

Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Aplikasi Wargaku

Oleh:

¹ Putri Ambarwati; ² Kelvin Edo Wahyudi

¹. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email. putriambar2801@gmail.com

Abstrak

Aplikasi Wargaku cukup diminati oleh masyarakat terlihat atas aduan yang masuk dan hasil survey IKM. Namun dalam implementasinya, aplikasi Wargaku masih terdapat komentar negatif dari masyarakat melalui media sosial. Tujuan penelitian ini ialah guna mencari tahu keberhasilan penerapan SPBE pada Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya. Metode penelitian ini kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan datanya ialah observasi, wawancara serta dokumentasi. Teknis analisis data berupa pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian memperlihatkan keberhasilan SPBE aplikasi Wargaku pada Kota Surabaya telah mampu meraih tujuan sesuai dengan teori yang ada. 1) Efektifitas, pelaksanaan SPBE pada aplikasi Wargaku sudah berjalan secara efektif untuk mencapai tujuan kebijakan SPBE. 2) Efisiensi, pelaksanaan SPBE melalui aplikasi Wargaku sudah baik meskipun dari Pemkot masih perlu adanya biaya yang dikeluarkan untuk operasional aplikasi Wargaku. 3) Kecukupan, hasilnya sudah bisa mencukupi berbagai aspek yang dibutuhkan masyarakat meskipun masih terdapat hambatan teknis pada aplikasi Wargaku yang perlu diperbaiki. 4) Pemerataan, sarana dan prasarana sudah baik dan merata untuk memberikan akses pelayanan. Namun perlu disosialisasikan lebih gencar agar masyarakat Kota Surabaya mengetahui. 5) Responsivitas, masyarakat penerima sasaran kebijakan sangat puas karena pelayanan yang cepat dan tepat. 6) Ketepatan, sudah terbukti tepat dilihat dari hasil kebijakan hingga memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Evaluasi; Kebijakan; SPBE; Aplikasi Wargaku

Abstract

The Wargaku application is highly favored by the community, as evidenced by the complaints received and the results of the IKM survey. However, in its implementation, the Wargaku application still receives negative comments from the community through social media. The purpose of this research is to determine the success of the implementation of the Electronic-Based Governance System (SPBE) on the Wargaku Application in Surabaya City. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques include data collection, data condensation, data presentation, and conclusion/verification. The results of the research show that the success of SPBE in the Wargaku application in Surabaya City has been able to achieve the intended goals according to existing theories. 1) Effectiveness, the implementation of SPBE in the Wargaku application has been running effectively to achieve the goals of the SPBE policy. 2) Efficiency, The implementation of SPBE through the Wargaku application has been good, although funding is still required from the City Government for the operational costs of the Wargaku application. 3) Adequacy, the results have been able to meet various aspects needed by the community, although there are still technical obstacles in the Wargaku application that need to be addressed. 4) Equal Distribution, the infrastructure and facilities are good and evenly distributed to provide access to services. However, it needs to be more vigorously promoted so that the people of Surabaya City are aware of it. 5) Responsiveness, the target users of the policy are reported to be very satisfied because of the fast and accurate services they receive. 6) Accuracy, it has been proven to be accurate, seen from the results of the policy, which has had an impact on the quality of service.

Keywords: Evaluation; Policy; SPBE; Wargaku Application

PENDAHULUAN

Di dalam struktur Republik Indonesia, terdapat sebuah sistem pemerintahan yang terorganisir. Pemerintah Indonesia berperan dalam mengatur dan mengendalikan berbagai sektor melalui penerapan undang-undang, peraturan pemerintah, dan norma-norma lainnya. Fungsi regulasi ini bertujuan untuk memastikan stabilitas dalam pemerintahan dan mempromosikan pertumbuhan negara sesuai dengan ekspektasi. Berdasarkan pandangan Adam Smith (1976) yang diuraikan oleh (Enita & Sari, 2018), pemerintah memiliki tiga fungsi krusial: memastikan keamanan nasional, mengadili kasus-kasus hukum, dan memasok barang ataupun jasa yang tak dapat diproduksi oleh sektor swasta. Pemerintah memiliki otoritas untuk mengelola wilayahnya sendiri demi kepentingan umum dan aspirasi masyarakat, sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk menyediakan layanan publik.

Menurut Enita & Sari (2018), layanan publik di Indonesia sering kali menunjukkan beberapa kekurangan, termasuk kurangnya responsivitas, informasi yang tidak memadai, aksesibilitas yang terbatas, serta koordinasi yang tidak efektif antara berbagai unit layanan. Kritik ini juga menyoroti sifat birokrasi yang berlebihan dalam layanan publik, yang seringkali membuat proses menjadi rumit dan bertele-tele. Peluang masyarakat dalam bertemu dengan penanggung jawab pelayanan untuk menyelesaikan permasalahan ketika memberi layanan pun lama. Efeknya beberapa permasalahan pelayanan memerlukan waktu lebih lama serta seperti kurang menyediakan media bagi masyarakat dalam mengutarakan keluhan ataupun masukan yang membuat unit pelayanan tak bisa mendengar aspirasi oleh masyarakat.

Dalam rangka menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, pemerintah perlu memanfaatkan kemajuan teknologi yang cepat untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) modern dalam sistem pemerintahan telah menghasilkan ketetapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Implementasi teknologi digital melalui e-government tersebut memiliki tujuan dalam menaikkan transparansi dan efisiensi fasilitas publik, memudahkan interaksi antara masyarakat dan lembaga pemerintah, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada publik.

