

**PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI
“WARGAKU SURABAYA” SEBAGAI PERWUJUDAN *E-
GOVERNANCE* KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas akademik
dan memenuhi syarat pencapaian gelar sarjana strata-1
program studi administrasi negara



Disusun Oleh :

DHANAR NUR WAHYU SYAHBANA

1112000076

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI
“WARGAKU SURABAYA” SEBAGAI PERWUJUDAN *E-
GOVERNANCE* KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas akademik
dan memenuhi syarat pencapaian gelar sarjana strata-1
program studi administrasi negara



Disusun Oleh :

DHANAR NUR WAHYU SYAHBANA

1112000076

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dhanar Nur Wahyu Syahbana

NBI : 1112000076

Judul : Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi "WARGAKU SURABAYA" Sebagai Perwujudan E-Governance Kota Surabaya

Surabaya, 10 Juli 2024

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

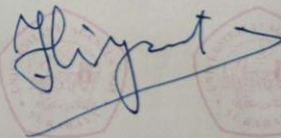
Disetujui

Dosen Pembimbing 1



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP : 20120870103



Drs. M. Kendry Widiyanto

NPP : 20110827010

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Depan Sidang Dewan Penguji Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan
diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal
10 Juli 2024

Dewan Penguji :

1. Drs. M. Kendry Widiyanto

Ketua

2. Ghulam Maulana Ilman, S.AP., MPA

Anggota

3. Drs. Supri Hartono, MS

Anggota

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP : 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dhanar Nur Wahyu Syabana
NBI : 1112000076
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi
"WARGAKU SURABAYA" Sebagai Perwujudan E-Governance Kota Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 12 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



(Dhanar Nur Wahyu Syabana)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhanar Nur Wahyu Syahbana
NBI : 1112000076
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“ Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi “Wargaku Surabaya” Sebagai Perwujudan E-Governance Kota Surabaya”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 12 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Dhanar Nur Wahyu S)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan saya karunia serta hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua saya tercinta yang selalu memberikan dukungan tanpa henti, doa yang tulus, serta cinta yang tiada batas, kepada keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan inspirasi, kepada dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan, serta kepada teman-teman yang selalu menemani dan memberikan dorongan selama proses penulisan skripsi ini. Semoga karya ini dapat menjadi langkah awal yang baik dalam kontribusi saya bagi dunia pendidikan dan masyarakat.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Dhanar Nur Wahyu Syabahna
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 31 Oktober 2001
Alamat : Jl.A-Yani no 68-70 SBY
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Kewarganegaraan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Kawin
Agama : Islam
Email : ghanarsyahbana2@gmail.com
No. Telp/HP : 087854283101

Riwayat Pendidikan

1. SDN Ketintang 1 Surabaya (2008-2014)
2. SMPN 12 Surabaya (2014-2017)
3. SMAN 10 Surabaya (2017-2020)
4. Universitas 17 Agustus 1945 (2020-2024)

Pengalaman Organisasi

1. Koordinator supporter sman 10 Surabaya (2017-2020)
2. Tim inti futsal smpn 12 Surabaya (2014-2017)
3. Tim inti futsal sman 10 Surabaya (2017-2020)

Pengalaman Pekerjaan

1. Admin entry data ppt paud melati (2020-2021)
2. Staff warehouse pt emados shawarma (2022-2023)
3. Staff senior hangry resto (2024- sekarang)

RINGKASAN

Dhanar Nur Wahyu Syahbana, 2024, **Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi "WARGAKU SURABAYA" Sebagai Perwujudan E-Governance Kota Surabaya**

E-governance dalam pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang semakin strategis dan selalu menjadi bahan perbincangan. Pelayanan publik di Indonesia cenderung stagnan, meskipun dampaknya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya, dan lainnya. Perbaikan dan peningkatan pelayanan di sektor publik merupakan tujuan utama dari agenda reformasi pemerintahan di Indonesia. Esensi dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. . Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi bernama "WargaKu Surabaya" sebagai upaya perwujudan *E-Governance* Kota Surabaya. Aplikasi berbasis android ini berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan bagi warga Kota Surabaya. Digagas oleh Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi, aplikasi ini dapat digunakan untuk menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, keluhan, atau apresiasi kepada Pemkot Surabaya. Penelitian ini berfokus pada bagaimana Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi "WargaKu Surabaya" Sebagai Perwujudan *E-Governance* di Kota Surabaya.

Kata Kunci : E-governance, Pelayanan, Wargaku Surabaya

SUMMARY

Dhanar Nur Wahyu Syahbana, 2024, **Public Complaints Service Through the "WARGAKU SURABAYA" Application as the Embodiment of E-Governance for the City of Surabaya**

E-governance in public services has become an increasingly strategic policy issue and is always a topic of discussion. Public services in Indonesia tend to be stagnant, even though their impact is very broad in economic, political, socio-cultural and other life. Improving and improving services in the public sector is the main goal of the government reform agenda in Indonesia. The essence of public service is providing services to the community as a manifestation of the obligations of government officials as public servants. . The Surabaya City Government launched an application called "WargaKu Surabaya" as an effort to realize E-Governance for the City of Surabaya. This Android-based application functions as a medium for complaints and services for residents of the city of Surabaya. Initiated by the Mayor of Surabaya, Eri Cahyadi, this application can be used to convey criticism, suggestions, requests for information, complaints or appreciation to the Surabaya City Government. This research focuses on how the Public Complaints Service through the "WargaKu Surabaya" Application is an Embodiment of E-Governance in the City of Surabaya.

