



PERAN APLIKASI WARGAKU DALAM MEWUJUDKAN SURABAYA *SMART CITY*

Anak Agung Made Sri Santi Pratiwi

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Udayana

santipratiwi004@student.unud.ac.id

ABSTRACT

The government endeavors to enhance the quality of life of citizens through the development of a *Smart City*, based on the principle of collaboration among government, society, and technology. In the implementation, public service must be integrated with ICT to support the dimension of a *Smart City: Smart Governance*. One city that successfully transforms into a *Smart City* in Indonesia is Surabaya with the excellent digital public service innovation: Wargaku application. The impact of the innovation raises questions about its role in achieving the *Smart City* concept, this research aims to analyze and explain the role of digital public service innovation that the Surabaya Government implemented through the *Smart City* dimension to achieve Surabaya *Smart City* (SSC). This study is qualitative research with a literature review approach, this study found that the various features of the Wargaku application have been accommodated by almost of the public service sector, and each available service in this application has been proven effective to supporting public services in Surabaya, an area of *Smart Governance*. Wargaku is a form of digital public service innovation that facilitates the top-bottom and bottom-top approach; therefore, this application is indirectly highly influential in the city and national governance.

Keywords; Smart City, Smart Governance, Digital Public Service Innovation, and Wargaku

A. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi selama satu dekade terakhir telah membawa perubahan mendasar pada berbagai aspek termasuk dalam lingkup pemerintahan. Semenjak dimulainya era *Society 5.0* lembaga pemerintahan dituntut untuk mampu beradaptasi melalui penggunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, maka seiring dengan hal tersebut pemerintah melakukan berbagai upaya akselerasi salah satunya adalah dengan menerapkan pembangunan *Smart City* sebagai langkah strategis memadukan kolaborasi pemerintah dan masyarakat serta teknologi dalam satu kesatuan agar pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

Smart City adalah salah satu konsep pengembangan kota/kabupaten berdasarkan atas prinsip teknologi informasi yang dibuat untuk kepentingan bersama secara efektif dan efisien (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2018). Upaya *Smart City* oleh pemerintah Indonesia kemudian memiliki momentumnya pada tahun 2017 ketika Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) meluncurkan program “Gerakan Menuju 100 *Smart City*”, akan tetapi bila ditilik dari kondisi saat ini hanya beberapa kota/kabupaten di Indonesia yang berhasil mengimplementasikannya, hal ini tidak lain dipengaruhi oleh perbedaan latar belakang daerah dan belum diaturnya panduan atau standardisasi *Smart City* secara nasional sehingga memerlukan penelitian lebih lanjut.

Pemerintah menjadi aktor utama dalam membentuk inisiatif *Smart City*, oleh karenanya salah satu faktor utama keberhasilan penerapan konsep ini adalah dengan membentuk kembali struktur dan proses administratif di berbagai lembaga dan departemen pemerintah daerah serta keterlibatan pemangku kepentingan dalam tata kelola (Alawadhi & Scholl, 2016). Menciptakan tata kelola yang cerdas untuk kebijakan perkotaan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pemberian layanan publik, hal tersebut berhubungan dengan salah satu dimensi *Smart City* yaitu dimensi “*Smart Governance*” (tata kelola pemerintahan yang cerdas). *Smart Governance* memiliki area kerja transparansi pemerintahan, partisipasi masyarakat, layanan pemerintahan, dan layanan pemerintahan berbasis online (Widyastuti, Nupikso, Putra, & Intanny, 2021). Kemkominfo RI sendiri telah merancang tiga indikator kualitatif dari dimensi *Smart Governance* yaitu kebijakan publik, birokrasi, dan pelayanan publik (Herdiyanti, Hapsari, & Susanto, 2019).

Tata kelola pemerintahan yang cerdas atau *Smart Governance* merupakan konsep lanjutan dari transformasi *e-Government* (tata kelola pemerintahan berbasis elektronik), yang mana sesungguhnya bukanlah hal baru di Indonesia. Keteralihan penggunaan teknologi dalam mempercepat proses demokrasi di Indonesia dan mendukung tata Kelola pemerintahan yang baik telah dimulai semenjak diterbitkannya Intruksi Presiden No. 6 tahun 2021 mengenai Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika), kemudian pesatnya perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) mendorong transformasi khususnya pada sistem pelayanan publik yang mana beralih menjadi sistem pelayanan berbasis elektronik melalui terbitnya Intruksi Presiden no. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Strategis Nasional Pengembangan e-Government. Penelitian sebelumnya oleh Sulistya, et al., (2019)

mengenai “Studi Kasus Transformasi Digital Pemerintah Indonesia: Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Implementasi e-Government” membuktikan penerapan *e-Government* sebagai inovasi pemerintahan berbasis TIK di Indonesia telah menciptakan dampak positif terhadap pelayanan publik yang berfokus pada pembangkitan nilai—nilai baru, akuntabilitas, kolaborasi, kontrol, dan *agility* sehingga mengarahkan sistem pemerintahan menuju arah yang lebih baik.