Untuk mendukung pertumbuhan e-government pada Kota Surabaya, dibentuk Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 mengenai Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada keberjalanannya pemerintah daerah. Surabaya menjalankan pemerintahan dan memberikan layanan kepada masyarakat agar lebih bersih, efektif, transparan juga akuntabel serta layanan publik secara lebih bermutu, maka hal ini sudah sesuai dengan peraturan walikota Surabaya No. 45 Tahun 2022 mengenai penggelaran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Lingkungan Pemerintahan Daerah. Kota Surabaya dalam pemanfaatan teknologi dan informasi melalui Pemkot Surabaya telah mencapai penghargaan berkelas dalam acara Digital Government Award pada tahun 2023. Penghargaan tersebut dicapai oleh Pemkot Surabaya pada pengaplikasian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penghargaan itu diberikan karena Pemkot Surabaya dianggap memiliki kemampuan

yang paling unggul dalam menerapkan pemerintahan digital yang lebih terintegrasi dan canggih.

Contoh pengaplikasian e-government melalui SPBE pada Kota Surabaya adalah aplikasi Wargaku. Aplikasi Wargaku Surabaya adalah sebuah portal layanan yang menyediakan berbagai fasilitas. Fitur penting dari aplikasi ini adalah sebagai sarana pengaduan masyarakat. Layanan pengaduan dimana diberikan Pemerintah Kota Surabaya melalui aplikasi Wargaku telah diakui dan dianugerahi penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) dalam ajang Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) pada tahun 2022. Aplikasi WargaKu Surabaya adalah sebuah aplikasi dimana dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya guna memberikan layanan kepada warga Kota Surabaya. Aplikasi tersebut memungkinkan penduduk Kota Surabaya untuk mengutarakan kritik, masukan, permohonan informasi, keluhan, ataupun apresiasi akan Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi ini juga memungkinkan warga Kota Surabaya untuk melacak dan mengatasi keluhan atau masalah mereka dengan lebih cepat dan efisien. Aplikasi WargaKu Surabaya dapat diunduh melalui PlayStore atau situs web mediacenter.surabaya.go.id. Aplikasi ini telah menerima banyak pengaduan dari warga Kota Surabaya dan terbukti efektif dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Surabaya. Hal tersebut dapat dilihat melalui grafik jumlah aduan masuk dan diselesaikan berikut ini.

Grafik 1. Jumlah Aduan Masuk, Diselesaikan dan Ditindaklanjuti Melalui Aplikasi Wargaku Tahun 2022



Sumber : Artikel Surabaya.go.id yang diolah oleh penulis, 2023

Aplikasi Wargaku Surabaya dirilis bulan Maret 2021 serta telah menerima sambutan positif dari masyarakat, yang terlihat dari jumlah pengaduan yang masuk melalui aplikasi ini. Data menunjukkan bahwa dari Maret sampai Desember 2021, tercatat sejumlah 11.316 pengaduan. Dari jumlah tersebut, 11.116 pengaduan telah berhasil ditangani dan diselesaikan pada tahun yang sama. Pada tahun berikutnya, 2022, aplikasi ini menerima 10.504 pengaduan, dengan 9.795 di antaranya telah diselesaikan. Sisanya masih dalam proses penanganan atau sudah selesai. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya pun sudah menjalankan survei untuk mengukur taraf kepuasan masyarakat terhadap aplikasi ini selama tahun 2021-2022. Berikut ini tabel perbandingan survei IKM tahun 2021-2022

Gambar 1. Hasil Perhitungan IKM Tahun 2021

| Indikator Layanan | 2021 | Nilai IKM | Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--------------------------------------------------------------------|------|-----------|-----------------------|----------------|------------------------|
| Kemudahan persyaratan untuk membuat pengaduan | 2021 | 3.230 | 80.759 | B | BAIK |
| | 2022 | 3.51 | 87.63 | B | BAIK |
| Persyaratan untuk layanan WargaKu diumumkan dengan jelas | 2021 | 3.191 | 79.777 | B | BAIK |
| | 2022 | 3.49 | 87.25 | B | BAIK |
| Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan | 2021 | 3.191 | 79.777 | B | BAIK |
| | 2022 | 3.41 | 85.19 | B | BAIK |
| Prosedur baku pengaduan di Wargaku diinformasikan dengan jelas | 2021 | 3.138 | 78.468 | B | BAIK |
| | 2022 | 3.36 | 84.06 | B | BAIK |
| Kecepatan respon penanganan pengaduan | 2021 | 2.895 | 72.382 | C | KURANG BAIK |
| | 2022 | 3.09 | 77.13 | B | BAIK |
| Hasil/penanganan pengaduan disampaikan dengan jelas | 2021 | 2.968 | 74.214 | C | KURANG BAIK |
| | 2022 | 3.21 | 80.13 | B | BAIK |
| Hasil/respon pengaduan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan | 2021 | 2.950 | 73.756 | C | KURANG BAIK |
| | 2022 | 3.20 | 79.94 | B | BAIK |
| Tampilan menu aplikasi Wargaku menarik | 2021 | 3.000 | 75.000 | C | KURANG BAIK |
| | 2022 | 3.39 | 84.63 | B | BAIK |
| Kemudahan dalam menggunakan aplikasi Wargaku | 2021 | 3.198 | 79.973 | C | KURANG BAIK |
| | 2022 | 3.51 | 87.63 | B | BAIK |
| Kecepatan dalam mengakses aplikasi Wargaku | 2021 | 3.285 | 82.133 | B | BAIK |
| | 2022 | 3.48 | 86.88 | B | BAIK |

