

---

# PROGRAM E-WADUL (WADAH USULAN DAN KELUHAN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Responsivitas dan Transparansi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)

**Pramadita Waranandini**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Departemen Administrasi,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

## **Abstract**

*Complaints are a form of dissatisfaction expressed by the citizen for the services they receive. This study aims to assess the responsiveness and transparency aspects of e-Wadul (Wadah Usulan dan Keluhan) services by Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, as well as the obstacles experienced by officers and the citizen as service users. The number of reports that came in, made Dinkominfo innovate a complaint service. The purpose of the establishment of e-Wadul is to improve the quality of service to be more responsive, and make it easier for the public to report things quickly.*

*The method used in this study is qualitative with thick-description research type. The technique of determining informants is divided into two, the service provider informant who uses purposive sampling technique, and the user informant with accidental sampling technique. Data gathered by interviews, observation and documentation. Triangulation techniques are used for checking, and for analyzing data using data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The results indicate that the responsiveness in e-Wadul is still not good. It is seen that there is still a delay in the response to the user that exceeds the limit of SOP provisions, because the e-Wadul does not have the authority before getting a reply from the TPKPM (Tim Pelayanan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat). As for the transparency aspect, Dinkominfo has implemented it by being able to be open about the processes and procedures in e-Wadul services, conducting various socialization of complaint services in Surabaya, and making it easier for the public to obtain information. However, this service still has some disadvantages related to the use of technology that still has problems.*

**Keywords:** Public Service, Responsiveness, Transparency

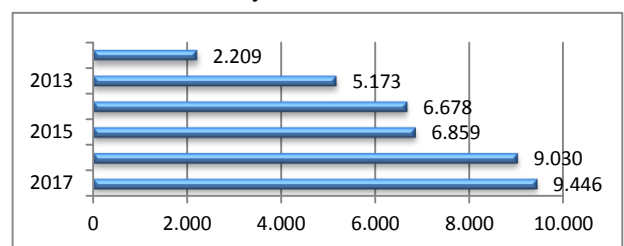
---

## **PENDAHULUAN**

Reformasi pelayanan publik sangat penting bagi masyarakat, terlebih jika mereka belum mendapatkan kualitas pelayanan publik yang baik. Pelayanan bagi masyarakat tentu sudah menjadi prioritas, karena dalam kehidupan sehari-hari masyarakat pasti membutuhkan suatu layanan yang dapat menunjang kegiatan mereka. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas (Dwiyanto, 2008). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam peraturan tersebut juga disebutkan mengenai ruang lingkup pelayanan publik yang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Sudah seharusnya masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan undang-undang tersebut.

Kualitas pelayanan publik yang baik di Indonesia masih belum bisa tercapai, urusan pemerintahan dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari data laporan pengaduan yang diterima Ombudsman RI terhadap praktik maladministrasi yang masih terjadi sepanjang tahun 2012-2017. Berdasarkan data dari Ombudsman RI, maladministrasi yang terjadi di Indonesia bukannya semakin berkurang, akan tetapi semakin meningkat setiap tahunnya sebagaimana yang tertera pada data berikut.

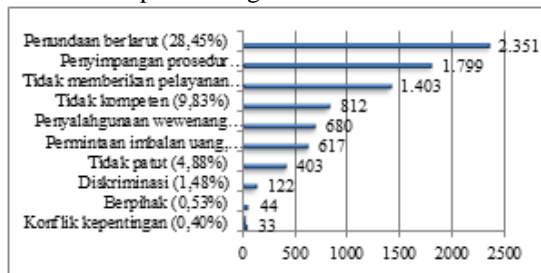
Grafik 1.1  
Laporan Pengaduan Maladministrasi dalam Kegiatan Pelayanan Publik



Sumber: Laporan Tahunan 2017 Ombudsman RI (data diolah penulis)

Grafik I.1 yang dipaparkan diatas merupakan laporan pengaduan yang diterima oleh Ombudsman RI, dan belum termasuk dengan tembusan surat pengaduan yang diterima yaitu sebanyak 1.112 laporan. Berbagai macam dugaan maladministrasi yang dilaporkan pun beragam, mulai dari seringnya penundaan urusan bahkan hingga ke konflik kepentingan. Hal tersebut diapaparkan seperti yang tersedia dalam grafik I.2 berikut.

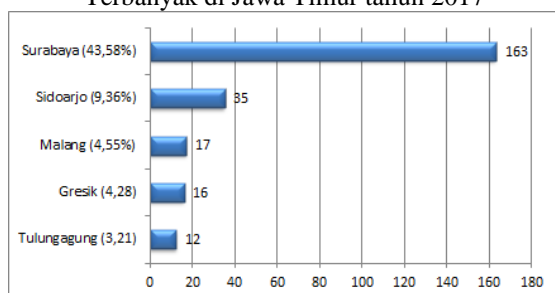
Grafik I.2  
Klasifikasi Laporan Pengaduan Maladministrasi 2017



Sumber: Laporan Tahunan 2017 Ombudsman RI (data diolah penulis)

Penyimpangan terhadap kegiatan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan menjadi menurun, sehingga pandangan dan kepercayaan oleh masyarakat kepada pemerintah akan berkurang pula. Menteri Dalam Negeri, Tjahjo Kumolo, mengungkapkan bahwa Kota Surabaya dijadikan sebagai kota percontohan pelayanan publik terpadu. Mendagri juga menginginkan untuk menjadikan Kota Surabaya sebagai daerah percontohan dalam pelayanan pembuatan data kependudukan karena dianggap pelayanan yang diberikan ke masyarakat tersebut berjalan dengan cepat dan gratis (news.liputan6.com). Namun, Kota Surabaya pun tak luput dari tindakan maladministrasi dalam kegiatan pelayanan publik. Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur menyebutkan laporan mengenai adanya dugaan praktik maladministrasi berjumlah sebanyak 374 laporan, dimana posisi pertama adalah Kota Surabaya.