Pelayanan publik sebagai area kerja *Smart Governance* kemudian menjadi fokus dari tulisan ini, menurut Yanuar (2019) pelayanan disediakan oleh pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab negara kepada masyarakat, inovasi pelayanan publik adalah suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi, yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya (Putra, et al., 2021). Oleh karenanya pelayanan publik sebagai produk dari lembaga pemerintahan harus mampu berinovasi melalui pemanfaatan TIK untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, *agility*, dan efisien untuk mendukung implementasi dari konsep *Smart City* sesuai harapan *Society 5.0*, inovasi pelayanan publik berbasis digital dibutuhkan untuk memastikan pemberian layanan yang maksimal, digitalisasi ini juga diperlukan untuk mengatasi kesenjangan dari pesatnya perkembangan administrasi publik global dengan kondisi pemerintahan Indonesia saat ini.

Salah satu kota di Indonesia yang dalam implementasi kebijakannya telah berhasil mewujudkan konsep *Smart City* ialah Kota Surabaya, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Sari, Rahmadani, & Wardani (2020) mengenai “Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam Mewujudkan Inovasi *Smart City*” menunjukkan keberhasilan Pemerintah Kota (Pemerintah Kota) Surabaya dalam mengimplementasikan *Smart City* melalui serangkaian upaya perwujudan dimensi-dimensi *Smart City*. Pada tahun 2011 Kota Surabaya memenangkan tiga kriteria dalam predikat *Smart City Award* yaitu kriteria *Smart Governance*, *smart environment*, dan *smart living*. Surabaya juga menerima penghargaan dengan nilai tertinggi sebagai kota cerdas di Indonesia oleh Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) tahun 2015.

Keberhasilan Kota Surabaya menjadi predikat pertama *Smart City* di Indonesia tidak terlepas dari komitmen jangka panjang Pemerintah Kota Surabaya dan strategi pemerintahan yang diterapkan yaitu pembangunan yang bersifat holistik dengan mengusung tema e-Government. Pemerintah Kota Surabaya telah sejak lama

mendorong penggunaan teknologi melalui sejumlah kebijakan seperti Peraturan Walikota No. 28 Tahun 2013 tentang Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik di Kota Surabaya, berbagai inovasi pelayanan publik digital diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya salah satunya yakni *Surabaya Single Window* (SSW) yang telah diakui sebagai inovasi pelayanan publik terbaik tahun 2014. Selain SSW, Pemerintah Kota Surabaya juga menerapkan terobosan baru dalam melakukan pelayanan publik secara digital yaitu melalui aplikasi WargaKu yang diluncurkan pada tahun 2021. Aplikasi WargaKu dirancang sebagai media pengaduan dan interaksi dua arah antara pemerintah kota dan warga (masyarakat), semenjak diluncurkan, aplikasi ini memperoleh intensi yang tinggi, bahkan dalam satu tahun penerapan aplikasi ini telah menyelesaikan sebanyak 11.116 pengaduan (Pemerintah Kota Surabaya, 2022).

Aplikasi Wargaku menawarkan keunggulan akan efisiensi waktu, transparansi penanganan aduan, koordinasi lintas OPD yang cepat, dan kemudahan akses sehingga warga dapat menggunakan layanan tanpa harus terlibat birokrasi yang berbelit. Hal ini berbeda dengan inovasi digital sebelumnya yang berbasis web, Sebagai inovasi pelayanan publik digital yang terintegrasi dan efektif, aplikasi ini memiliki potensi dalam mencerminkan salah satu indikator *Smart City* yaitu *Smart Governance*. Dengan demikian aplikasi Wargaku dipilih sebagai objek penelitian untuk meneliti bagaimana peran inovasi pelayanan publik digital dalam mewujudkan *Smart City*.

Topik ini belum pernah dikaji sebelumnya, oleh karenanya sejumlah literatur digunakan sebagai bahan rujukan, literatur pertama berjudul "*Smart Sustainable City Framework: Usulan Model Kota Cerdas yang Berkelanjutan dan Integratif*" oleh Widyastuti, Nupikso, Putra, & Intanny (2021) yang meneliti model dan indikator *Smart City* di Indonesia literatur ini menghadirkan sebuah model pengukuran terintegrasi bernama "*Smart Sustainable City Framework*" (SSCF) dengan komponen *enabler* yang melingkupi dimensi-dimensi *Smart City*. Literatur ini juga merujuk konsep teoritis *Smart City* oleh Cohen (2015) dan Giffinger (2007) yang merepresentasikan enam dimensi dari *Smart City* yaitu *Smart Governance*, *smart mobility*, *smart living*, *smart environment*, *smart economy*, dan *smart people*. Hasil penelitian ini adalah pengembangan model SSCF dengan dimensi, area kerja, dan indikator yang terintegrasi sesuai kebutuhan kabupaten/kota di Indonesia. Model SSCF ini akan

digunakan sebagai landasan teoritis konsep *Smart City* dan *Smart Governance* dalam penelitian ini.