| Indikator Layanan | 2021 | Nilai IKM | Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---------------------------------------------|------|-----------|-----------------------|----------------|------------------------|
| Jarang terjadi gangguan di aplikasi Wargaku | 2021 | 2.900 | 72.513 | C | KURANG BAIK |
| | 2022 | 3.44 | 85.94 | B | BAIK |
| Nilai IKM Total | 2021 | 3.065 | 76.633 | B | KURANG BAIK |
| | 2022 | 3.32 | 83.10 | B | BAIK |

Sumber : Laporan Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengaduan Mayarakat Melalui Aplikasi Wargaku

Berdasar pada data yang didapatkan bisa dibilang jika lalu taraf kepuasan masyarakat (IKM) Kota Surabaya lewat aplikasi Wargaku naik. Data itu terlihat melewati perolehan survei 2021 dengan nilai akhir 76,633. Kemudian IKM yang dilakukan Diskominfo Kota Surabaya tahun 2022 yaitu sebesar 83.10. Berdasarkan data yang ada, bisa ditarik simpulan jika lalu walaupun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didapat atas survei Dinas Komunikasi Kota Surabaya menunjukkan peningkatan, serta aplikasi Wargaku memperoleh sambutan hangat dari masyarakat yang nampak atas jumlah aduan yang banyak di tahun 2021-2022, tetapi pada pengaplikasian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) lewat aplikasi Wargaku, tetap terdapat kendala. Kendala-kendala ini dapat dilihat dari komentar yang ditinggalkan di media sosial dan ulasan di Google Play Store.

Meskipun Kota Surabaya berhasil meraih penghargaan menjadi kota terunggul pada layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dari Kemenpan-RB, tetapi layanan yang disediakan lewat kebijakan ini masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Menurut penelitian (Widiyarta et al., 2020) tentang evaluasi kebijakan SPBE dalam pelayanan administrasi SIOLA di Kemendagri memiliki tujuan untuk mendeskripsikan evaluasi kebijakan SPBE pada aplikasi SIOLA. Pengujian tersebut mengungkap bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) lewat aplikasi SIOLA tidak mencapai tingkat optimal karena masih ada kesenjangan dalam hal digitalisasi yang mengakibatkan minimnya integrasi diantara pemerintah daerah dan Kementerian Dalam Negeri. Dalam pengelolaan administrasi, belum semua proses menggunakan aplikasi SIOLA, dan kondisi tersebut mungkin diakibatkan dari pemahaman secara minim karena kurangnya sosialisasi yang merata.

Dari adanya penelitian tersebut maka untuk melihat evaluasi SPBE pada aplikasi pemerintahan yang sudah menerapkan pelayanan berbasis digital perlu ditinjau melalui beberapa indikator untuk melihat evaluasi SPBE pada aplikasi berbasis elektronik lainnya. Dengan sebab tersebut peneliti menjalankan penelitian mengenai evaluasi SPBE aplikasi Wargaku pada Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan dalam mencari tahu kesuksesan pengaplikasian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Aplikasi Wargaku pada Kota Surabaya. Dalam menganalisis hal tersebut maka

penulis mengaplikasikan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn dikutip dalam (Firyal, Muh. Akbar, 2018) yang tersusun atas enam indikator antara lain: (1) Efektivitas; (2) Efisiensi; (3) Kecukupan; (4) Perataan; (5) Responsivitas; (6) Ketepatan.

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan metodologi penelitian kualitatif, dengan tujuan untuk memberikan pemaparan penelitian yang komprehensif dan terperinci yaitu evaluasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik aplikasi Wargaku pada Kota Surabaya, dengan merujuk pada enam parameter evaluasi kebijakan yang diterangkan William N. Dunn (2018). Data yang dimanfaatkan pada penelitian ini terdiri dari sumber data primer serta sekunder. Metode pengumpulan data yang dimanfaatkan meliputi observasi, wawancara, serta dokumentasi. Metode penentuan informan dengan teknik purposive. Melakukan observasi dan wawancara terhadap key informan, khususnya Staff bagian Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Surabaya, menjadi penyedia data utama dalam penelitian kualitatif ini. Analisa data memanfaatkan metode analisa data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Surabaya dalam melaksanakan implementasi kebijakan SPBE maka diwujudkan salah satu aplikasi yaitu Wargaku untuk memudahkan masyarakat melakukan pengaduan. Aplikasi ini telah menerima banyak pengaduan dari masyarakat dan terus meningkat. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan SPBE di Kota Surabaya maka diperlukan evaluasi kebijakan SPBE itu sendiri melalui aplikasi Wargaku. Implementasi SPBE pada aplikasi Wargaku telah berlangsung optimal tetapi terdapat sejumlah sapek yang harus dikembangkan agar tujuan dari kebijakan dapat tergapai dengan baik. Dalam penelitian ini guna melakukan evaluasi SPBE pada aplikasi Wargaku, penulis memanfaatkan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn (2018) seperti di bawah ini.