Grafik I.3  
Daerah dengan Jumlah Pelapor Maladministrasi Terbanyak di Jawa Timur tahun 2017



Sumber:

[http://v1.ombudsman.go.id/index.php/pwk/jawa-](http://v1.ombudsman.go.id/index.php/pwk/jawa-timur/3315-banyaknya-keluhan-masyarakat-tahun-2017-ke-ombudsman.html)

[timur/3315-banyaknya-keluhan-masyarakat-tahun-2017-ke-ombudsman.html](http://v1.ombudsman.go.id/index.php/pwk/jawa-timur/3315-banyaknya-keluhan-masyarakat-tahun-2017-ke-ombudsman.html) (data diolah penulis)

Laporan yang disampaikan pun beragam, penundaan berlarut menduduki posisi pertama (92 laporan), kemudian yakni tidak memberikan pelayanan (76 laporan), kemudian disusul dengan tidak kompeten (71 laporan), terjadinya penyalahgunaan wewenang (69 laporan), dan penyimpangan prosedur (36 laporan). Sulistyono yang merupakan seorang pakar sosial menjelaskan bahwa banyaknya laporan yang masuk dari Surabaya tidak serta merta berarti pelayanan publiknya buruk, akan tetapi juga belum bisa dikatakan pelayanannya sudah baik. Beliau juga menjelaskan jika kota Surabaya mendapat laporan tertinggi karena memang jumlah penduduknya paling banyak. Selain itu juga masyarakat Surabaya yang mengenyam pendidikan lebih banyak dibanding daerah lainnya (kominfo.jatimprov.go.id). Sehingga adanya perbaikan dalam pelayanan tentu dibutuhkan untuk memperbaiki kekurangan dalam kegiatan pelayanan publik, karena masyarakat akan senantiasa kecewa atau merasa tidak puas jika pelayanan yang diberikan masih tidak sesuai dengan kebutuhan serta harapan mereka dan berujung kepada aksi pengaduan.

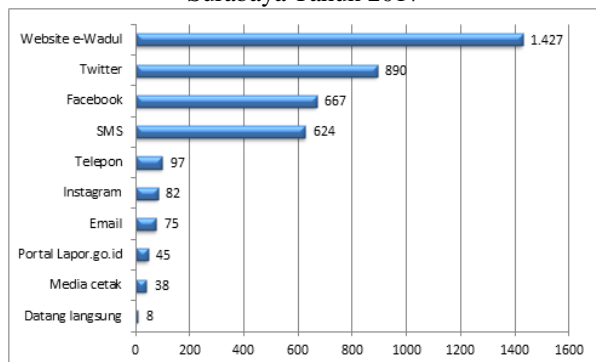
Demi memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah selalu berusaha untuk menciptakan hal baru. Salah satu strateginya yakni pemerintah melakukan inovasi terhadap pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik dianggap akan membawa praktik *good governance* pada suatu negara (Sumarto, 2009). Salah satu contoh wujud inovasi pelayanan publik di era global saat ini adalah penerapan sistem *electronic government*. Berlatarbelakang dari perlunya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, ekonomis, dan transparan, *electronic government* menjadi salah satu jawaban.

Kota Surabaya juga telah mengembangkan sebuah sistem dimana tidak ada batasan antara masyarakat untuk selalu berkomunikasi dengan pemerintah yang harus bersifat responsif, yakni dengan menciptakan program e-Wadul. e-Wadul atau Wadah Usulan dan Keluhan merupakan sistem pelayanan pengaduan bersifat elektronik dimana dikembangkan oleh Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih responsif. Berdasarkan data pengguna internet di Indonesia pada tahun 2016 yang mencapai 132,71 juta dan pengguna internet di Pulau Jawa sendiri pada tahun 2016 sebanyak 86,34 juta, maka dukungan infrastruktur dan sumber daya manusia serta komitmen dari Walikota dan Pemerintah Kota Surabaya untuk mewujudkan cyber city dibuatlah program ini. Leading sector dari program tersebut adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Program yang diluncurkan pada 31 Mei 2016 ini memungkinkan masyarakat untuk:

1. Melaporkan suatu kejadian;
2. Menyampaikan pengaduan dan keluhan;
3. Penyampaian dan permohonan informasi; serta

4. Menyampaikan kritik & saran ataupun hal-hal lain yang ingin disampaikan.

**Grafik I.4**  
Media untuk Menyampaikan Keluhan Masyarakat Kota Surabaya Tahun 2017



Sumber: Jumlah Rekapitulasi Keluhan Masyarakat – Diskominfo Surabaya (data diolah penulis)

Untuk dapat menggunakan e-Wadul ini, pengguna diminta untuk memasukkan NIK (Nomor Induk Kependudukan) pada saat register yang terhubung langsung dengan database Dispendukcakil Kota Surabaya. Masyarakat tidak perlu bersusah payah untuk datang langsung ke dinas yang bersangkutan agar bisa mengungkapkan keluhannya, namun cukup dengan mengkoneksikan ke jaringan internet, mengakses e-Wadul, dan menuliskan apa yang ingin dilaporkan. e-Wadul dapat membantu memanfaatkan layanan yang praktis melalui teknologi informasi dan komunikasi untuk mempercepat pelayanan, sehingga memudahkan warga dan mempersingkat waktu.