Literatur berikutnya berjudul "*Smart Governance in the Context of Smart Cities: a Literature Review*" oleh Pereira, Parycek, Falco, & Kleinhans (2018) yang meneliti tentang hubungan antara *Smart Governance* dalam konteks *Smart City* seperti konsep *electronic government* dengan hasil penelitian bahwa *Smart Governance* berkontribusi dalam mengembangkan kerangka kerja untuk membangun model *Smart City* dalam mengatasi tantangan masyarakat digital, tata kelola kolaboratif, berbagai informasi, partisipasi masyarakat, transparansi dan keterbukaan. Literatur ini mendefinisikan *Smart Governance* sebagai kemampuan pemerintah untuk membuat keputusan yang lebih baik melalui kombinasi perangkat berbasis ICT (TIK) dan tata kelola kolaboratif, atau pendayagunaan sumber daya (data) untuk meningkatkan pengambilan keputusan dan memberikan hasil yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Literatur selanjutnya berjudul "*The Analysis of Smart Governance Scenarios of The Urban Culture in Multicultural Cities Based on Two Concepts of Cultural Intelligence and Smart Governance*" oleh Faraji, Nozar, & Arash (2019) yang bertujuan untuk meneliti dampak kecerdasan budaya dan tata kelola yang cerdas di kota multikultural yang pada akhirnya memberikan skenario terbaik untuk pengelolaan budaya perkotaan yang cerdas. Model karakteristik dan faktor *Smart City* oleh Giffinger (2007) digunakan oleh literatur ini untuk menjelaskan *Smart Governance* sebagai salah satu dimensi terpenting di dalam konsep *Smart City*. Literatur ini mencoba menyimpulkan kata kunci dan indikator mengenai *Smart Governance* dari beragam literatur yang dipilih oleh para ahli di Delphi, berdasarkan hal tersebut Fajari, Nozaar, & Arash menyimpulkan indikator *Smart Governance* menjadi e-demokrasi, tata kelola pemerintahan yang transparan, data terbuka untuk publik, teknologi informasi, ICT (TIK) dan *e-Government*, serta partisipasi dalam pengambilan keputusan yang selanjutnya digunakan sebagai indikator *Smart Governance* dalam penelitian ini.

Literatur berikutnya berjudul "Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam Mewujudkan Inovasi *Smart City*" oleh Sari, Rahmadani, & Wardani (2020), literatur ini memberikan gambaran perkembangan inovasi pelayanan publik di Indonesia melalui dikeluarkannya berbagai regulasi seperti PP No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Melalui literatur ini dijelaskan bahwa inovasi daerah

menyasar percepatan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, bentuk dari inovasi daerah meliputi inovasi pada tata kelola pemerintah daerah, inovasi pelayanan publik, serta inovasi daerah lainnya. Bercermin pada inovasi daerah, pembangunan *Smart City* juga memerlukan inovasi yang bertujuan menciptakan kota yang nyaman, aman, efisien, dan berkelanjutan serta dimilikinya transparansi yang berkualitas maupun efisiensi terhadap tata kelola pemerintahan daerah setempat. Literatur ini memilih Kota Surabaya sebagai lokus penelitian, melalui penelitian ini diketahui bahwa implementasi kebijakan kota pintar oleh Pemerintah Kota Surabaya dapat dikatakan berhasil yang dibuktikan melalui upaya-upaya pencapaian seluruh dimensi dari *Smart City*. Fokus literatur ini adalah pada inovasi *media center* Surabaya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, pembahasan terperinci aplikasi pelayanan publik digital lainnya oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai bagian dari dimensi *Smart Governance* tidak dibahas oleh literatur ini sehingga membedakan dengan penelitian ini.

Literatur terakhir berjudul “Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya” oleh May & Fanida (2022) dengan kesimpulan pembahasan bahwa kinerja aplikasi Wargaku Surabaya sebagai inovasi pendukung pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Surabaya telah bekerja sangat efektif, adapun kesamaan literatur dengan penelitian ini yaitu sama-sama berfokus pada objek penelitian Aplikasi Wargaku dan berorientasi pada pelayanan publik di Kota Surabaya, dengan perbedaan bahasan yakni penelitian ini akan membahas lebih dalam peran dari inovasi pelayanan publik digital (Aplikasi Wargaku) melalui dimensi *Smart Governance* dalam mendukung terwujudnya Surabaya *Smart City*.

