

Implementasi Kebijakan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu Surabaya (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

Implementation Of Public Complaints Policy Through the Surabaya WargaKu Application (Case Study: Surabaya City Communication and Information Office)

Rhizma Ananda Allifiyah¹, Agus Prastyawan²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: rhizma.19033@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: agusprastyawan@unesa.ac.id

Abstrak

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya menciptakan inovasi dalam bentuk penerapan *e-gov* untuk masyarakat Kota Surabaya dalam melakukan pengaduan. Inovasi itu dikenal dengan nama aplikasi WargaKu Surabaya. Harapan dengan adanya aplikasi ini adalah masyarakat lebih mudah untuk menyampaikan laporan dengan mudah. Namun kenyataan di lapangan pada saat penerapan aplikasi ini masih terdapat kendala yaitu 1). Masyarakat melakukan pelaporan namun salah tujuan, 2). Keluhan masyarakat bahwa dalam merespon laporan pengaduan terbilang lama prosesnya dalam menanggapi pengaduan dari masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis, mendeskripsikan terkait implementasi kebijakan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu Surabaya. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan sumber dengan *purposive sampling*. Dalam penelitian ini, observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan sebagai metode pengumpulan data. Informan dari Dinas Komunikasi dan masyarakat turut serta dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Selain itu peneliti menggunakan fokus penelitian menggunakan Teori Implementasi Kebijakan yang terdiri dari indikator Komunikasi. Sumber Daya, Disposisi atau Sikap Pelaksana, dan Struktur Birokrasi. Dalam penelitian ini memperoleh Hasil dari Penelitian tersebut, menggunakan Teori George C. Edwards III yang dimana terdapat kategori 1) Transmisi sudah dikatakan baik karena perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan telah melakukan sosialisasi sebelum kebijakan baru tentang pengaduan masyarakat sebanyak kurang lebih 7x, 2) Kejelasan baik karena sosialisasi mengenai perumusan implementasi kebijakan yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Layanan Pemerintahan Berbasis Elektronik / *e-gov*, dan Pelayanan Pengaduan untuk melakukan sosialisasi perumusan kebijakan penerapan Aplikasi Pengaduan WargaKu Surabaya ini telah cukup jelas karena arahan dan bahasa yang digunakan ini mudah dimengerti dan dipahami oleh pelaksana kebijakan., 3) Konsistensi belum baik karena bahwa perumus kebijakan kepala dinas tidak konsisten dalam melakukan sosialisasi kepada pelaksana kebijakan, alasan ini dikarenakan

perumus kebijakan (kadin) terlalu sibuk mengurus pekerjaan yang lain di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Kata Kunci: *Electronic Government, Implementasi Kebijakan, Wargaku Surabaya*

Abstract

The Surabaya City Communication and Informatics Office created an innovation in the form of implementing e-gov for the people of Surabaya City in making complaints. This innovation is known as the WargaKu Surabaya application. The hope with this application is that it will be easier for people to submit reports easily. But the reality on the ground when implementing this application there are still obstacles, namely 1). The community reports but has the wrong objective, 2). Complaints from the community that responding to complaints reports takes a long time to respond to complaints from the public. The purpose of this research is to analyze and describe the implementation of the community complaint policy through the WargaKu Surabaya application. This type of research is descriptive qualitative. Source collection technique with purposive sampling. In this study, observation, interviews, and documentation were used as data collection methods. Informants from the Office of Communications and the community participated in this research. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, drawing conclusions. In addition, researchers use a research focus using Policy Implementation Theory which consists of Communication indicators. Resources, Disposition or Attitude of Executors, and Bureaucratic Structure. In this study, the results of this study were obtained using George C. Edwards III Theory, in which there were categories 1) Transmission was said to be good because the policy makers and policy implementers had socialized about 7 times before the new policy regarding public complaints, 2) Good clarity because the socialization regarding the formulation of policy implementation which was attended by the Head of Service, Electronic / e-gov Based Government Services, and the Complaint Service to socialize the formulation of the policy for implementing the Surabaya WargaKu Complaint Application was quite clear because the directions and language used were easy to understand and understood by policy implementers., 3) Consistency is not good because the policy formulator for the head of the service is not consistent in conducting outreach to policy implementers, this reason is because the policy formulator (kadin) is too busy taking care of other work at the Surabaya City Communication and Informatics Office.