Namun pengadaan e-Wadul ini tampaknya masih belum maksimal. Dengan adanya e-Wadul ini tidak serta-merta menuntaskan batasan antara masyarakat dan pemerintah, karena masyarakat dalam menggunakan e-Wadul masih menemui hambatan untuk menyampaikan permasalahannya. Hambatan tersebut seperti lambatnya penanganan yang dilakukan, lambatnya server, pembatasan layanan, dan masih banyak lagi. Dari tahun perilisannya yakni 2016 hingga kini banyak masyarakat yang meninggalkan tulisan kekecewaannya mengenai e-Wadul. Berbagai pengguna menyatakan kekecewaannya terhadap e-Wadul ini melalui laman playstore dimana tempat untuk mengunduh aplikasi e-Wadul tersebut.

Beberapa masyarakat dengan berbagai nama pengguna melontarkan kritik dan sarannya, diantaranya yaitu:

- Daniel Bhara Christian, 01 Juni 2016  
“Seharusnya Warga Pendatang juga bisa memberikan opini ke aplikasi ini, sayangnya saya bukan asli surabaya jadi ga bisa masuk”
- Ali Rochmadi, 01 Juni 2016  
“Kecewa Tidak bisa registrasi, jangan2 aplikasi dibuat hanya ikut ikutan trend aja tp pengelolaan dan control nya tidak bagus, pemkot tidak serius”
- Imam Ghozali, 02 Juni 2016

“Yg boleh wadul musti terdaftar di dinas kependudukan surabaya. Semestinya semua warga yg ber-KTP Indonesia yg terverifikasi. Krn masukan dan ide yg akan masuk lebih luas...”

- Van Erent, 06 Juni 2016  
“Ga bs login Mau daftar tp ga bisa login”
- Wjoe Mahmeru, 08 Juni 2016  
“Gak bisa login Aku udah daftar tgl 01 juni kemaren, barusan pembaruan, coba login gagal terus, user name dan password salah, coba pake baru lagi, user name udah kepake... hmmm piye yo? Kog gak ada pilihan lupa password gitu, biar bisa masuk dgn akun lama.... mkasih...”
- Jaap NS, 20 Juni 2016  
“payah aplikasi ga pake SOP mestinya keluhan yg sudah post di respon, ini malah yg baru beberapa menit di tanggapi... uninstall wasting time,”
- Bayu Setiawan, 08 Agustus 2016  
“Kecewa Response sangat lambat.. dan tidak ada tindakan langsung.. harusnya tiap dinas dibuatkan akun ewadul. Sebagai pengawasan atas kinerja dan prestasi aparat dlm menanggapi keluhan.”
- Aira Aira, 02 September 2017  
“Sudah ketik panjang menyampaikan pengaduan setelah di send hilang □ niat bikin aplikasi ga sih?!?!”
- David Wibisono, 05 September 2017  
“Sudah bbrp x coba upload keluhan tapi tidak berhasil, hanya 1x yang berhasil tapi itu pun tidak ada tanggapan.. Sebenarnya bagus sih ada app ini, tapi tolonglah diperbaiki sebelum ketahuan ibu Risma gimana hayoo..”
- Rizky Ardiansyah, 05 Januari 2018  
“No respon”
- Deny Albatrosa, 24 Maret 2018  
“Awalnya aplikasi ini berfungsi, tapi 2x mengajukan usulan tdk ada tanggapan dari petugas. Giliran ditanggapi, sekarang malah blank.”

Masih banyak kritikan dari masyarakat mengenai program e-Wadul ini. Sebagian besar masyarakat kecewa terhadap lamanya respon yang diberikan oleh e-Wadul. Beberapa juga mengatakan yang bisa lapor menggunakan e-Wadul hanya penduduk Surabaya, sedangkan masyarakat dari luar kota yang tinggal di Surabaya tidak diberikan kesempatan untuk menyampaikan apa yang ingin dilaporkan melalui e-Wadul, karena untuk daftarnya sendiri harus memasukkan NIK. Sebenarnya masyarakat lain juga ingin melaporkan keadaan yang terjadi, seperti jalan rusak atau lampu jalan padam, dan memberikan kritik maupun saran kepada Pemerintah Kota Surabaya, yang juga dapat menjadi masukan untuk pembangunan kota ini. Masih ada berbagai keluhan yang dilontarkan pengguna dalam mengakses e-Wadul, meskipun ada juga yang memberikan apresiasi terkait adanya e-Wadul ini.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana responsivitas dan transparansi layanan pengaduan e-Wadul (Wadah Usulan dan Keluhan) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dan masyarakat dalam menggunakan program e-Wadul?

## **Tinjauan Teori Pelayanan Publik**

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Kotler, pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Sinambela, 2006). Sedangkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 juga tercantum definisi mengenai pelayanan publik yang artinya yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tidak jauh berbeda, Dwiyanto mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (warga negara). Menurutnya, tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan, karena itu penyedia layanan harus tanggap mengenai kebutuhan dan keinginan pengguna agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan warga tersebut (Dwiyanto (ed), 2008).