Inovasi pelayanan publik digital merupakan salah satu karakteristik pembeda pelaksanaan *Smart City* oleh Kota Surabaya dengan kota/kabupaten lainnya, beragam inovasi telah diberlakukan Pemerintah Kota Surabaya sehingga memunculkan pertanyaan terkait perannya dalam mewujudkan konsep *Smart City* itu sendiri. Berangkat dari hal tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan peran dari inovasi pelayanan publik digital yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui dimensi *Smart Governance* dalam mewujudkan Surabaya *Smart City* (SSC).

B. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan data empiris yang dijelaskan secara deskriptif (bukan berbetuk angka) untuk memecahkan permasalahan penelitian. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan studi kepustakaan (*study literature*) yang menurut Sugiyono (2015) merupakan teknik pengumpulan atau pengumpulan data yang didapat melalui buku, laporan penelitian, karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain yang mendukung dalam proses penulisan ilmiah. Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan informasi dan data melalui artikel ilmiah, buku, website pemerintahan, sumber elektronik, undang-undang dan sejenisnya untuk dianalisis dengan menggunakan metode triangulasi Miles dan Huberman.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Wargaku Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Digital Kota Surabaya

Inovasi daerah menurut PP Nomor 38 tahun 2017 merupakan seluruh bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja, sehubungan dengan hal tersebut walikota Surabaya mengeluarkan Peraturan Walikota (Perwali) nomor 136 tahun 2023 tentang Daftar Inovasi Daerah yang memuat sebanyak 299 daftar inovasi pemerintah daerah. Surabaya juga memiliki inovasi dalam bentuk aplikasi digital sebanyak 322 aplikasi yang diterapkan oleh Organisasi Perangkat Daerah Kota Surabaya, dari 322 aplikasi tersebut diantaranya adalah 212 aplikasi layanan pemerintahan dan 110 aplikasi layanan publik (Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surabaya, 2024). Aplikasi digital merupakan bagian dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), untuk mengoptimalkan SPBE tersebut maka pada tahun 2024 Pemerintah Kota Surabaya berencana melakukan simplifikasi seluruh aplikasi digital menjadi hanya dua aplikasi yakni Aplikasi Wargaku dan Kantorku.

Aplikasi Wargaku (Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul) adalah bentuk inovasi pelayanan publik digital yang diluncurkan pada tahun 2021 dalam melayani pengaduan, permohonan informasi, kritik, saran, apresiasi, maupun keluhan kepada Pemerintah Kota Surabaya (Pemerintah Kota Surabaya, 2022). Aplikasi Wargaku berkembang dengan memiliki lima fitur; fitur pertama adalah kesehatan yang terdiri dari sub layanan e-health (pendaftaran online layanan

kesehatan), puskesmas (memuat daftar dan rincian informasi puskesmas), dan layanan catin (catatan pernikahan). Fitur kedua adalah fitur pendidikan yang memuat layanan pendaftaran peserta didik baru tingkat sekolah dasar (PPDB), sekolah menengah pertama, dan sekolah menengah atas. Berikutnya fitur kemiskinan yang menyediakan layanan ketenagakerjaan yaitu ASSiK (Arek Suroboyo Siap Kerjo) dan layanan Cek Gamis atau keluarga miskin. Fitur keempat adalah fitur utama dari aplikasi ini yaitu Media Center sebagai wadah pengaduan warga kota Surabaya terhadap layanan pemerintahan terkait kota Surabaya. Fitur kelima adalah perizinan yang memuat SSW Alfa atau layanan pendaftaran perizinan online (20 jenis layanan), layanan kependudukan: Klampid (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang) dan layanan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat).

Berbagai fitur yang ditawarkan dalam aplikasi ini menjadi akselerasi terhadap pelayanan publik Pemerintah Kota Surabaya, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh May & Fanida (2022) aplikasi ini bekerja dengan sangat efektif terhadap pelayanan publik di Kota Surabaya, antusiasme dan kepuasan pengguna dapat dilihat dari banyaknya jumlah layanan yang dilakukan (pengaduan, perizinan, dan lain-lain) serta banyaknya ulasan baik yang diberikan terhadap aplikasi ini, sehingga tidak mengherankan bila aplikasi wargaku akan ditetapkan menjadi aplikasi pelayanan publik digital hasil simplifikasi berbagai aplikasi layanan publik Kota Surabaya, aplikasi ini ditujukan sebagai aplikasi yang mencakup pelayanan di bidang kesehatan, pendidikan, kemiskinan, pengaduan dan perizinan.