Keywords: *Electronic Government, Policy Implementation, Wargaku Surabaya*

Pendahuluan

Di negara Indonesia ini dalam sistem pemerintahannya ada beberapa yang telah menggunakan atau menerapkan teknologi informasi dalam melakukan sebuah pelayanan pada masyarakat, atau biasa disebut dengan *Electronic Government (E-Government/E-Gov)*. *E-Government* ini sendiri merupakan suatu gebrakan baru dalam perkembangannya, dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik agar memiliki mutu yang berkualitas dengan memanfaatkan teknologi informasi dan juga komunikasi, agar dalam pelayanan tersebut lebih akuntabel; transparan; efektif; dan efisien. Munculnya *E-Government* dipicu oleh seiring berkembangnya zaman dengan kemajuan teknologi, pengetahuan, serta ide yang tercipta begitu cepat. *E-Government* juga memiliki fungsi sebagai wujud dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam implementasi atau penerapan *E-Government* di Indonesia mengalami perkembangan yang begitu pesat, hal tersebut terbukti berdasarkan hasil survey dari Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) bahwa Indonesia berhasil menduduki peringkat 107 pada tahun 2018, lalu pada tahun 2020 menduduki peringkat 88, sedangkan pada tahun 2022 menduduki pada peringkat 77 atas kinerja dalam pengembangan dan

pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). E-Government perlu dilakukan survei tidak lain bertujuan sebagai suatu alat bantu dalam pembangunan bagi negara-negara yang ada di Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) dalam mengidentifikasi kekuatan (strength) serta tantangan (threats) dalam memperkuat implementasi kebijakan dan strategi pengembangan teknologi berbasis elektronik. Survei tersebut memiliki manfaat agar negara-negara tersebut mampu melakukan pembenahan dalam sistem kemajuan teknologi yang ada pada negara mereka masing-masing. Dalam pemerintahan Indonesia E-Government yang telah diterapkan ada pada bidang pelayanan kesehatan; mengurus perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi); kependudukan; pelayananan pengaduan masyarakat; layanan transportasi; dan masih banyak lagi contoh penerapan pada bidang lainnya. E-Government ini sendiri sudah dapat digunakan di berbagai wilayah yang ada di Indonesia. Dengan diterapkannya E-Government di berbagai wilayah yang ada di Indonesia mampu membantu masyarakat dalam melakukan atau hendak mengajukan sebuah layanan yang akan dituju, serta hadirnya E-Government ini lebih mempermudah masyarakat. Dilaksanakannya E-Government diharapkan mampu mewujudkan segala kegiatan pemerintahan menjadi secara elektronik atau online.

Penerapan *e-gov* ini merupakan suatu himbauan dari Presiden yang tertera pada Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam hal ini Presiden menghimbau untuk seluruh instansi pemerintah menerapkan *e-gov* di seluruh wilayah Indonesia. Penerapan *e-gov* ini guna untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien dan efektif seperti yang telah disampaikan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Harapan dengan adanya aplikasi ini adalah suatu instansi pemerintah dapat menjadi lebih baik dalam pelayanannya. Saat ini, penerapan *e-gov* ini telah sampai di Kota Surabaya dan salah satu dinas yang melakukan penerapan *e-gov* adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Bentuk penerapan *e-gov* pada Dinas Komunikasi dan Informatika ini diinovasikan dalam bentuk aplikasi.

Salah satu inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota yang memanfaatkan *e-gov* adalah aplikasi WargaKu Surabaya. Aplikasi WargaKu Surabaya ini merupakan upgrade dari aplikasi yang dikenal dengan “Sapa Warga.” Bentuk upgrade ini merupakan upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Aplikasi WargaKu Surabaya sendiri memiliki beberapa fitur informasi dan fitur yang lain. Salah satu fiturnya adalah pelayanan pengaduan. dari sudut pandang Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya aplikasi ini sangat membantu masyarakat dan juga seluruh staff dinas tersebut. Sedangkan dari sudut pandang masyarakat adalah aplikasi ini merupakan suatu jembatan yang dimiliki oleh masyarakat untuk memberikan pengaduan kepada instansi-instansi terkait. Layanan *media center* yang dimiliki oleh Kota Surabaya itu merupakan bentuk keluaran dari implementasi kebijakan pengaduan masyarakat yang berlandaskan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Yang menyatakan bahwa Setiap Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah mempunyai pengelola pengaduan pelayanan publik. Sehingga hal tersebut diterapkan oleh pemerintahan kota Surabaya khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat kota Surabaya dalam menyampaikan aspirasi atau pengaduan yang dirasakan oleh masyarakat bisa melalui aplikasi yang telah disediakan sebagai wadah penyaluran aspirasi pengaduan tersebut. Hal itu juga dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika karena berdasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya Pasal 9 Ayat (2)

Bagian Kelima pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik yang menjelaskan bahwa “pelaksanaan pelayanan dan mengolah pengaduan masyarakat”.