Efektivitas

Efektivitas pelayanan publik merujuk pada keterampilan pemerintah untuk menyediakan layanan secara bermutu serta melengkapi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif wajib mematuhi beberapa prinsip, termasuk kepentingan umum, kepastian hukum, kesetaraan hak, keseimbangan hak serta kewajiban, profesionalisme, partisipasi, perlakuan yang adil, transparansi, akuntabilitas, fasilitas, serta perlakuan terkhusus untuk kelompok rentan, batasan waktu dan memberikan kemudahan, kecepatan, serta aksesibilitas yang memadai bagi masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, pemerintah dapat menggunakan berbagai metode, seperti pemantauan pelayanan, standar pelayanan, dan pengukuran kepuasan masyarakat. Aplikasi WargaKu Kota Surabaya juga terbukti efektif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kota Surabaya. Efektivitas pada penelitian ini terlihat atas dua kajian yakni pemenuhan tujuan kebijakan SPBE pada aplikasi Wargaku dan monitoring (pemantauan) terkait kebijakan.

Berdasarkan observasi, penerapan SPBE pada aplikasi Wargaku sudah memenuhi poin fokus awal adanya kebijakan SPBE yakni, efektivitas, efisiensi, serta layanan secara terpadu. Aplikasi Wargaku dikatakan efektif serta efisien karena sesuai dengan kriteria untuk memenuhi nilai minimal seperti interaktif dan informatif. Melalui aplikasi Wargaku pihak OPD dan masyarakat dapat melakukan interaksi. Dari sisi informatif artinya melalui aplikasi Wargaku masyarakat dapat mengetahui mengenai aduan yang disampaikan. Kemudian untuk mewujudkan pelayanan yang terpadu aplikasi Wargaku sesuai dengan kriteria kolaborasi atau pelayanan yang terintegrasi untuk mencapai tujuan agar *mobile friendly*. Berdasarkan pernyataan tersebut sehingga bisa dibilang aplikasi Wargaku sudah sesuai dengan tujuan kebijakan sehingga pelaksanaannya sudah berlangsung dengan efektif. Berdasarkan opini William N. Dunn, dikutip dalam (Leju et al., 2014) menyebutkan jika efektivitas (*effectiveness*) berkaitan bersama apakah sebuah alternatif meraih hasil (akibat) yang diperkirakan, ataupun meraih tujuan atas terselenggaranya tindakan. Sehingga dari hasil diatas maka tujuan penerapan SPBE pada aplikasi Wargaku sudah sesuai.

Menurut William Dun (1981) dikutip dalam (Wiwit et al., 2020) mengemukakan monitoring menjadi sebuah aktivitas internal secara terus menerus. Internalnya, dengan hasil dari kegiatan program yang dibuat menjadi basis informasi apakah sudah diimplementasikan sesuai dengan rencana. Dalam hal *Monitoring* (pemantauan) kebijakan, pengawasan yang dilakukan pada aplikasi Wargaku yaitu melakukan *monitoring* setiap bulan dan melakukan pembaruan seperti aktivasi *tools* pada aplikasi wargaku. Karena apabila tidak dilakukan pembaruan atau aktivasi kembali maka akan terjadi kendala dalam pelaksanaan aplikasi Wargaku. Dikutip dalam (Wiwit et al., 2020) keberhasilan program terlihat atas apa yang dirancang dengan apa yang dilaksanakan, apakah perolehan yang didapatkan sesuai atas rencana yang dijalankan. Monitoring dilakukan guna mengetahui apakah penerapan program berjalan selaras rencana dan prosedur atau apakah terjadi hambatan serta untuk mengetahui bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut. Dari hasil penelitian, Diskominfo Kota Surabaya telah melakukan monitoring melalui kegiatan pembaruan aktivasi tools pada aplikasi wargaku agar implementasi program tersebut tidak mengalami kendala. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa *monitoring* yang dilakukan Diskominfo Kota Surabaya telah berlangsung secara optimal serta selaras atas tujuan kebijakan SPBE pada aplikasi Wargaku.

Efisiensi

Efisiensi pelayanan publik mengacu dalam keterampilan pemerintah untuk menyediakan layanan secara cepat, tepat, serta efisien dengan meminimalkan biaya dan waktu yang diperlukan. Pelayanan publik yang efisien wajib melengkapi sejumlah prinsip, seperti kepastian hukum, kesetaraan hak, kesetimbangan hak serta kewajiban, profesionalisme, partisipasi, perlakuan yang adil, keterbukaan, akuntabilitas, layanan serta perlakuan terkhusus untuk kelompok rentan, pembatasan waktu, juga kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan. Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, pemerintah dapat menggunakan informasi teknologi, memperbaiki sistem dan prosedur,

serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Layanan publik secara efisien mampu menaikkan kepuasan masyarakat dan mempercepat proses pembangunan di suatu daerah. Menurut William N. Dunn dalam (Leju et al., 2014) efisiensi berhubungan atas jumlah upaya yang dibutuhkan dalam memperoleh skala efektivitas terkhusus. Dikutip dalam (Neliyanti & Heriyanto, n.d.) Efisiensi dapat berlangsung ketika sumber daya digunakan dengan baik untuk mencapai tujuan. Efisiensi pada penelitian ini dinilai berdasarkan efisiensi sumber daya, modal, dan waktu yang digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian, efisiensi sumber daya manusia pada penerapan SPBE melalui aplikasi Wargaku memiliki empat orang pegawai yang mengelola aduan yang masuk melalui aplikasi Wargaku. Dari jumlah pegawai yang mengelola aduan dikatakan sudah mencukupi untuk melaksanakan pelayanan pengaduan melalui aplikasi Wargaku. Namun menurut ahli *e-government* yaitu Bapak Daniel Hary Prasetyo, pengelolaan aplikasi Wargaku akan lebih rumit karena Pemkot Surabaya selain membuat aplikasi juga memerlukan pengelolaan untuk pertukaran data sehingga belum efisien. Dari pernyataan tersebut disimpulkan efisiensi sumber daya manusia pada penerapan SPBE melalui aplikasi Wargaku cukup efektif.