Kemudian terdapat empat unsur penting yang harus ada dalam pelayanan publik menurut Barata, yaitu meliputi (Barata, 2004):

1. Penyedia layanan, adalah kelompok yang berperan sebagai pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang-barang (*goods*) atau jasa (*service*).
2. Penerima layanan, yakni mereka yang disebut sebagai konsumen atau customer yang menerima sebagai layanan dari pihak penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan, dapat berupa barang, jasa, ataupun keduanya.
4. Kepuasan pelanggan, yaitu dalam menyelenggarakan suatu pelayanan, pihak penyedia layanan harus mengacu kepada tujuan

utama pelayanan, yakni kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dilakukan mengingat tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan tersebut biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati. Dalam pelayanan publik, masyarakat harus dipuaskan karena mereka adalah warga negara yang berhak menerima pelayanan dari pemerintah. Pemuasan tersebut dapat dilakukan dengan memberikan perhatian (*customer care*) dengan segala daya, atau dengan menstandartkan kualitas pelayanan untuk pelanggan.

## **Kualitas Pelayanan Publik**

Tuntutan pelayanan publik sebenarnya berawal dari kualitas pelayanan itu sendiri. Masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan karena mereka merasa standar pelayanan yang diberikan tersebut sudah tidak sesuai dengan kebutuhan terkini. Untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan. Lenvine (dalam Dwiyanto (ed), 2008) menyebutkan dalam melaksanakan pelayanan publik di negara demokrasi setidaknya harus memenuhi 3 indikator, yaitu meliputi:

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap dari pihak penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan dari pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian layanan publik tersebut dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Untuk lebih rincinya mengenai upaya penyediaan pelayanan publik yang berkualitas, maka harus mengandung unsur sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, tatacara pelayanan yang dilakukan dapat dilalui dengan cepat, mudah dipahami, tidak berbelit-belit, dan dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Tanggung jawab penuh dari para petugas yang melakukan pelayanan melayani sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi masyarakat dengan segera bila ada sesuatu yang perlu diberitahukan kepada masyarakat tersebut.
3. Reliabilitas, yang meliputi konsistensi kinerja yang tetap dipertahankan dan tetap bergantung satu sama lain (integrasi) antara penyedia layanan dan pengguna layanan atau masyarakat, seperti tepat dalam menghitung biaya, waktu, dan teliti dalam pencatatan data.

4. Kecakapan atau kehandalan petugas aparatur dalam memberikan pelayanannya dengan memiliki keterampilan serta menguasai pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikannya.
5. Dekat dengan masyarakat saat memberikan pelayanannya dan mudah berkomunikasi, tidak hanya saat tatap muka tetapi juga dengan menggunakan perkembangan teknologi informasi yang sesuai.
6. Bersifat ramah seperti sabar, penuh perhatian, memiliki sifat empati.
7. Terbuka kepada masyarakat sebagai pelanggan agar mudah mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan, seperti prosedur, syarat yang harus dipenuhi, waktu pelayanan, lamanya pelayanan, biaya, dan sebagainya
8. Komunikasi yang lancar dan berkelanjutan antara petugas dan masyarakat yang menerima layanan, sehingga jika ada perubahan dapat diinformasikan sebelumnya.
9. Kredibilitas petugas pelayanan dan pelanggan yang dilayani agar dapat terbangunnya sifat kepercayaan.
10. Kejelasan dan kepastian pelayanan, sehingga masyarakat memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya.
11. Keamanan pelayanan, agar masyarakat terbebas dari kekhawatiran dan bahaya, juga risiko yang tidak perlu dari pelayanan yang diberikan.
12. Mengerti apa yang diinginkan masyarakat, ada rasa ingin tahu ataupun memahami kebutuhan apa yang diharapkan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan.
13. Nyata, segala sesuatu berwujud dengan baik, seperti peralatan, petugas yang cukup dan handal, identitas yang jelas, dan kelengkapan penunjang lainnya.
14. Efisien, bahwa pelayanan yang diberikan dibatasi dengan yang sudah ditentukan, sehingga berjalan dengan baik dan cepat.
15. Ekonomis, dari segi waktu, biaya, dan tenaga sesuai dengan kategori pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka kualitas pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat sejatinya harus jelas, yang meliputi prosedur, waktu, biaya, dan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Selain itu sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi layanan telah ditetapkan berdasarkan kriteria yang dibutuhkan. Untuk dapat meningkatkan pelayanan publik yang baik di Indonesia, Dwiyanto menyebutkan salah satu pilihan strategis adalah dengan mengembangkan nilai-nilai yang terdapat pada *good governance*. Ada beberapa pertimbangan bahwa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia. Pertama, selama ini pelayanan publik menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga non-pemerintah. Kedua, pelayanan publik adalah

ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara lebih mudah. Dengan menjadikan pelayanan publik sebagai pintu masuk sifat *good governance* akan mudah dikembangkan.

Kemudian yang ketiga, yakni pelayanan publik yang melibatkan kepentingan semua unsur *governance*. Pelayanan publik menjadi *high stake* dan menjadi pertarungan penting bagi ketiga unsur *governance* (pemerintah, masyarakat sipil, mekanisme pasar) tersebut karena baik dan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap ketiganya. Seluruh masyarakat dapat mengajukan protes atau tidak menggunakan layanan jika merasa tidak puas terhadap layanan yang diterimanya. Oleh karena itu, tentu pejabat publik harus melakukan pembaharuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan tersebut dapat mempersempit legitimasi dan membahayakan kelangsungan rezim pemerintahan.

Kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari berbagai aspek untuk membentuk pelayanan publik baik. Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga pemerintah harus mampu merespon dan menyediakan sistem pelayanan dengan strategi yang tepat. Masyarakat perlu untuk diberi kesempatan yang luas dalam ikut menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang akan diselenggarakan oleh pemerintah, karena merekalah yang akan merasakannya. Dengan begitu, maka pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah akan menjadi lebih responsif.