Aplikasi WargaKu Surabaya ini sendiri merupakan sebuah aplikasi yang bertransformasi nama dari SapaWarga, aplikasi WargaKu Surabaya mulai berganti nama pada sekitar tahun 2021. Aplikasi buatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah memiliki banyak peminat dari masyarakat, dibuktikan dengan mampu menyelesaikan laporan pengaduan sebanyak 9000 dalam kurun waktu 1 tahun. Karena aplikasi WargaKu Surabaya ini sendiri digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan pengaduan yang dirasakan oleh masyarakat tersebut, masyarakat sudah diberikan fasilitas untuk menyampaikan keluhan atau menyampaikan laporan pengaduan tidak perlu datang ke instansi terkait atau lewat menyurat lagi. Karena, aplikasi ini didedikasikan untuk memfasilitasi masyarakat dalam melakukan kegiatan pengaduan tersebut. Aplikasi wargaKu Surabaya merupakan bentuk implementasi dari E-Government. Karena E-Government memiliki peran yang begitu penting yakni mampu menghubungkan antara pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah, hal tersebut juga memudahkan hubungan pemerintah dalam berinteraksi, manfaat yang begitu besar dalam sistem demokrasinya. Sistem E-Government memiliki peran yang begitu penting, peran tersebut mampu memangkas kegagalan yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Gamaputra et al., 2022)

Tabel 1.1 Data jumlah pengaduan yang masuk di Aplikasi WargaKu Surabaya

No.	Bulan dan Tahun	Jumlah Pengaduan
1.	Maret- April 2021	2521 pengaduan
2.	Mei 2021	1021 pengaduan
3.	Juni 2021	1089 pengaduan
4.	Juli 2021	1230 pengaduan
5.	Agustus 2021	2132 pengaduan
6.	Januari-Desember 2022	10504 pengaduan

Sumber: Media Center Surabaya

E-Government hadir untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, terutama dari segi transparansi publik serta akuntabilitas, namun dengan kebijakan yang terarah. Sehingga E-Government memiliki tujuan yang berguna untuk meningkatkan adanya partisipasi dari masyarakat yang ada (Wirawan, 2020). Hadirnya E-Government diharapkan mampu menjawab tiga hal, yang pertama adalah E-Government mampu memberikan analisis terkait penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai berdasarkan harapan dari undang-undang pelayanan publik dan juga otonomi daerah; yang kedua adalah E-Government adalah mampu menjawab secara positif adanya globalisasi; yang ketiga adalah E-Government mampu memberikan kekuatan pada demokrasi dengan berlandaskan Information and Technology (IT) (Yunas, 2020). Hal tersebut diperkuat adanya kebijakan yang tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Hadirnya aplikasi WargaKu memang ditargetkan untuk masyarakat kota Surabaya dalam berinteraksi dengan Pemerintah Kota Surabaya. Masyarakat kota Surabaya dapat mengakses aplikasi tersebut sesuai dengan layanan yang ingin dilakukan pada aplikasi

tersebut. Aplikasi WargaKu memiliki banyak sub layanan di dalam aplikasinya, sub-sub layanan tersebut terdiri dari Pengaduan masyarakat; kependudukan; perizinan dan non perizinan; kesehatan; kios layanan publik; sosial masyarakat; pemberdayaan ekonomi; PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi); wadul sertifikat vaksin; usulan penerima bantuan sosial; pojok keuangan; E-Housing. Namun, pada sub-sub selain layanan pengaduan tersebut merupakan sebatas layanan meneruskan informasi saja, karena aplikasi WargaKu Surabaya ini sendiri lebih berpusat pada pelayanan pengaduan masyarakat. Pada aplikasi WargaKu masyarakat dapat melakukan layanan pengaduan dengan memilih kategori pengaduan, kategori pengaduan.