Selanjutnya yaitu mengenai alat penunjang/*machine* telah tersedianya jaringan dan juga *server* atau *hardware* yang memadai untuk melaksanakan operasional pelayanan pengaduan melalui aplikasi Wargaku. Jaringan dalam Diskominfo Kota Surabaya sudah beroperasi dengan lancar dan tidak bergabung dengan dinas lainnya. Sehingga untuk jaringan tidak ada kendala yang dialami. Hasil tersebut maka disimpulkan bahwa alat penunjang/*machine* sudah baik dan untuk metode, cara atau sistem yang dilakukan Diskominfo Kota Surabaya untuk melakukan pengawasan dan pengendalian melalui aplikasi Wargaku adalah dengan melakukan *monitoring* dan evaluasi bulanan. Menurut Lazaruth 1994:7 dalam (Suparno. & Asmawati, 2019) *Monitoring* perlu dilakukan karena pada implementasi kebijakan akan diketahui apa yang telah dicapai dengan menerapkan program melalui alat ukur yang telah disepakati dan dianalisis seluruh hasil pantauan untuk dipertimbangkan saat membuat keputusan dan merencanakan perbaikan. Dari hasil tersebut disimpulkan untuk metode yang dilakukan Diskominfo Kota Surabaya sudah sangat baik karena Diskominfo telah melakukan sistem monitoring dan evaluasi bulanan dalam melakukan pengawasan dan pengendalian melalui aplikasi Wargaku agar implementasi dari kebijakan SPBE dapat diketahui apa yang telah dicapai dan perlu dilakukan perbaikan.

Selanjutnya efisiensi modal, Penerapan kebijakan SPBE melalui aplikasi Wargaku masih terdapat anggaran yang diperlukan misalnya *google maps*, pengadaan *server* serta OTP. Dari biaya yang dikeluarkan Diskominfo Kota Surabaya maka sudah cukup untuk melaksanakan kebijakan SPBE pada aplikasi Wargaku dengan baik.

Efisiensi waktu pada aplikasi Wargaku dilihat dari IKO (indeks kinerja organisasi) yaitu dengan target penyelesaian aduan harus kurang dalam waktu 7 hari. Dari hasil pengamatan peneliti, ada beberapa IKO yang sudah selesai, dan yang belum. Hal tersebut karena adanya kendala seperti kurang lengkapnya berkas yang masuk sehingga aduan masuk ke status tunda. Namun untuk tanggapan respon pertama,

Diskominfo memiliki target yaitu 1x24 jam. Dari target tersebut, respon masyarakat mengatakan bahwa aplikasi wargaku sudah memberikan tanggapan pertama yang cepat dan kurang dari 1x24 jam dibanding dengan media pengaduan lainnya. melalui tercapainya target untuk merespon aduan selama kurang dari 1x24 jam maka akan mengakibatkan pelayanan melalui aplikasi Wargaku berbasis *online* dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Dwiyanto (2006:144) dikutip dalam (Along, 2020) mengatakan bahwa mutu layanan publik ialah keahlian instansi pelayanan publik dalam menyediakan layanan yang mampu memberikan kepuasan pemakainya. Dilihat dari kecepatan aplikasi Wargaku dalam merespon aduan pertama yang memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat, maka hal ini sudah mewujudkan terciptanya kualitas pelayanan. Kemudian dari sisi efisiensi waktu dikatakan juga oleh ahli E-government yaitu bapak Daniel Hary Prasetyo sebagai informan dalam penelitian ini bahwa aplikasi Wargaku akan lebih memudahkan masyarakat karena aplikasi Wargaku sudah dapat menyediakan layanan dengan jangkauan yang lebih luas dan berbasis elektronik/*online*. Atas hasil di atas sehingga bisa ditarik simpulan jika keberlangsungan pelayanan melalui aplikasi Wargaku sudah dapat dilaksanakan tepat waktu selaras atas sasaran dimana sudah ditetapkan serta memberi kepuasan bagi penggunanya. Maka dari itu penulis menyimpulkan bahwa aplikasi Wargaku sudah dapat memberikan pelayanan dengan cepat.

Kecukupan

Menurut (Dunn, 2003:430) dikutip dalam (Leju et al., 2014) kecukupan adalah sejauh apa taraf efektivitas melengkapi keperluan, nilai, ataupun kesempatan yang memunculkan permasalahan baru. Terdapat dua pengamatan untuk menentukan kecukupan penelitian ini yaitu Kemampuan aplikasi Wargaku mencapai tujuan kebijakan SPBE dan adequacy (kecukupan).