Aplikasi Wargaku Sebagai Dimensi *Smart Governance*

Semenjak diluncurkannya, Aplikasi Wargaku telah berfungsi penuh dalam memberikan pelayanan dan penanganan pengaduan secara digital di Kota Surabaya. Selama bulan Maret hingga Desember tahun 2021 telah masuk sebanyak 11.316 jumlah pengaduan ke dalam aplikasi ini, yang mana sebanyak 11.116 aduan tersebut telah terselesaikan pada tahun 2021 dan sisanya sebanyak 200 aduan ditindaklanjuti pada tahun 2022 (Pemerintah Kota Surabaya, 2022). Melalui aplikasi ini, Pemerintah Kota Surabaya dapat menindaklanjuti dan menangani permasalahan yang muncul seperti gangguan keamanan dan ketertiban umum, permasalahan infrastruktur dan jalanan rusak, permasalahan terhadap pelayanan administrasi pemerintahan, dan permasalahan lainnya yang dilaporkan oleh warga Kota Surabaya. Dengan demikian secara tidak langsung aplikasi ini berperan terhadap tata kelola pemerintahan, aplikasi

ini juga telah terbukti bekerja sangat efektif dalam mendukung pelayanan publik di Kota Surabaya (May & Fanida, 2022) yang merupakan area kerja *Smart Governance*.

Berdasarkan indikator *Smart Governance* oleh Fajari, Nozaar & Arash, Aplikasi Wargaku Surabaya dapat dikategorikan sebagai instrument dari pelaksanaan *Smart Governance* oleh Pemerintah Kota Surabaya. Fitur Media Center (layanan pengaduan) dan fitur perizinan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) memiliki peran penting dalam pemenuhan e-demokrasi melalui peningkatan partisipasi politik dan pengambilan keputusan masyarakat secara digital, contohnya adalah umpan balik dan penyelesaian pengaduan yang melibatkan tindak lanjut dari pelapor melalui forum diskusi sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dan menggunakan suaranya.

Aplikasi Wargaku juga telah memenuhi indikator keterbukaan akses terhadap publik serta indikator transparansi melalui berbagai informasi yang tersedia di aplikasi ini seperti ketersediaan informasi terhadap produk hukum Kota Surabaya (JDIH); akses terhadap peta lokasi layanan kesehatan, rumah sakit rujukan, Data PBPU dan BP Pemerintah Kota Surabaya, akses dan transparansi data Keluarga Miskin, transparansi ketenagakerjaan, transparansi perizinan dan transparansi terhadap Layanan Pengaduan melalui publikasi hasil survey pada laman Media Center Surabaya (<https://mediacenter.surabaya.go.id/hasilsurvei>), transparansi ini juga terwujud melalui fitur notifikasi, fitur cek status layanan, fitur informasi dokumen pada syarat perizinan, fitur statistik pada *dashboard* ASSiK, dan berbagai informasi lainnya.

Indikator *Smart Governance* berikutnya adalah ICT (TIK) yaitu teknologi yang digunakan untuk berkomunikasi, menciptakan, mengelola dan mendistribusikan informasi (UNESCO, 2009). Aplikasi Wargaku merupakan perwujudan dari ICT itu sendiri, inovasi ini memanfaatkan teknologi sebagai media pengolahan dan pendistribusian informasi dari Pemerintah Kota Surabaya dalam penyediaan berbagai layanan publik secara digital, selain itu inovasi ini juga menggunakan teknologi untuk berkomunikasi secara digital misalnya melalui fitur Media Center atau *Call Center* 112.

Tata kelola pemerintahan elektronik (E-Government) secara sederhana merupakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis ICT, menurut OECD (dalam Irawan & Hidayat, 2021) *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) khususnya internet sebagai alat untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian, aplikasi Wargaku dapat dikategorikan memenuhi indikator *e-Government* karena aplikasi berbasis ICT ini ditujukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah.

Aplikasi Wargaku adalah bentuk ideal dari penerapan prinsip partisipasi publik sebab masyarakat terlibat secara langsung dalam kegiatan pencapaian tujuan melalui proses pembuatan keputusan yakni pada layanan aduan media center. Aplikasi Wargaku menjadi media partisipasi masyarakat dalam proses, dengan beraspirasi maka secara langsung masyarakat dapat terlibat dengan pelayanan publik dan penyelenggaraan tata Kelola pemerintahan. Publik dapat mengawasi, memonitoring, dan mengevaluasi kinerja sektor publik secara langsung dalam aktivitas ini.