Keywords: *E-governance, Service, Wargaku Surabaya*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara. Adapun maksud dari penyusunan Skripsi ini adalah memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi di Jurusan Administrasi Publik. Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik, pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT dan utusannya Nabi Muhammad SAW atas limpahan nikmat sehingga penyusunan skripsi terselesaikan dengan baik.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik 17 Agustus 1945 Surabaya, Dr. Ayun Maduwinarti, MP.
3. Ketua Pogram Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.
4. Seluruh jajaran Dosen Prodi Adminitrasi Negara yang dengan ikhlas membagikan ilmunya kepada saya.
5. Dospem satu Drs. M. Kendry Widiyanto, MSi yang telah membimbing dan memberi masukan terkait penyusunan skripsi saya.
6. Dospem dua Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. yang telah mengarahkan saya dan memberi jalan terkait struktur penyusunan skripsi.
7. Pahlawan saya, yaitu ibu saya ibu dwi wahyuni yang senantiasa mencurahkan semua usahanya baik material maupun non material.
8. Pahlawan kedua saya, yaitu ayah saya ayah mukamat, orang yang tidak pernah lelah dalam membantu saya dalam mendidik saya.
9. Kakak saya tercinta, m.rizal wahyu pratama yang memberikan semangat berupa nasihat-nasihat.

10. Pacar saya, nadya putri pratiwi, orang istimewa yang selalu menemani saya dalam penyusunan dan membantu dalam pembuatan skripsi.
11. Sahabat saya, brian, anisa,yunda,noval, yang selalu memberikan saya petunjuk dan nasihat yang membuat saya lebih enjoy dalam penyusunan skripsi ini.
12. Rekan kerja saya di Hangry Manyar, terutama Mas Oska, Mas Apip, bu putri, mbak ebeth, mbak chita, mas agung, mas maulana yang senantiasa selalu memberi saya keleluasaan dalam kuliah sambil kerja.

Dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu untuk segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta dapat bermanfaat bagi saya dan orang lain.

Surabaya, 04 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER / HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PUBLIKASI	v
HALAM PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Praktis	12
1.4.2 Manfaat Teoritis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Peneliti Terdahulu	13

2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Konsep Manajemen Pelayanan Publik	17
2.2.2 Paradigma Manajemen Pelayanan Publik	18
2.2.3 Konsep E – Governance	19
2.2.3.1 G2G.....	19
2.2.3.2 G2C.....	22
2.2.3.3 G2B.....	23
2.3 Kerangka Konseptual	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian.....	27
3.3 Lokasi Penelitian.....	27
3.4 Sumber Data	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian	31
4.1.1 Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik	36
4.1.2 Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik	39
4.1.3 Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik	40
4.1.4 Memberdayakan Masyarakat	41
4.1.5 Meningkatkan Keterlibatan Warga	43
4.2 Pembahasan	44
4.2.1 Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik	45
4.2.2 Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik	45
4.2.3 Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik	45
4.2.4 Memberdayakan Masyarakat	46
4.2.5 Meningkatkan Keterlibatan Warga	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49

5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Narasumber	28
Tabel 4.1 Top 10 Pengaduan Tahun 2023 Dan 2024	33
Tabel 4.2 10 OPD Pengaduan tahun 2023 Dan 2024	34

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Gambar 10 Topik Pengaduan	3
GAMBAR 1.2 Gambar Pengaduan Berdasarkan Usia	4
GAMBAR 1.3 Gambar Tampilan Aplikasi Wargaku	4
GAMBAR 1.4 Gambar Tampilan Menu Pengaduan	6
GAMBAR 1.5 Gambar Tampilan Menu Keehatan	7
GAMBAR 1.6 Gambar Tampilan Menu Perizinan	7
GAMBAR 2.1 Gambar Skema Kerangka Konseptual	25
GAMBAR 4.1 Gambar Skruktur Organisasi Diskominfo	31
GAMBAR 4.2 Gambar Mekanisme Aplikasi Wargaku.....	32
GAMBAR 4.3 Gambar Jumlah Penduduk Kota SBY 2019 - 2023	35
GAMBAR 4.4 Gambar Data Pengaduan Dari 2022-2024.....	35
GAMBAR 4.5 Gambar Logo Media Center	37
GAMBAR 4.6 Gambar Tampilan Aplikasi Wargaku	37
GAMBAR 4.7 Gambar Sosialisasi Program Wargaku Kader	39
GAMBAR 4.8 Gambar Alur Tindak Lanjut Aplikasi	40
GAMBAR 4.9 Gambar Alur Pelayanan Aplikasi Wargaku	41
GAMBAR 4.10 Gambar Standar Pelayanan Aplikasi Wargaku	41
GAMBAR 4.11 Gambaran Implementasi Program Padat Karya	43
GAMBAR 4.12 Gambar SOP Pelayanan Keluhan Masyarakat	44

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Pedoman wawancara	53
LAMPIRAN 2 Dokumentasi Wawancara Dinas.....	55
LAMPIRAN 3 Dokumentasi Wawancara Ketua Kader Dan Warga	57
LAMPIRAN 4 Surat Perizinan Observasi Instansi Perguruan Tinggi	60
LAMPIRAN 5 Surat Perizinan Observasi Instansi Perguruan Tinggi	61
LAMPIRAN 6 Surat Perizinan Observasi Dinas Penanaman Modal	62
LAMPIRAN 7 Surat Perizinan Observasi Data Di Dinas Kominfo	63
LAMPIRAN 8 Lembar Bimbingan	66
LAMPIRAN 9 Hasil Cek Turnitin	68
LAMPIRAN 10 Lampiran LoA	69
LAMPIRAN 11 Lembar Revisi	70
LAMPIRAN 12 Lembar Revisi	71
LAMPIRAN 13 Lembar Revisi	72
LAMPIRAN 14 Bukti terbit Jurnal	73