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan aduan yang dilakukan melalui aplikasi Wargaku sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan. Hal ini dilihat dari efektif dan efisien yaitu kemudahan masyarakat yang tidak perlu datang ke kantor, serta aduan yang disampaikan dapat diselesaikan dengan cepat. Kecepatan dan ketangggapan aplikasi Wargaku untuk menuntaskan aduan, telah memberi layanan secara bermutu. Kemudian untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, melalui aplikasi Wargaku juga telah terwujud sebab tak terdapat pungutan biaya yang diberikan. Selanjutnya transparan yaitu aplikasi Wargaku memberikan layanan dengan memberikan *monitoring* ketika aduan sedang ditindaklanjuti. Dan yang terakhir, aplikasi Wargaku sudah bisa memberikan wadah untuk berkomunikasi dengan pihak OPD. Meskipun demikian aplikasi Wargaku masih memiliki kendala seperti ketika menjalankan *reset password*. Winarno (2002:186) dikutip dalam (Eka Setyawan Putra & Prabawati, 2020) mengatakan jika kecukupan pada kebijakan publik bisa dibilang tujuan yang sudah diraih telah dirasakan mencukupi di beragam aspek. Berdasarkan hasil yang dijelaskan maka kecukupan dalam hal ini sudah dirasa mencukupi tujuan

kebijakan SPBE meskipun masih terdapat kendala yang dirasakan masyarakat yaitu seperti kendala pada saat melakukan *reset password*.

Dari hasil keberhasilan aplikasi Wargaku mencapai tujuan kebijakan SPBE, maka hal ini juga didukung dengan adanya kecukupan/*adequacy* melalui banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi Wargaku untuk melakukan pengaduan dibanding dengan media lainnya. Sehingga kecukupan atau *adequacy* dari hasil yang didapatkan sudah baik karena mendukung tujuan Kebijakan SPBE.

Perataan

Menurut Willian N. Dunn, rasionalitas legal dan sosial terkait dengan perataan, yang menunjukkan persebaran akibat serta upaya diantara kelompok yang berbeda pada masyarakat (Dunn, 2003:434) dikutip dalam (Leju et al., 2014). Penelitian ini melihat perataan dari dua hal yakni sarana serta prasarana secara adil juga bisa dimuat pelaku aplikasi Wargaku yaitu masyarakat serta sosialisasi aplikasi Wargaku.

Berdasarkan temuan yang dilakukan peneliti, dikatakan bahwa sarana dan prasarana yang dilakukan melalui aplikasi Wargaku telah mudah diakses oleh masyarakat pengguna. Namun aplikasi Wargaku masih memiliki kekurangan seperti belum dapat diakses masyarakat melalui ios. Meskipun demikian, Diskominfo Kota Surabaya telah memberikan solusi agar masyarakat pengguna ios dapat melakukan pelayanan pengaduan melalui media lainnya seperti berbasis web yaitu melalui media center dan melalui media sosial seperti twitter dan Instagram sapawarga surabaya. Pihak Diskominfo Kota Surabaya telah melihat apa target dan kebutuhan dari masyarakat kota Surabaya itu sendiri sehingga akses pelayanan melalui media lain telah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan solusi mengenai kekurangan dari aplikasi Wargaku yang tidak dapat diakses melalui ios. Menurut Richard A. Musgrave dikutip dalam (Enita & Sari, 2018) Fungsi Alokasi ialah fungsi pemerintah dalam memberikan pemenuhan keperluan publik (*publik needs*). Sehingga dari pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi Wargaku dalam kebutuhannya untuk memberikan sarana dan prasarana yang merata dan mudah di akses, maka sudah dapat diakses dengan mudah. Dari pernyataan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa pemerataan sarana dan prasarana serta mudahnya mengakses aplikasi Wargaku ini telah optimal.

Selanjutnya untuk sosialisasi aplikasi Wargaku pihak diskominfo Kota Surabaya telah memberikan sosialisasi melewati media online serta offline. Sosialisasi yang dilakukan Diskominfo Kota Surabaya yaitu melalui sosial media dan KIM (kelompok informasi masyarakat) dengan mengundang RT dan RW. Sosialisasi penting dilakukan sebagai proses komunikasi agar tujuan dalam program kebijakan yaitu SPBE dapat tersampaikan kepada masyarakat luas. Bentuk sosialisasi yang dilakukan Diskominfo berdasarkan hasil penelitian, menurut masyarakat belum dilakukan secara merata. Hal ini sebab masih ada masyarakat yang tidak tahu mengenai aplikasi Wargaku baik itu masyarakat generasi muda yang paham akan digital.

Menurut Gerbner dikutip dalam penelitian (Waluyo & Syarifuddin, 2022) menyatakan bentuk komunikasi didasarkan bagaimana proses pihak penerima ataupun komunikasi untuk memperoleh sebuah pesan yang menjadikan faktor penentu adanya

efek ataupun kualitas efek adalah komunikasi berserta lingkungannya. Bagaimana komunikasi memiliki keterampilan dalam menggapai media dan bagaimana dalam menerima konteks yang disampaikan. Jadi berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dapat memberikan efek agar masyarakat bertindak untuk melakukan fungsi sosialnya adalah bagaimana komunikasi memiliki kemampuan untuk menjangkau media dan bagaimana dalam menyampaikan. Berdasarkan hasil tersebut, Diskominfo Kota Surabaya dalam pelaksanaan sosialisasi pada aplikasi Wargaku sudah dinilai cukup baik dengan memberikan sosialisasi secara online dan offline agar aplikasi Wargaku dapat dijangkau atau diketahui oleh masyarakat luas meskipun beberapa masyarakat di Kota Surabaya masih ada yang belum mengetahuinya.