Peran Pelayanan Publik Digital dalam Mewujudkan Surabaya *Smart City*

Surabaya Smart City (SSC) dapat terwujud atas peran penting pelayanan publik digital yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Surabaya, fitur SSW Alfa, e-Klampid, dan Media Center pada Aplikasi Wargaku merupakan bentuk awal pelayanan publik secara digital di Kota Surabaya. Peranan pelayanan publik digital dapat dilihat dari bentuk layanan berbasis ICT telah sejalan dengan konsep *Smart City* yang bertumpu pada penggunaan teknologi, selain itu tata kelola yang memadukan inovasi teknologi juga merupakan penerapan dari dimensi *Smart Governance* dalam konsep *Smart City*, Aplikasi Wargaku juga hadir sebagai penerapan *e-Government* yang sering diartikan sebagai bentuk reformasi administrasi publik dengan tujuan meningkatkan arus informasi dan transparansi (Rodriguez, dkk dalam Anggini & Rachmawati, 2016).

Aplikasi Wargaku sebagai inovasi pelayanan publik digital telah mengambil peran penting pada perwujudan *Smart Governance* di Kota Surabaya, berdasarkan banyaknya penggunaan layanan pada aplikasi ini mengindikasikan semakin banyaknya masyarakat yang telah paham dan siap dalam memperoleh layanan publik berbasis digital sebagai salah satu karakteristik dalam *Smart City*. Melalui aplikasi ini juga Pemerintah Kota Surabaya telah menunjukkan komitmen terhadap transparansi dan keterbukaan pada layanan publik dengan menggunakan teknologi berbasis aplikasi sebagai media yang efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, dengan demikian aplikasi ini sebagai bentuk pelayanan publik digital bermanfaat dalam administrasi publik yang kolaboratif dan terbuka (Anggini & Rachmawati, 2016).

Terwujudnya dimensi *Smart Governance* melalui peranan pelayanan publik digital menunjang terwujudnya konsep *Smart City* di Kota Surabaya yang ditandai dengan pemanfaatan ICT pada sebagian besar aktivitas masyarakatnya (Chourabi, 2012). Melalui Aplikasi Wargaku maka Pemerintah Kota Surabaya telah menggabungkan dua pendekatan yaitu *top-bottom* dan *bottom-top* (Walvarens, 2014 dalam Anggini &

Rachmawati, 2016) hal ini disebabkan oleh terbentuknya jalinan pemerintah dan publik secara dua arah yang berkontribusi terhadap perwujudan konsep *Smart City* yaitu meningkatnya peran publik dalam pengambilan keputusan dan memberikan hasil yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Madani (2011) dalam (Hapzah, 2020) menyatakan dalam suatu kebijakan tidak terlepas atas dua jenis aktor yaitu aktor internal dan aktor eksternal, kedua jenis aktor ini dapat terdiri dari individu maupun sekelompok orang yang turut terlibat dari proses perbincangan dan perdebatan tentang kebijakan publik. Berdasarkan konsep Madani (2011) dalam hal ini pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan aktor internal yang berperan sebagai *leading sector* atau aktor yang bertanggung jawab dan memiliki kuasa penuh pada kebijakan atau program Wargaku, sedangkan Diskominfo, OPD, Kecamatan, Kelurahan, dan Publik (warga Surabaya) merupakan aktor eksternal yang mendukung terlaksananya kebijakan atau program Wargaku yang ada. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya merupakan aktor internal yang berperan sebagai *leading sector* atas tanggungjawabnya dalam layanan kependudukan di Kota Surabaya, Disdukcapil melalui arahan Wali Kota Surabaya mengembangkan alur kerja pelayanan publik secara digital dan inovasi-inovasi yang akan disertakan dalam suatu sistem pelayanan berbasis aplikasi.

Kemudian terdapat aktor-aktor eksternal yang membantu mendukung perumusan maupun pelaksanaan program Wargaku yang terdiri dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya, Kecamatan dan Kelurahan Surabaya beserta Warga Kota Surabaya. OPD berperan dalam membantu pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing yang tersinergi secara digital, Diskominfo memiliki peranan dalam mewujudkan kerangka konsep layanan dari Disdukcapil menjadi suatu aplikasi yang dapat diakses secara digital oleh seluruh OPD dan Warga Surabaya, Kecamatan dan Kelurahan juga memiliki peranan dalam mendukung implementasi aplikasi ini melalui peletakan mesin e-Kios yang ada pada aplikasi Wargaku dan merupakan barisan terdepan pelayanan digital aplikasi Wargaku, selain itu masyarakat Kota Surabaya juga mengambil andil peran dalam mengimplementasikan inovasi ini yaitu dengan cara menggunakan aplikasi, menggunakan layanan, dan memberikan umpan balik.

D. SIMPULAN

Berlatarkan pada tujuan peningkatan kualitas hidup, pemerintah mengupayakan penerapan Pembangunan *Smart City* berdasarkan atas prinsip kolaborasi pemerintah, masyarakat, dan teknologi informasi dalam satu kesatuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Layanan publik berkaitan dengan salah satu dimensi *Smart City* yaitu *Smart Governance*, di sisi lain pesatnya perkembangan TIK mendorong transformasi pada sistem pelayanan publik yang beralih menjadi sistem pelayanan elektronik (e-Government), oleh karenanya pelayanan publik sebagai produk dari lembaga pemerintahan harus mampu berinovasi melalui pemanfaatan TIK untuk mendukung implementasi *Smart City*.