Menjadi suatu aplikasi yang diminati oleh masyarakat kota Surabaya, bukan berarti tidak ditemukan permasalahan. Pada implementasi kebijakan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu Surabaya masih ditemukan beberapa masalah, yakni sebagai berikut: 1. Permasalahan pertama adalah adanya ditemukan beberapa warga yang melakukan pelaporan namun salah tujuan, seperti melakukan pelaporan terkait PLN (Perusahaan Listrik Negara) melalui aplikasi WargaKu Surabaya, yang mana jika melakukan pelaporan terkait PLN dapat menghubungi secara langsung melalui portal dari PLN sendiri. Hal tersebut disampaikan langsung oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, bapak Muhammad Fikser, AP., M.M. 2. Tidak ada tanggapan lebih lanjut dari pihak terkait dalam pelaporan yang telah dilakukan oleh si pelapor pada aplikasi WargaKu Surabaya dan untuk proses tindak lanjut juga terbilang lama. Sehingga, berdasarkan pemaparan di atas maka yang dapat menjadi sebuah rujukan rumusan masalah adalah "Bagaimana Implementasi Kebijakan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu Surabaya?"

Metode

Dalam kegiatan penelitian terkait implementasi kebijakan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu Surabaya (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya) ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian secara deskriptif menghasilkan suatu gambaran yang faktual terkait suatu kondisi yang ada. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, serta gambar dan juga bukan merupakan sebuah angka-angka (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian terkait implementasi kebijakan pengaduan masyarakat melalui aplikasi wargaKu Surabaya ini yang menjadi fokus penelitian adalah dengan menggunakan teori dari model implementasi kebijakan dari George C. Edwards III dengan variabel: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber informasi yang memberikan informasi kepada peneliti secara langsung dan berasal dari sumber tersebut (Sugiyono, 2013). Dalam penerapan tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan pegawai atau staff dari admin pelayanan pengaduan serta staff bidang informasi komunikasi publik dan statistik. Sedangkan data sekunder adalah Peneliti dapat memperoleh informasi baru dari sumber data sekunder secara tidak langsung (Sugiyono, 2013). Data sekunder tersebut dapat berupa laporan maupun arsip terkait kebijakan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu Surabaya (SOP aplikasi WargaKu Surabaya, Data jumlah pengaduan, Dokumentasi di lapangan).

Teknik pengumpulan data adalah Proses pengumpulan data adalah bagian terpenting dari proyek penelitian karena analisis data adalah tujuan utama penelitian

(Sugiyono, 2013). Guna memperoleh data yang diperlukan berdasarkan dengan permasalahan pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data menurut (Sugiyono, 2013), sebagai berikut: Observasi menurut Nasution dalam (Sugiyono, 2013) menjelaskan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Observasi dilakukan bertujuan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam kepentingan penelitian. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melihat secara langsung di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya pada informan atau narasumber guna memperoleh data-data yang diperlukan. Wawancara menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2013) menjelaskan bahwa *“a meeting of two persons to exchange information and ideas through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”*. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti akan melakukan wawancara dengan narasumber untuk mendapatkan informasi terkait implementasi kebijakan pengaduan masyarakat melalui aplikasi wargaKu Surabaya. Dokumentasi menurut (Sugiyono, 2013) menjelaskan bahwa dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dalam penelitian ini, peneliti akan mendapatkan dokumen berupa standar operasional prosedur (SOP) pada aplikasi WargaKu Surabaya, struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, dokumen data jumlah pengaduan. Teknik analisis data yang digunakan adalah berdasarkan model Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2013) yaitu sebagai berikut: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan & verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Instansi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya merupakan sebuah instansi di bawah naungan Pemerintah Kota Surabaya. Yang berlokasi di Jl. Jimerto Nomor 25-27, Ketabang, Kecamatan. Genteng, Kota. Surabaya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya merupakan sebuah instansi yang memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadu kewenangan daerah dan tugas pembantuan. Hal itu telah diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya memiliki urusan dalam bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya memiliki sebuah aplikasi yang bernama WargaKu Surabaya, yang merupakan sebuah aplikasi atau *platform* untuk masyarakat dalam menyampaikan laporan pengaduan. Sehubungan dengan hal tersebut

peneliti ingin mengetahui terkait implementasi kebijakan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu Surabaya. Dengan menggunakan fokus penelitian dari teori model implementasi kebijakan menurut (Edwards III, 1980) pada poin Komunikasi, sebagai berikut:

1. Transmisi

Transmisi menurut (Edwards III, 1980) yaitu sebelum diimplementasikan kebijakan tersebut, maka seorang perumus dan pelaksana kebijakan harus paham terhadap kebijakan yang mereka buat. Tidak paham atau kesalahpahaman dalam sebuah keputusan itu merupakan sebuah hal yang sering terjadi. Itu lah yang menjadi suatu kendala dalam mentransmisikan antara pelaksana kebijakan dengan kebijakan yang akan diterapkan. Tidak sepakat pada kebijakan yang akan diimplementasikan itu akan mampu menjadi missskomunikasi karena pelaksana kebijakan menjalankan kebijakan tidak sesuai keinginannya. sehingga, dalam hal ini peneliti ingin melihat bagaimana transmisi dalam bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh perumus kebijakan atau sudah berapa kali dilakukan oleh perumus kebijakan (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya). Serta ingin mengetahui upaya yang dilakukan oleh perumus kebijakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya ketika terdapat pelaksana kebijakan yang mengalami missskomunikasi. Sebelum aplikasi ini di *launching* kan oleh perumus kebijakan yang dimana akan diceritakan terlebih dahulu oleh peneliti. Kebijakan ini diputuskan oleh Kepala Dinas yang dimana membawahi 2 bagian yaitu: layanan pemerintah berbasis elektronik atau *e-gov* dan Pelayanan pengaduan. Perumusan kebijakan ini sebelum diterapkan tentu akan dilatar belakangi oleh identifikasi permasalahan yang ada pada pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika. Dan permasalahan yang ditemukan adalah karena masyarakat antusias dalam melakukan pengaduan dengan cara konvensional yang dimana masyarakat mengirimkan melalui surat kepada kantor dinas-kantor dinas yang ada. Didapati hasil oleh peneliti mengenai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya melakukan transmisi (penyaluran komunikasi) kepada pelaksana kebijakan (staff) melakukan sosialisasi yang dihadiri oleh Kabag, kasubag dan staff pemerintahan berbasis elektronik dan kabag, kasubah dan staff pelayanan pengaduan untuk membahas rencana pengimplementasian kebijakan pelayanan pengaduan melalui aplikasi ini agar seluruh pelaksana kebijakan tersebut paham dan mengerti bagaimana kebijakan tersebut berjalan dan diterapkan. Dalam sosialisasi sebelum kebijakan diterapkan ini diperlukan cara komunikasi yang baik antar perumus kebijakan dan pelaksana kebijakan. Dan didapati hasil cara komunikasi yang dilakukan selain melaksanakan sosialisasi juga melaksanakan rapat yang dilakukan kurang lebih 7x sosialisasi. Namun kenyataan di lapangan masih terdapat beberapa pelaksana kebijakan (staff) yang tidak sepakat dengan adanya kebijakan pelayanan pengaduan yang akan dilaksanakan melalui aplikasi dengan alasan takutnya terdapat staff pegawai yang berusia lanjut dan susah untuk beradaptasi. Upaya yang dilakukan oleh perumus kebijakan (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya) dalam mengatasi terdapatnya beberapa pelaksana kebijakan (staff) yang tidak sepakat dengan rencana implementasi kebijakan tersebut adalah memberi pengertian kepada

seluruh pelaksana kebijakan (staff) bahwasannya rencana kebijakan pengimplementasian pelayanan pengaduan ini merupakan sebuah urgensi yang harus dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk menciptakan pelayanan pengaduan yang lebih baik. Selain itu, sosialisasi ini juga dilakukan oleh perumus kebijakan bersama programmer di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk merancang atau mendesign mengenai aplikasi yang nantinya akan launching. Karena dalam launching nya kebijakan yang dimana perubahan pelayanan pengaduan yang berupa konvensional menjadi online ini membutuhkan pemikiran yang matang antara perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan serta pentingnya memikirkan masyarakat selaku pengguna aplikasi tersebut.

Sehingga berdasarkan hasil yang didapati di atas oleh peneliti, maka dapat dinalisis bahwa dari segi transmisi ini sendiri selaras dengan tipe-tipe relasi *e-government* menurut (Indrajit, 2016) pada poin *Government to Government (G to G)* karena menyatakan bahwa dapat berkomunikasi secara intens dari hari ke-hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tak hanya berkisar pada hal yang berbau diplomatis saja, namun juga memperlancar untuk kerjasama. Serta berdasarkan hasil yang telah dipaparkan di atas, juga telah selaras berdasarkan analisis dengan elemen kesuksesan dalam manajemen proyek *e-gov* menurut (Indrajid, 2016) pada poin *leadership* yang mana pada poin tersebut menyatakan bahwa peran pemimpin sangat penting untuk menjadi manajer yang baik, pemimpin harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang profesional. Hal itu telah diberlakukannya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam melakukan kegiatan pengarahan atau sosialisasi yang dilakukan oleh perumus kebijakan kepada pelaksana kebijakan sebelum kebijakan itu diluncurkan atau diimplementasikan. Dan juga berdasarkan hasil analisis yang didapat, hal tersebut juga telah selaras dengan model implementasi kebijakan menurut Van Meter Van Horn pada variabel komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana. Serta berdasarkan pemamparan hasil yang didapati oleh peneliti di atas adalah dari segi transmisi ini telah sesuai atau selaras dengan teori model implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III dan dapat dikatakan baik.