Responsivitas

Tangklisan (2005) menyatakan bahwa responsivitas merujuk pada kapabilitas birokrasi dalam mengidentifikasi keperluan masyarakat, merencanakan agenda serta prioritas pelayanan, juga merancang program-program pelayanan yang selaras atas kebutuhan serta aspirasi masyarakat.

Sebagaimana disebutkan William N. Dunn dikutip dalam (Leju et al., 2014) berpendapat jika responsivitas berhubungan bersama sejauh mana sebuah kebijakan mampu memuaskan kebutuhan, preferensi, ataupun nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Responsivitas pada penelitian ini dilihat melalui kesesuaian aplikasi Wargaku dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti temukan di lapangan, aplikasi Wargaku telah selaras atas kebutuhan masyarakat karena melalui aplikasi Wargaku hal ini menjadi solusi yang bisa diberikan kepada masyarakat untuk bisa melakukan interaksi dengan OPD dalam memberikan saran, masukan maupun kritik. Selain itu aplikasi Wargaku sudah bisa memberikan kepuasan karena aplikasi Wargaku sesuai dengan kebutuhan masyarakat dilihat dari kepuasan masyarakat untuk melakukan pelayanan dan pengaduan, kecepatan ketepatan dalam melayani masyarakat. Hal tersebut telah sesuai dengan pengertian responsivitas menurut Agus Dwiyanto (2006:148) dikutip dalam (Sofianti et al., 2021) yaitu keahlian guna mengetahui keperluan masyarakat, merancang prioritas keperluan, serta pengembangan pada beragam program layanan.

Ketepatan

Menurut William N. Dunn dikutip dalam (Leju et al., 2014) ketepatan berhubungan dengan parameter yang dimanfaatkan dalam memilih beberapa alternatif guna menjadi pilihan dengan mengukur apakah hasil dari alternatif yang sesuai pilihan itu ialah opsi tujuan yang pantas. Hasil atas implementasi program dan kesesuaian terhadap tujuan yang ditetapkan adalah kesuksesan dari program tersebut. Terdapat dua studi yang digunakan untuk memeriksa ketepatan penelitian ini yaitu manfaat yang diterima masyarakat terhadap aplikasi Wargaku dan perbandingan tujuan kebijakan SPBE dengan hasil penerapan aplikasi Wargaku.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti temukan, aplikasi Wargaku sudah memberikan manfaat kepada masyarakat karena hasil dari kebijakan SPBE yaitu aplikasi Wargaku telah mampu memberi layanan yang tersedia secara online dengan balasan yang gesit serta sigap yang selanjutnya mampu menghemat waktu. Dari hasil

tersebut maka pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi Wargaku sebagai bentuk dari SPBE sudah bisa memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas yang dikutip dalam (Rianti et al., 2019) merupakan pelayanan yang mampu diberikan untuk menjawab tuntutan yang makin besar dari masyarakat entah itu dari segi kuantitas ataupun kualitas. Selain itu masyarakat merasa diberikan fasilitas untuk melakukan komunikasi dengan pihak OPD dengan mudah dan tanpa ada pungutan biaya yang menjadikan Kota Surabaya memiliki tata kelola pemerintahan yang bersih. Manfaat lainnya adalah masyarakat dapat secara otomatis mengetahui OPD mana yang dituju sesuai dengan topik aduannya yang dipilih melalui aplikasi Wargaku sehingga dapat mempermudah penggunaan masyarakat. Berdasarkan hal ini, kebijakan SPBE pada aplikasi Wargaku sudah tepat sasaran karena masyarakat sudah bisa mendapatkan manfaat dari adanya aplikasi Wargaku. Dari pernyataan ini maka bisa ditarik simpulan bahwa hasil aplikasi Wargaku telah sesuai dengan tujuan ditetapkannya kebijakan SPBE sehingga fokus kajian ini sudah berjalan dengan baik.

