam penyusunan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam penulisan tesis ini. Maka dari itu, penulis memohon maaf apabila masih terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Saran dan kritik akan sangat berharga bagi penulis untuk menyempurnakan penulisan ini.

Surabaya, 21 Februari 2022

Penulis,

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Rumusan Masalah .....	8
1.3	Tujuan Penelitian.....	8
1.4	Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1	Penelitian Terdahulu .....	9
2.2	Konsep Kebijakan Publik .....	13
2.2.1	Pengertian Kebijakan Publik .....	13
2.2.2	Konsep Implementasi Kebijakan Publik .....	21
2.2.3	Model Implementasi Merilee S. Grindle .....	24
2.2.4	Model Implementasi Van Metter & Van Horn .....	28
2.2.5	Model Implementasi George C. Edward III .....	34
2.3	Konsep Pelayanan Publik .....	38
2.3.1	Standar Pelayanan Publik.....	40
2.3.2	Unsur Pelayanan Publik.....	41
2.3.3	Kualitas Pelayanan .....	43
2.3.4	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	47
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>52</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	52
3.2	Fokus Penelitian .....	52
3.3	Lokasi Penelitian .....	54
3.4	Informan Penelitian .....	54
3.5	Teknis Pengumpulan Data.....	55
3.6	Teknis Analisis Data .....	56
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	59
4.1.1	Gambaran Umum Kota Surabaya .....	59
4.1.2	Gambaran Umum Dinas Komunikasi Dan Informatika .....	65
4.1.3	Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik .....	71
4.2	Hasil Temuan Penelitian .....	72

4.2.1 Deskripsi Aplikasi WargaKu .....	72
4.2.2 Implementasi Program Aplikasi WargaKu .....	74
4.2.3 Faktor Pendukung dan Penghambat .....	79
4.3 Analisa Menggunakan Teori George. C. Edward III.....	81
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Rangkaian Proses Implementasi Kebijakan .....	27
2.2 Alur Implementasi Kebijakan Van Metter & Van Horn .....	34
3.1 Proses Teknik Analisis Data .....	57
4.1 Gambar Logo Kota Surabaya .....	62
4.2 Logo Dinas Kominfo .....	66
4.3 Aplikasi Wargaku .....	73
4.4 Aplikasi Wargaku di Playstore.....	75
4.5 Fitur Pengaduan .....	76
4.6 Status Pengaduan Aplikasi Wargaku .....	77



## **DAFTAR TABEL**

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	12
4.1 Tabel Penduduk Surabaya Berdasarkan Usia .....	63
4.2 Tabel Penduduk Surabaya Berdasarkan Agama .....	64

## DAFTAR PUSTAKA

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

## ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis dan merupakan isu hangat yang selalu menjadi bahan perbincangan, karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat sedangkan implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Perbaikan dan peningkatan pelayanan di sektor publik merupakan tujuan dari agenda reformasi pemerintahan di Indonesia. Hakikat dari pelayanan publik itu sendiri adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya merilis aplikasi bernama **“WargaKu”**. Aplikasi berbasis android ini berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan untuk warga Kota Pahlawan. Aplikasi yang digagas Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi tersebut, dapat digunakan sebagai media untuk menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, keluhan atau apresiasi kepada Pemkot Surabaya. Fokus penelitian yang digunakan adalah menitik beratkan pada “Bagaimanakah pengimplementasian kebijakan/program layanan masyarakat melalui aplikasi “WARGAKU” di kota Surabaya. Aplikasi berbasis android bernama “WargaKu” dirilis Pemkot Surabaya. Aplikasi ini berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan untuk warga Kota Pahlawan. Aplikasi tersebut juga dapat digunakan sebagai media untuk menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, keluhan, atau apresiasi kepada pemkot. Dengan aplikasi ini, semua keluhan layanan publik bisa dilaporkan. Di antaranya, keluhan terkait pengurusan administrasi kependudukan, jalan berlubang, saluran air, hingga adanya genangan atau banjir. Melalui aplikasi ini, pelapor beserta instansi terkait juga dapat saling berinteraksi dan memantau status pengaduan. Apabila dalam 1×24 jam keluhan warga tidak ditanggapi oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau instansi tersebut, maka secara sistem akan langsung masuk ke gawai milik Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi. Aplikasi Wargaku adalah bentuk inovasi layanan terbaru yang diluncurkan oleh pemerintah kota Surabaya sebagai wadah penyampaian aspirasi bagi masyarakat Surabaya agar dapat menyampaikan segala bentuk informasi. Nantinya, aduan yang disampaikan masyarakat akan langsung diteruskan kepada OPD yang menangani dan segera ditangani. Apabila aduan masyarakat ini tidak segera ditangani maka akan secara otomatis akan sampai kepada walikota Surabaya.

Kata Kunci : Implementasi. Pelayanan

## **ABSTRACT**

Public service is becoming an increasingly strategic policy issue and is a hot issue that is always a subject of discussion, because public services in Indonesia tend to run in place while the implications are very broad in economic, political, socio-cultural life and others. Improvement and improvement of services in the public sector is the goal of the government reform agenda in Indonesia. The essence of public service itself is the provision of services to the community which is the embodiment of the obligations of government officials as public servants. The Surabaya City Government (Pemkot) released an application called "WargaKu". This android-based application functions as a media for complaints and services for the citizens of the City of Heroes. The focus of the research used is to focus on "How is the implementation of public service policies/programs through the "WARGAKU" application in the city of Surabaya. An android-based application called "WargaKu" was released by the Surabaya City Government. This application serves as a media for complaints and services for the citizens of the City of Heroes. The application can also be used as a medium to convey criticism, suggestions, requests for information, complaints, or appreciation to the city government. With this application, all public service complaints can be reported. Among them, complaints related to the administration of population, potholes, waterways, to the presence of puddles or floods. Through this application, the reporter and related agencies can also interact with each other and monitor the status of the complaint. If within 1×24 hours the residents' complaints are not responded to by the Regional Apparatus Organization (OPD) or the agency, then the system will go directly to the device belonging to the Mayor of Surabaya Eri Cahyadi. The Wargaku application is the latest form of service innovation launched by the Surabaya city government as a forum for conveying aspirations for the people of Surabaya to be able to convey all forms of information. Later, complaints submitted by the community will be directly forwarded to the OPD that handles it and will be handled immediately. If this public complaint is not handled immediately, it will automatically reach the mayor of Surabaya.

Keywords : Implementation, Services

## LAMPIRAN DOKUMENTASI

### (1) Wawancara Dengan Masyarakat



### (2) Dokumentasi Lokasi



**(3) Wawancara Dengan Pegawai Diskominfo**