### ***Good Governance***

Ganie-Rochman (dalam Widodo, 2001) mengungkapkan, *governance* merupakan suatu mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintah dalam suatu kegiatan kolektif. *Governance* yang baik hanya bisa tercipta apabila dua kekuatan yakni antara warga yang bertanggung jawab, aktif, dan memiliki kesadaran, dengan pemerintah yang terbuka, tanggap, mau mendengar, dan mau melibatkan (inklusif) sama-sama saling mendukung. Inilah pemerintahan yang diidamkan oleh seluruh masyarakat (Sumarto, 2009). Meskipun perspektif *governance* mengakibatkan terjadinya pengurangan peran pemerintah, akan tetapi peran pemerintah sebagai institusi tidak bisa ditinggalkan. Disini bagaimana pemerintah menempatkan diri dan bersikap ketika proses *governing* berlangsung, kemudian bagaimana pula pemerintah mengelola negara atau publik dalam konsep *governance*. Untuk itu terdapat beberapa prinsip yang dapat digunakan pemerintah untuk mewujudkan *good governance* (Dwiyanto (ed), 2008).

## Pengertian dan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Berbagai definisi mengenai *good governance* banyak diungkapkan oleh para ahli. *United Nations Development Program* (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul *Governance for Sustainable Human Development* tahun 1997 menyatakan “*Governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country's affairs at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensure the well being of their population*” yang berarti pemerintahan adalah pelaksanaan kewenangan atau kekuasaan pada bidang ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat (Sedarmayanti, 2004).

Kemudian menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab serta efisien dan efektif, dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (Sedarmayanti, 2004).

Definisi lain juga diungkapkan oleh *Canadian International Development Agency* bahwa *good governance* adalah implementasi dari perilaku efektif, jujur, adil, transparan, dan akuntabel yang dijalankan oleh pemerintah dalam berbagai tingkat (Saparniene, 2012).

Pierre Landell-Mills & Ismael Seregeldin menganggap jika *good governance* sebagai penggunaan otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelola sumber daya demi pembangunan sosial ekonomi. Sedangkan Robert Charlick mengartikan *good governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang absah demi mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan (Santosa, 2008).

Beragam penjelasan mengenai pengertian *good governance* yang dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan tata kelola pemerintahan merupakan interaksi yang akan tercapai dengan baik jika adanya hubungan yang bagus antara pemerintah, sektor privat, dan masyarakat untuk bekerjasama dalam melaksanakan urusan pemerintahan. Negara harus dapat bertanggungjawab dalam menjalankan roda pemerintahan dan juga perlu untuk mengikutsertakan seluruh pihak dalam kegiatan tata kelola ataupun pembangunan agar masyarakat juga dapat berpartisipasi mengantarkan negaranya sendiri menuju kemajuan bangsa. Masyarakat seharusnya memiliki hak untuk mengawasi setiap kegiatan pemerintahan, akan tetapi pada kenyataannya pemerintah yang tetap memiliki peran paling dominan terkait kegiatan penyelenggaraan negara.

Untuk dapat menciptakan *good governance* dalam suatu negara, terdapat beberapa prinsip dasar yang dapat digunakan dalam pelaksanaannya. UNDP (1997) mengungkapkan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik meliputi (Sedarmayanti, 2004):

1. Partisipasi: Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, maupun lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
2. Aturan Hukum: Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.
3. Transparansi: Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi;
4. Daya Tanggap: Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).
5. Berorientasi konsensus: Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
6. Berkeadilan: Pemerintahan yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7. Efektivitas dan efisiensi: Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.
8. Akuntabilitas: Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*).
9. Visi strategis: Para pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Sementara itu Negrut et al (dalam Saparniene, 2012) menyebutkan prinsip inti dalam pelaksanaan *good governance*, yakni harus meliputi:

1. Keterbukaan,
2. Partisipasi masyarakat,
3. Akuntabilitas,
4. Efisiensi, dan

5. Hubungan antara sektor publik, sektor privat, dan tentunya masyarakat

*International Monetary Fund* (dalam Saparniene, 2012) juga menyebutkan bahwa dalam *good governance* ini harus dapat memenuhi sifat:

1. Kepastian hukum,
2. Meningkatkan efektifitas dan akuntabilitas pada sektor publik
3. Melawan korupsi

Selanjutnya Sedarmayanti menyimpulkan bahwa ada empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik dimana bercirikan sifat pemerintahan yang baik, yaitu sebagai berikut (Sedarmayanti, 2004):

1. Akuntabilitas: Aparatur pemerintah berkewajiban untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.
2. Transparansi: Tata kelola pemerintahan yang baik akan melakukan sifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.
3. Keterbukaan: Menghendaki terbukanya kesempatan bagi seluruh rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
4. Aturan hukum: Pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan untuk semua masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Semua prinsip *good governance* pada dasarnya adalah hal yang diharapkan seluruh masyarakat, karena pelaksanaannya melibatkan segala aspek yang akan mendatangkan kebaikan dalam kegiatan bernegara. Inti dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dicirikan dengan terlaksanakannya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah dalam mengatur dan mengurus masyarakat setempat, serta meningkatkan pelayanan publik. Untuk dapat mewujudkan *good governance*, pemerintah daerah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dituntut agar lebih responsif, transparan, dan akuntabel yang salah satu strateginya dapat dilakukan dengan cara mendengarkan suara atau aspirasi masyarakat serta membangun kerjasama pemberdayaan masyarakat untuk memperbaiki efektifitas pengelolaan pemerintahan daerah (Mardiasmo, 2006).