2. Kejelasan

Kejelasan menurut (Edwards III, 1980) yaitu jika suatu kebijakan diimplementasi sesuai yang diharapkan, maka arahan dalam implementasi itu tidak hanya diterima saja melainkan harus jelas. Banyak alasan kurangnya kejelasan dalam arahan implementasi ini dikarenakan faktor-faktor di antaranya kompleksitas kebijakan publik, kurangnya tujuan kebijakan publik, masalah dalam memulai kebijakan baru, menghindari tanggung jawab kebijakan. Berdasarkan hasil yang telah didapat dari poin transmisi, maka peneliti ingin melihat pendapat pelaksana kebijakan saat dilakukan sosialisasi mengenai perumusan kebijakan sudah jelas atau belum, ingin mengetahui apakah terdapat masalah dalam perumusan kebijakan khususnya terkait kejelasan perumusan kebijakan, bagaimana upaya perumus kebijakan saat melakukan sosialisasi terhadap kebijakan yang akan diimplementasikan agar terhindar dari faktor-faktor kurangnya kejelasan dalam arahan implementasi kebijakan. Maka,

didapati hasil bahwa: sosialisasi mengenai perumusan implementasi kebijakan yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Layanan Pemerintahan Berbasis Elektronik / *e-gov*, dan Pelayanan Pengaduan beserta jajarannya ini adalah melakukan sosialisasi pada masih berbentuk perumusan kebijakan penerapan Aplikasi Pengaduan WargaKu Surabaya ini telah cukup jelas karena arahan dan bahasa yang digunakan ini mudah dimengerti dan dipahami oleh pelaksana kebijakan. Yang kedua adalah selama perumusan kebijakan ini dilaksanakan oleh pihak terkait (Kepala Dinas, Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik / *e-gov* dan pelayanan pengaduan) belum ditemukannya masalah yaitu Namun terdapat juga pendapat staff yang mengatakan bahwa terdapat pelaksana (staff) yang masih bingung sehingga terkadang staff yang mengalami kebingungan ini menanyakan pembasnan saat sosialisasi, sehingga staff yang lain berusaha membantu untuk menjeleaskan mengenai pembasnan saat sosialisasi tersebut. Yang ketiga yaitu, didapati hasil bahwa upaya perumus kebijakan (Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya) saat melakukan sosialisasi terhadap kebijakan yang akan di implementasi agar terhindar dari faktor banyaknya kebijakan publik, kebijakan publik tidak memiliki tujuan, menemukan masalah dalam memulai kebijakan baru, menghindari tanggung jawab kebijakan. Upaya yang dilakukan adalah Memberikan sosialisasi dengan dengan baik kepada pelaksana kebijakan, Perumus kebijakan (KaDin) menjelaskan kepada pelaksana kebijakan (staff) mengenai tujuan dari akan di implementasikan kebijakan mengenai aplikasi yang akan launching mengenai pelayanan pengaduan, Upaya yang lain yang diberikan oleh (KaDin) kepada pelaksana kebijakan untuk menghindari permasalahan mengenai pelaksana kebijakan yang menghindar dari tanggung jawab mengenai kebijakan yang akan diimplementasikan dengan cara menunjukkan Tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 91 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya. Yang dimana di dalamnya memuat mengenai tupoksi dinas. Selain itu juga menunjukkan tugas dan tanggung jawab masing-masing dari staff selaku pelaksana kebijakan sehingga pada saat implementasi dilakukan maka tidak ada pelaksana kebijakan yang lari dari tanggung jawab dan menghindar dari tanggung jawab yang nantinya akan bertambah.