Surabaya merupakan salah satu kota yang berhasil dalam mengimplementasikan *Smart City* di Indonesia, keberhasilan ini tidak terlepas dari komitmen jangka panjang Pemerintah Kota Surabaya dan strategi pemerintahan yang diterapkan yaitu pembangunan yang bersifat holistik dengan mengusung tema e-Government. *Smart Governance* berkontribusi dalam mengembangkan kerangka kerja untuk membangun model *Smart City* dalam mengatasi tantangan masyarakat digital, tata kelola kolaboratif, berbagai informasi, partisipasi masyarakat, transparansi dan keterbukaan di Kota Surabaya. Salah satu inovasi penting dalam kesuksesan Surabaya adalah aplikasi Wargaku sebagai inovasi pelayanan publik digital yang merupakan salah satu karakteristik pembeda pelaksanaan *Smart City* oleh Kota Surabaya dengan kota/kabupaten lainnya.

Berdasarkan Perwali nomor 136 tahun 2023, Pemerintah Kota Surabaya menerapkan aplikasi digital sebagai bagian dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pada tahun 2024 Pemerintah Kota Surabaya melakukan simplifikasi aplikasi menjadi hanya dua aplikasi yaitu Aplikasi Wargaku dan Kantorku. Aplikasi Wargaku (Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul) merupakan bentuk inovasi pelayanan publik digital yang diluncurkan pada tahun 2021 dalam melayani pengaduan, permohonan informasi, kritik, saran, apresiasi, maupun keluhan kepada Pemerintah Kota Surabaya (Pemerintah Kota Surabaya, 2022). Aplikasi Wargaku berkembang dengan memiliki lima fitur pertama adalah kesehatan, Fitur kedua adalah fitur pendidikan, Berikutnya fitur kemiskinan, Fitur keempat Media Center, Fitur kelima adalah perizinan yang memuat SSW. Aplikasi ini bekerja sangat efektif diukur dari antusiasme, ulasan, dan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi ini. Sebagai inovasi pelayanan publik, aplikasi Wargaku

membantu menindaklanjuti dan menangani permasalahan yang muncul seperti gangguan keamanan dan ketertiban umum, permasalahan infrastruktur dan jalan rusak, permasalahan terhadap pelayanan administrasi pemerintahan, dan permasalahan lainnya yang dilaporkan oleh warga Kota Surabaya. Dengan demikian secara tidak langsung aplikasi ini berperan terhadap tata kelola pemerintahan, aplikasi ini juga telah terbukti bekerja sangat efektif dalam mendukung pelayanan publik di Kota Surabaya (May & Fanida, 2022) yang merupakan area kerja *Smart Governance*.

Berdasarkan indikator *Smart Governance* oleh Fajari, Nozaar & Arash, Aplikasi Wargaku Surabaya dapat dikategorikan sebagai instrument dari pelaksanaan *Smart Governance* oleh Pemerintah Kota Surabaya. Fitur Media Center dan fitur perizinan SKM berperan dalam pemenuhan e-demokrasi melalui peningkatan partisipasi politik dan pengambilan keputusan masyarakat secara digital, indikator keterbukaan akses publik dan transparansi berkembang melalui berbagai informasi yang tersedia di aplikasi ini seperti dalam fitur JDIH; Data PBPU dan BP Pemerintah Kota Surabaya, akses dan transparansi data Keluarga Miskin, ketenagakerjaan, layanan pengaduan, dan berbagai informasi lainnya.

Aplikasi Wargaku merupakan perwujudan dari ICT itu sendiri, inovasi ini memanfaatkan teknologi sebagai media pengolahan dan pendistribusian informasi dari Pemerintah Kota Surabaya dalam penyediaan berbagai layanan publik secara digital, selain itu inovasi ini juga menggunakan teknologi untuk berkomunikasi secara digital misalnya melalui fitur Media Center atau Call Center 112. Wargaku dapat dikategorikan memenuhi indikator *e-Government* karena aplikasi berbasis ICT ini ditujukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah. Aplikasi Wargaku adalah bentuk ideal dari penerapan prinsip partisipasi publik itu sendiri, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Wargaku adalah bentuk dari inovasi pelayanan publik digital.