Kemudian inovasi yang dilakukan terhadap pelayanan publik dianggap akan membawa praktik *good governance* pada suatu negara. Salah satu contoh wujud inovasi pelayanan publik di era global saat ini adalah penerapan sistem *electronic government*. Berlatarbelakang dari perlunya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, ekonomis, dan transparan, *electronic government* menjadi salah satu jawaban. Dengan kemajuan zaman saat ini tentunya akan ada tantangan tersendiri bagi organisasi publik dalam menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh

karena itu dengan adanya prinsip tersebut akan berguna bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai salah satu instansi yang menyediakan layanan publik berupa media penanganan pengaduan e-Wadul dengan dilihat dari prinsip responsivitas dan transparansi.

## Responsivitas

Menurut Parasuraman, *responsiveness* atau ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan, serta menyampaikan informasi yang jelas. Jika membiarkan pelanggan untuk menunggu tanpa ada kejelasan atau alasan akan menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan yang dilakukan (dalam Putra, 2014). Responsif lebih mengarah kepada daya tanggap dan cepat dalam menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani (Widodo, 2001). Ketika suatu organisasi tidak memiliki sikap responsif maka organisasi tersebut akan sulit untuk menemukan kekurangannya. Menurut Osborne & Plastrik, jika suatu organisasi memiliki responsivitas yang rendah atau buruk, maka dengan sendirinya akan memiliki kinerja yang buruk pula (Dwiyanto, 2008). Sehingga pada akhirnya, masyarakat akan meninggalkan organisasi tersebut karena tidak sesuai dengan pelayanan yang diinginkannya dan lebih memilih ke organisasi yang lain.

Menurut Tangkilisan, responsivitas dapat diwujudkan dengan memperhatikan beberapa aspek berikut (Tangkilisan, 2005):

1. Akses. Dalam hal ini, akses berkaitan dengan kesediaan aparatur (para petugas) untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa secara merata tanpa adanya perilaku diskriminatif, karena jika kondisi ini berlangsung maka akan ada kesenjangan atau gap dalam pemberian layanan, sehingga pemerataan pelayanan tidak akan tercapai dan berdampak menjadi rendahnya kualitas layanan.
2. Kesopanan. Berkaitan dengan keramahan yang ditampilkan oleh petugas dalam proses pemberian pelayanan publik, dimana faktor ini secara tidak langsung memberikan iklim organisasi yang sejuk dan kondusif ketika proses pemberian pelayanan berlangsung. Kesopanan juga mencerminkan bahwa para petugas siap melayani para pengguna jasa (masyarakat), baik secara mental maupun teknis dan berdampak pada kualitas layanan yang prima.
3. Komunikasi. Aspek ini berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparatur (petugas) dan pengguna jasa dalam proses pemberian pelayanan. Kelancaran hubungan ini secara otomatis memberikan kesempatan untuk kecepatan pemberian pelayanan secara berkualitas, sesuai dengan

harapan pengguna jasa maupun misi dari birokrasi publik.

Menurut Dwiyanto terdapat beberapa indikator responsivitas pada pelayanan publik, yakni sebagai berikut (Dwiyanto, 2008):

1. Ada atau tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir.
2. Sikap aparat birokrasi dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pengguna jasa.
3. Keluhan dari pengguna jasa digunakan sebagai masukan untuk memperbaiki kegiatan penyelenggaraan pelayanan.
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan.
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Setelah mengulas berbagai pengertian mengenai responsivitas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemerintah harus peka akan aspirasi masyarakat dan juga tanggap dalam merespon kebutuhan masyarakat untuk mewujudkan sikap yang responsif. Hal ini ditujukan untuk membangun kerjasama dan kepercayaan antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga masyarakat selalu merasa puas dalam penyediaan pelayanan publik tersebut.

## Transparansi

Untuk mengembangkan *good governance*, transparansi merupakan hal yang penting dan mengharuskan adanya sikap transparansi dalam seluruh proses kegiatan pemerintahan. Mardiasmo (dalam Samma, 2016) mendefinisikan transparansi sebagai keterbukaan (*openess*) pemerintah dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan kegiatan pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak yang membutuhkan informasi tersebut. Pemerintah harus memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya untuk kegiatan pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Transparansi lebih mengarah pada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan, program, dan proyek yang dilaksanakan pemerintah. Pemerintahan yang baik adalah bersifat transparan kepada rakyatnya, sehingga mereka mengetahui secara jelas tentang proses perumusan kebijakan publik dan implementasinya, dengan kata lain selalu dilaksanakan terbuka dan diketahui secara umum (Widodo, 2001).

Menurut pendapat Dwiyanto, suatu pelayanan publik dapat dikatakan sudah bersifat transparan ataupun tidak adalah terdapatnya 3 hal berikut yang perlu diperhatikan, yakni (Dwiyanto (ed), 2008):

1. Keterbukaan proses penyelenggara pelayanan publik. Keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya persyaratan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi.

2. Peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah serta dapat dipahami. Maksud dari dipahami ialah makna dibalik semua prosedur dan peraturan tersebut. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna.
3. Kemudahan untuk memperoleh informasi berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggara pelayanan publik semakin tinggi transparansi.