Sehingga Sehingga berdasarkan hasil yang didapati di atas oleh peneliti, maka dapat dinalisis bahwa dari segi kejelasan ini telah selaras dengan teori menurut Hasibuan (dalam Mangkunegara, 2017) aspek-aspek kinerja karyawan pada sub poin tanggung jawab, karena pada poin tanggung jawab telah berbunyi kesanggupan seorang pegawai yang menyelesaikan tugasnya yang diserahkan kepadanya dengan sebaiknya dan tepat pada waktunya. Sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 91 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya. Serta jika ditinjau berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menjelaskan bahwa asas pelayanan publik yang salah satunya berbunyi Akuntabilitas, yang mana dapat dipertanggung jawabkan, hal itu senada dengan pernyataan yang telah tertuang pada tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Sehingga

didapati hasil dari segi kejelasan ini dapat dikatakan baik dan telah sesuai dengan teori dari Geroge C. Edwards III.

3. Konsistensi

Konsistensi menurut (Edwards III, 1980) yaitu perintah implementasi harus konsisten dan jelas. Jika ingin implementasi menjadi efektif, maka harus memberikan perintah yang jelas namun sederhana, sehingga tidak menyulitkan. Terkadang pelaksana kebijakan dibebani dengan arahan yang tidak konsisten. Ketidak konsistenan dalam arahan implementasi kebijakan ini menyebabkan arahan yang semakin lebar (besar) kepada lembaga dalam implementasi kebijakan. Dalam hal ini peneliti ingin melihat apakah perumus kebijakan telah konsisten dan jelas dalam memberikan komunikasi melalui sosialisasi bagi pelaksana kebijakan, apakah pernah didapati oleh pelaksana kebijakan (staff) bahwa perumus kebijakan (kadin) memberikan arahan yang tidak jelas mengenai wacana implementasi kebijakan pelayanan pengaduan melalui aplikasi WargaKu Surabaya, apakah perumus kebijakan telah konsisten dalam melakukan komunikasi dengan pihak terkait mengenai kebijakan yang akan diimplementasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Didapati hasil pelaksana kebijakan (staff) menemukan bahwa perumus kebijakan (kadin) tidak konsisten dalam melakukan sosialisasi kepada pelaksana kebijakan, alasan yang diberikan oleh perumus kebijakan ini adalah dikarenakan perumus kebijakan (kadin) terlalu sibuk mengurus pekerjaan yang lain di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Perihal perumus kebijakan (kadin) dalam memberikan arahan kepada pelaksana kebijakan (staff) hingga saat ini adalah jelas karena setiap kebijakan yang akan diimplementasikan telah disesuaikan dengan SOP yang akan dikeluarkan bersamaan dengan implementasi kebijakan tersebut. Pada saat perumusan kebijakan mengenai pelayanan pengaduan yang tadinya menggunakan konvensional yang sekarang dirubah menjadi online ini sangat dibutuhkan konsisten baik dari perumus dan pelaksana kebijakan. Karena, jika tidak konsisten maka tujuan dari Dinas Komunikasi dan Informatika untuk menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif tidak akan tercapai. Yang terakhir adalah sepengetahuan pelaksana kebijakan (staff) konsistensi perumus kebijakan (kadin) saat melaksanakan perumusan kebijakan tidak lupa atau mengenyampingkan kerja sama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) karena nantinya implementasi kebijakan ini membutuhkan kerjasama dengan OPD + Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya + Masyarakat. Konsistensi yang dilakukan oleh KaDin dengan OPD ini adalah dengan membuat Perjanjian Kerjasama mengenai implementasi kebijakan pelayanan pengaduan melalui aplikasi WargaKu Surabaya. Yang dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya ini memberikan fungsi, tugas dan susunan pedoman kepada OPD terkait agar tidak menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

Sehingga Sehingga berdasarkan hasil yang didapati di atas oleh peneliti, maka dapat dinalisis bahwa dari segi konsistensi ini belum selaras dengan teori dari (Indrajid, 2016) terkait elemen sukses pengembangan *E-Government* pada sub poin *support* yang mana pada sub poin ini unsur utamanya adalah dari seorang pemimpin.

Yang mana sebaiknya kegiatan arahan atau sosialisasi yang dilakukan oleh perumus kebijakan kepada pelaksana kebijakan pada saat sebelum kebijakan tersebut diluncurkan itu harus dilakukan secara konsisten, *continue* dan merata. Serta jika ditinjau lagi dari teori menurut (dalam Mangkunegara, 2017) terkait aspek-aspek kinerja pada poin akuntabilitas itu tidak sesuai atau tidak selaras. Karena, perumus kebijakan terlalu sibuk dengan pekerjaan lainnya, sehingga kegiatan sosialisasi yang dilakukan antara perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan tidak dilakukan secara *continue*. Sehingga jika ditinjau berdasarkan teori dari George C. Edwards III pada sub poin konsistensi, belum dikatakan baik atau belum selaras.

Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan di atas, maka kesimpulan dan saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada Dinas Komunikasi dan Informatika adalah sebagai berikut:

1. Transmisi

Dari segi transmisi ini dapat dikatakan baik, karena perumus kebijakan melakukan kegiatan sosialisasi atau pengarahan kepada pelaksana kebijakan kurang lebih 7 kali, sosialisasi tersebut terkait sebelum peluncuran kebijakan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu Surabaya. Hal tersebut juga selaras dengan pengertian dari transmisi dari George C. Edwards III sendiri, bahwa jika ingin suatu implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil maka dari pihak antara perumus dan pelaksana kebijakan harus benar-benar paham terkait isi dari kebijakan yang akan diimplementasikan tersebut. Sehingga saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya adalah pihak Dinas Komunikasi dan Informatika harus tetap mempertahankan kegiatan sosialisasi atau pengarahan terkait kebijakan pengaduan masyarakat itu kepada para pelaksana kebijakan, agar para aktor kebijakan tersebut benar-benar paham kebijakan yang akan diimplementasikan (kebijakan pengaduan masyarakat).

2. Kejelasan

Dari segi kejelasan ini sendiri, sudah dapat dikatakan baik. Karena, sosialisasi mengenai perumusan implementasi kebijakan yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Layanan Pemerintahan Berbasis Elektronik/*e-gov*, dan Pelayanan Pengaduan beserta jajarannya ini adalah melakukan sosialisasi pada masih berbentuk perumusan kebijakan penerapan Aplikasi Pengaduan WargaKu Surabaya ini telah cukup jelas karena arahan dan bahasa yang digunakan ini mudah dimengerti dan dipahami oleh pelaksana kebijakan. Hal tersebut juga telah senada dengan pengertian dari kejelasan dari George C. Edwards III, bahwa jika kebijakan itu diimplementasikan sesuai dengan harapan maka arahan dalam implementasi tersebut tidak hanya diterima saja melainkan harus jelas. Sehingga saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya harus tetap mempertahankan kejelasan komunikasi kepada pelaksana

kebijakan, sehingga antara perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan dapat dikatakan *clear* serta tidak ambigu. Kejelasan dari segi bahasa yang mampu dipahami oleh pelaksana kebijakan, agar pelaksana kebijakan mampu menjalankan kebijakan tersebut, serta implementasi kebijakan tersebut dapat dikatakan berhasil.

3. Konsistensi

Dari segi konsistensi ini belum bisa dikatakan baik, karena dari pihak perumus kebijakan dalam melakukan kegiatan sosialisasi atau pengarahan terkait rancangan atau rumusan kebijakan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu Surabaya yang akan diimplementasikan ini tidak secara *continue* dikarenakan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya terlalu sibuk dengan pekerjaan yang lain. Jika tidak konsisten dalam melakukan sosialisasi dengan pelaksana kebijakan, maka implementasi kebijakan tidak akan berhasil. Hal itu belum selaras dengan teori dari George C. Edwards III yang berbunyi yaitu perintah implementasi harus konsisten dan jelas. Jika ingin implementasi menjadi efektif, maka harus memberikan perintah yang jelas namun sederhana, sehingga tidak menyulitkan. Sehingga saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, khususnya seorang kepala dinas atau perumus kebijakan itu harus melakukan sosialisasi atau pengarahan sebelum kebijakan pengaduan itu diimplementasikan atau diluncurkan secara berkala atau *continue*, dan kepala dinas harus tetap bisa membagi waktu atau menempatkan prioritas maupun urgensi antara pekerjaannya yang lain dengan sosialisasi terkait kebijakan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu Surabaya yang akan diluncurkan, agar kebijakan ini ketika diimplementasikan itu bisa berjalan dengan sukses.

Referensi

- Edwards III, G. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press. Washington DC.
- Gamaputra, G., Aini, N., & Kusyeni, R. (2022). *Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep*. 5(2), 81–96.
- Indrajid, R. E. (2016). Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. *Referensi*, xvi+166.
- Indrajit. (2016). Electronic government. In *Wirtschaftsinformatik* (Vol. 47, Issue 5). <https://doi.org/10.1007/BF03251472>.
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.

- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Alfabeta.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Yunas, N. S. (2020). Implementasi e-Government dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya. *Matra Pembaruan*, 4(1), 13–23. <https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.13-23>