Surabaya *Smart City* (SSC) dapat terwujud atas peran penting pelayanan publik digital yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Surabaya, fitur SSW Alfa, e-Klampid, dan Media Center pada Aplikasi Wargaku merupakan bentuk awal pelayanan publik secara digital di Kota Surabaya. Peranan pelayanan publik digital dapat dilihat dari bentuk layanan berbasis ICT telah sejalan dengan konsep *Smart City* yang bertumpu pada penggunaan teknologi, selain itu tata Kelola yang memadukan inovasi teknologi juga merupakan penerapan dari dimensi *Smart Governance* dalam konsep *Smart City*. Melalui Aplikasi Wargaku maka Pemerintah Kota Surabaya telah

menggabungkan dua pendekatan yaitu top-bottom dan bottom-top dari terbentuknya jalinan pemerintah dan publik secara dua arah yang berkontribusi terhadap perwujudan konsep *Smart City* yaitu meningkatnya peran publik dalam pengambilan keputusan dan memberikan hasil yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian penggunaan aplikasi Wargaku dapat direkomendasikan untuk diterapkan serupa di perangkat pemerintah daerah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alawadhi, S., & Scholl, H. (2016). *Smart Governance: A Cross-Case Analysis of Smart City Initiatives*. Paper dipresentasikan dalam *International Conference on System Sciences (HICSS)* (hh. 2953-2963). Hawaii: IEEE.
- Anggini, T., & Rachmawati, R. (2016). Pemanfaatan Media Center dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Surabaya *Smart City*. *Jurnal Bumi Indonesia*, 1-10.
- Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surabaya. (2024, 17 Januari). *Surabaya Sederhanakan SPBE Jadi Dua Aplikasi*. Diunduh dari Laman BPKAD Surabaya: <https://bpkad.surabaya.go.id/berita/mudahkan-pelayanan-publik-Pemerintah-Kota-surabaya-sederhanakan-spbe-jadi-dua-aplikasi>
- Chourabi, H. D. (2012). *Understanding Smart Cities: An Integrative Framework*. Paper dipresentasikan dalam *45th Hawaii International Conference on System Sciences*. Hawaii.
- Faraji, S. J., Nozar, M. J., & Arash, M. (2019). *The analysis of Smart Governance scenarios of the urban culture in multicultural cities based on two concepts of "cultural intelligence" and "Smart Governance"*. *GeoJurnal*, 1-19.
- Hapzah, S. N, Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). *Tata Kelola Inovasi Pelayanan Publik: Dimensi Kelembagaan, Aktor Kebijakan dan Masyarakat*. Publisia, 153-164
- Herdiyanti, A., Hapsari, P. S., & Susanto, T. D. (2019). *Modeling the Smart Governance Performance to Support Smart City Program in Indonesia*. *Procedia Somputer Science* 161, 367-377.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). *E-Government : konsep, esensi dan studi kasus* . Samarinda: Mulawarman University Press.

- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2018, 15 November). *Gerakan Menuju 100 Smart City*. Diunduh dari aptika.kominfo.go.id: <https://aptika.kominfo.go.id/2018/11/gerakan-menuju-100-smart-city/>
- May, I. P., & Fanida, E. H. (2022). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika* 11 (1), 1553-1568.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2022, 29). *Selama 2021, Aplikasi Wargaku Surabaya Sudah Terima 11.316 Pengaduan*. Diunduh dari Laman Pemerintah Kota Surabaya: <https://surabaya.go.id/id/berita/64982/selama-2021-aplikasi-wargaku-s>
- Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). *Smart Governance in the context of smart*. *Information Polity*, 143-162.
- Putra, R., Abror, M. Y., Aryansah, J. E., Khairunnas, Azhar, Sobri, K. M., & Nisyak, H. (2021). Model Pengembangan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Berbasis Governansi Digital Berkelanjutan. *ABDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 290-304.
- Sari, D. N., Rahmadani, D. Z., & Wardani, M. Y. (2020). Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam Mewujudkan Inovasi *Smart City*. *Journal of Governance Innovation*, 112-130.
- Sulistya, A. Q., Aritonang, I. D., Ranti, B., Sulisty, B. B., Simangungsong, S. A., Aditya, F., & Shibab, M. R. (2019). *A Case Study of Indonesian Government Digital Transformation: Improving Public Service Quality through E-Government Implementation*. Paper dipresentasikan dalam *5th International Conference on Science and Technology (ICST)* : (hh. 1-6). Yogyakarta: IEEE.
- UNESCO. (2009). *Information and communication technologies (ICT)*. Diunduh dari IEP Learning Portal: <https://learningportal.iiep.unesco.org/en/glossary/information-and-communication-technologies-ict>
- Widyastuti, I., Nupikso, D., Putra, N. A., & Intanny, V. A. (2021). *Smart Sustainable City Framework: Usulan Model Kota Cerdas yang Berkelanjutan dan Integratif*. *Pikom (Penelitian Komunikasi dan Pembangunan)*, 13-30.