Secara luas, transparansi berarti bersikap terbuka dalam seluruh kegiatan yang dilakukannya. Setiap menerapkan sikap transparan, maka akan menumbuhkan rasa kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah. Dalam kegiatan pemerintah, transparansi memiliki beberapa dimensi, dan transparansi fiskal sangat erat kaitannya dengan keberhasilan penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (Kopits, 1998).

1. Pertama, pada tingkat agregat, transparansi membutuhkan penyediaan informasi yang dapat diandalkan mengenai perkiraan dan tujuan-tujuan kebijakan fiskal pemerintah.
2. Kedua, data dan informasi yang rinci diperlukan pada kegiatan pemerintah, termasuk publikasi dokumen anggaran yang komprehensif.
3. Ketiga, terdiri dari aspek yang mengutamakan perilaku, seperti persyaratan kebebasan informasi, kerangka peraturan yang transparan, audit kinerja yang dipublikasikan, dan lain-lain.

Adapun beberapa indikator transparansi yang disampaikan oleh Kristianten, yakni terdiri dari:

1. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen,
2. Kejelasan dan kelengkapan informasi,
3. Keterbukaan proses, dan
4. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi.

Smith (dalam Tahir, 2011) menyebutkan bahwa dalam proses transparansi terdiri dari beberapa hal, yaitu meliputi:

1. *Standard procedural requirements*, yakni persyaratan prosedur standar. Aspek ini mensyaratkan bahwa dalam proses pembuatan peraturan harus melibatkan partisipasi dan memperhatikan kebutuhan masyarakat.
2. *Consultation processes* atau proses konsultasi, dimana adanya dialog antara pemerintah dan masyarakat.
3. *Appeal rights* yaitu permohonan izin, yang merupakan pelindung utama dalam proses pengaturan. Standard dan tidak berbelit, transparan guna menghindari adanya korupsi.

Berdasarkan berbagai pengertian tentang transparansi yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa transparansi adalah aspek penting dalam *good governance* yang mewajibkan pemerintah untuk bersifat terbuka dan jelas mengenai informasi



yang dapat diakses oleh masyarakat umum tentang urusan pemerintahan.

## Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian *thick-description*, dimana peneliti berusaha melaporkan hasil penelitian secara rinci yang mengungkap secara khusus segala sesuatu yang diperlukan oleh pembaca agar temuan dan fakta yang diperoleh dari penelitian dapat dipahami secara komprehensif. Teknik penentuan informan dibagi menjadi dua, yaitu informan pemberi layanan (staff Dinkominfo) yang menggunakan teknik *purposive sampling*, dan informan penerima layanan (pengguna e-Wadul) dengan teknik *accidental sampling*. Sementara teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik triangulasi data digunakan untuk pengecekan, untuk analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan yang terakhir penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Pelayanan publik pada Dinkominfo sesuai dengan unsur penting yang diungkapkan Barata, dimana dalam pelayanan publik harus ada (Barata, 2004):

1. Penyedia layanan, adalah kelompok yang berperan sebagai pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang-barang (*goods*) atau jasa (*service*).
2. Penerima layanan, yakni mereka yang disebut sebagai konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari pihak penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan, dapat berupa barang, jasa, ataupun keduanya.
4. Kepuasan pelanggan, yaitu dalam menyelenggarakan suatu pelayanan, pihak penyedia layanan harus mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yakni kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dilakukan mengingat tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan tersebut biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Berdasarkan informasi yang peneliti himpun, pemenuhan pelayanan yang dilakukan oleh Dinkominfo banyak dilakukan, seperti melakukan sosialisasi kepada masyarakat terhadap berbagai layanan yang ada, mengadakan sosialisasi melalui pertunjukan rakyat (Pertura), menyediakan layanan informasi publik (PPID), menyediakan fasilitas berupa

*wi-fi* di beberapa taman kota yang dapat diakses secara bebas oleh masyarakat, memiliki Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), memiliki program pembelajaran teknologi bernama BLC (*Broadband Learning Center*) yang tersebar di berbagai kecamatan, memiliki layanan *Command Center* 112 yang dapat dihubungi selama 24 jam, menyediakan berbagai media pengaduan yang dapat diakses secara mudah, dan juga melayani OPD dengan penyediaan sistem internet seperti SSW (*Surabaya Single Window*).

Penyediaan pelayanan publik khususnya layanan yang bersifat online, dikembangkan oleh Dinkominfo untuk memenuhi kebutuhan dan membantu memudahkan urusan masyarakat. Dalam pelayanan yang diberikan, kepuasan pelanggan sebagai penerima pelayanan juga telah dirasakan oleh pengguna e-Wadul karena pengguna merasa terbantu dan dimudahkan oleh dengan hadirnya e-Wadul. Para informan tidak merasa kebingungan jika ingin melaporkan suatu masalah, hingga salah satu informan telah melaporkan permasalahannya lebih dari satu kali karena rasa percaya dan adanya kepuasan terhadap penanganan keluhan yang diterima dari program e-Wadul. Untuk itu banyak yang mengapresiasi adanya e-Wadul dikarenakan manfaat yang diterimanya dan tanggungjawab yang dilaksanakannya, meskipun masih ada salah satu informan yang tidak merasa puas dengan adanya program e-Wadul dikarenakan pengaduan yang disampaikannya tidak mendapat tanggapan.