Untuk kajian fokus kedua yaitu mengenai perbandingan tujuan kebijakan dengan hasil penerapan SPBE. Tujuan kebijakan publik Menurut Woll (1966) dikutip dalam (Hayat, 2018) ialah menciptakan sejumlah kegiatan pemerintah dalam memecahkan permasalahan pada masyarakat, entah itu secara langsung ataupun melewati banyak lembaga yang memberi pengaruh pada kehidupan masyarakat. Pemerintah menciptakan kebijakan SPBE dengan tujuan agar pelayanan dapat dijangkau dengan waktu yang singkat dan lebih mudah. Dari adanya aplikasi Wargaku, masyarakat dan pihak Diskominfo Kota Surabaya merasa dimudahkan dengan pelayanan melalui aplikasi Wargaku sehingga hal ini sudah dapat mendukung pelayanan yang lebih berkualitas dan dapat mencapai tujuan SPBE. Maka dari hasil yang ditemukan, dapat disimpulkan hasil perbandingan tujuan kebijakan dengan hasilnya sudah sesuai.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dari hasil analisis tentang evaluasi kebijakan SPBE aplikasi Wargaku pada Kota Surabaya, diukur dengan menggunakan enam kriteria evaluasi. Kemudian bisa dibuat kesimpulan secara singkat yaitu 1) Efektivitas bahwa Efektivitas implementasi kebijakan SPBE aplikasi Wargaku di Kota Surabaya telah berlangsung secara efektif dalam memberikan pelayanan publik di Kota Surabaya yang dibuktikan melalui tercapainya tujuan SPBE yaitu efektif, efisien, dan pelayanan terpadu hingga monitoring yang dilakukan. 2) Efisien implementasi kebijakan SPBE aplikasi Wargaku telah optimal dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien hal ini dilihat berdasarkan efisiensi sumber daya, modal dan waktu yang digunakan. 3) Kecukupan, penerapan kebijakan SPBE aplikasi Wargaku pada Kota Surabaya telah baik dalam meraih tujuan kebijakan SPBE walaupun dalam pelaksanaannya masih perlu adanya perbaikan pada saat melakukan reset password. 4) Perataan terkait sarana dan prasarana yang mudah diakses serta sosialisasi kepada masyarakat dapat dikatakan baik atau sudah merata dalam menjangkau kelompok sasaran dengan berbagai kegiatan misalnya penyediaan sarana serta prasarana yang mudah diakses melalui aplikasi maupun web bagi pengguna ios. Selain itu sosialisasi yang dilakukan secara offline dan online untuk menjangkau masyarakat kelompok sasaran. Meski demikian sosialisasi perlu

digencarkan lagi sebab masih ada masyarakat yang tidak mengetahui mengenai aplikasi Wargaku. 5) Responsivitas Responsivitas, dari masyarakat pengguna yang menerima sasaran kebijakan dikatakan sudah sangat puas karena sesuai dengan yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat dalam penerapan kebijakan SPBE pada aplikasi Wargaku. 6) Ketepatan kebijakan SPBE melalui aplikasi Wargaku sudah terbukti tepat dalam memberikan pelayanan berbasis elektronik. Hal ini dilihat melalui hasil dari kebijakan yaitu aplikasi Wargaku mampu mencapai tujuan awal kebijakan hingga memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang kemudian dirasakan oleh sasaran kebijakan yaitu masyarakat.

Beberapa saran yang dapat penulis sapaiakan yaitu Dinas Komunikasi serta Informatiak Kota Surabaya supaya bisa memperhatikan lagi kendala yang dihadapi masyarakat di kualitas aplikasi Wargaku supaya aplikasi Wargaku bisa terlaksana secara maksimal. Selain itu untuk sosialisasinya perlu digencarkan lagi dengan memperkenalkan layanan apa saja yang ada di aplikasi Wargaku. Sehingga masyarakat tahu jika aplikasi Wargaku tidak hanya guna melaksanakan pengaduan tetapi ada fasilitas lain yang terintegrasi. Informasi tersebut memiliki tujuan supaya masyarakat Kota Surabaya bisa melek akan digitalisasi dan pelayanan dapat dilakukan dengan lebih baik untuk menciptakan kualitas pelayanan di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99. <Https://Doi.Org/10.21776/Ub.Jiap.2020.006.01.11>
- Eka Setyawan Putra, F., & Prabawati, I. (2020). Evaluasi Aplikasi E-Health Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Ejurnal Unesa*, 7(8). <Https://Ehealth.Surabaya.Go.Id>
- Enita, M., & Sari, P. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12.
- Firyal, Muh. Akbar, W. K. M. (2018). *Studi Evaluasi Kebijakan (Evaluasi Beberapa Kebijakan Di Indonesia)* (P. 73). Ideas Publisher. Https://Www.Researchgate.Net/Profile/Muh-Akbar-5/Publication/324079382_Studi_Evaluasi_Kebijakan_Evaluasi_Beberapa_Kebijakan_Di_Indonesia/Links/5abc7aeeaca27222c7537bff/Studi-Evaluasi-Kebijakan-Evaluasi-Beberapa-Kebijakan-Di-Indonesia.Pdf
- Hayat. (2018). Buku Kebijakan Publik. *Intrans Publishing*, September 2018, 121. Https://Www.Researchgate.Net/Publication/335788910_Buku_Kebijakan_Publik
- Leju, A. ., Masjaya., & Irwan, B. (2014). Jurnal Administrative Reform. *Jurnal Administrative Reform*, 2(4), 518–520.
- Neliyanti, & & Heriyanto, M. (N.D.). *Evaluasi Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir*.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 15(3), 412–419. <Https:// Doi.Org/ 10.36917/ Japabis.V1i1.7>
- Sofianti, M., Malik, I., & Elfiansyah Parawu, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. *Journal Unismuh*, 2(4), 1196–1196. <Https:// Journal.Unismuh.Ac. Id/Index.Php/ Kimap/Index>

- Suparno., & Asmawati, L. (2019). *Monitoring Dan Evaluasi Untuk Peningkatan Layanan Akademik Dan Kinerja Dosen Program Studi Teknologi Pembelajaran Pascasarjana*.
- Waluyo, D., & Syarifuddin. (2022). Praktik Sosialisasi Kebijakan Publik Pada Era Digital Practice Of Public Policy Socialization In The Digital Age. *Majalah Semi Ilmiah Populer Komunikasi Massa*, 3(1), 1–8.
- Widiyarta, A., Eka Windiastuti, C., & Izaz Robbani, H. (2020). Evaluasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Pelayanan Administrasi (Siola) Di Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Public Administration Journal of Research*, 2(3), 251–265.