### Responsivitas pada Layanan Pengaduan e-Wadul

1. Adanya Keluhan dari Pengguna Jasa Selama Satu Tahun Terakhir.
  - a. Keluhan yang disampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya: layanan e-Wadul, Media Center, dan SSW yang sulit diakses karena sedang mengalami gangguan, fasilitas *wi-fi* di taman kota yang tidak bisa tersambung sehingga tidak dapat digunakan oleh masyarakat. Sebelum adanya media pelaporan berbasis online ini, keluhan masyarakat kepada Dinkominfo sendiri yakni mengenai jasa titipan/pengiriman barang, warung internet (*warnet*), dan perijinan jasa periklanan.
  - b. Keluhan yang paling banyak dilaporkan sepanjang tahun 2017: Berdasarkan data jumlah Rekapitulasi Keluhan Masyarakat, keluhan terbanyak yaitu kepada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya mengenai jalan rusak yang berjumlah 222 keluhan.
2. Sikap Aparat dalam Menanggapi Keluhan Pengguna Jasa.

Dalam SOP Media Center, tertulis bahwa setelah menerima laporan dari masyarakat, dilakukan pengintegrasian keluhan dimana membutuhkan waktu selama 60 menit, yang kemudian jawaban diberikan kepada pelapor dalam waktu 1x24 jam

atau satu hari. Dalam program e-Wadul masih ditemukan tanggapan mengenai laporan fisik maupun non-fisik yang melebihi batas ketentuan SOP karena pihak e-Wadul menunggu balasan dari TPKPM. Hal ini memperlihatkan bahwa sistem pelayanan birokrasi masih tetap menggunakan desain pelayanan yang tidak berdasar pada kepentingan masyarakat, tetapi masih menerapkan dasar aturan formal secara kaku. Manajemen pelayanan yang diterapkan hanya berdasar pada pendekatan formalistik, bukannya mencoba untuk menerapkan pelayanan secara kontekstual berdasarkan perkembangan aspirasi pengguna jasa.

3. Pemanfaatan Pengaduan sebagai Bahan Evaluasi Pelayanan.

Evaluasi dilakukan oleh Dinkominfo dengan melakukan pertemuan bersama anggota TPKPM setiap bulannya, kemudian laporan yang telah disampaikan oleh masyarakat baik berupa keluhan ataupun saran, akan diakomodasikan kedalam bentuk perbaikan layanan. Perbaikan layanan yang telah dilakukan oleh Dinkominfo terhadap media pengaduan yakni seperti penambahan fitur Lupa *Password*, adanya ruang obrolan sesama pengguna pada aplikasi e-Wadul untuk bertukar informasi, penambahan media layanan pengaduan melalui berbagai media sosial agar lebih mudah diakses, serta penambahan fasilitas umum seperti *wi-fi* yang ada di taman kota dimana merupakan permintaan dari masyarakat. Hal itu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik dan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhannya.

4. Tindakan Aparat dalam Memberikan Kepuasan Pelayanan kepada Pengguna.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya memperluas media pengaduan yang dikelolanya. Selain itu dalam melaksanakan tugas pelayanannya, Dinkominfo telah melakukan berbagai tindakan dalam membantu menyelesaikan permasalahan masyarakat dan memenuhi keinginan masyarakat. Beberapa tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yaitu dengan membantu salah seorang masyarakat yang membutuhkan pertolongan medis hingga tuntas, memberikan bantuan kepada seseorang yang sedang mengalami musibah ketika berada di Kota Surabaya, memberikan umpan balik kepada masyarakat dengan menghubungi kembali si pelapor, turun langsung ke masyarakat, menambah berbagai layanan pengaduan agar masyarakat lebih mudah untuk menyampaikan permasalahannya, serta mengadakan survey kepuasan setiap tahunnya. Survey tersebut dilakukan dengan cara menelepon 100 orang pelapor secara acak untuk dimintai pendapat

mengenai penanganan pengaduan. Masyarakat Kota Surabaya yang telah menggunakan program e-Wadul pun merasa petugas yang menangani keluhan mampu bersikap tanggungjawab atas keluhan yang disampaikan. Pelapor merasa keluhan yang disampaikan ditindaklanjuti dengan baik, meskipun memakan waktu penyelesaian.

5. Penempatan Pengguna Jasa oleh Aparat Birokrasi dalam Sistem Pelayanan yang Berlaku.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam mengadakan pelayanannya menjadikan masyarakat sebagai tujuan utama pemberian layanan tersebut, khususnya warga Surabaya sebagaimana mereka telah membayar pajak. Akibat adanya pembatasan pada layanan pengaduan yang mengharuskan penggunanya memiliki NIK Surabaya untuk dapat melapor pada e-Wadul, membuat hal tersebut menjadi penghalang bagi masyarakat yang tidak ber-KTP Surabaya yang ingin mengadu ataupun memberikan saran. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya membuat berbagai jenis media layanan pengaduan hingga *Call Center* yang dapat dihubungi 24 jam jika ada keadaan darurat. Dengan begini, seluruh masyarakat tetap akan bisa melapor dan mendapatkan bantuan dari Media Center jika kewenangan tersebut masih ada pada Pemerintah Kota Surabaya.

### Transparansi pada Layanan Pengaduan e-Wadul

1. Keterbukaan Proses Penyelenggara Pelayanan Pengaduan

Dinkominfo memberikan informasi mengenai sejauh mana keluhan yang diadukannya sedang ditindaklanjuti. Informasi tersebut berupa notifikasi yang ada pada kolom pemberitahuan terkait proses penanganan pengaduan. Status pengaduan akan berubah apabila keluhan sudah mulai diintegrasikan oleh petugas e-Wadul dengan OPD yang terkait. Namun untuk waktu penanganan keluhan fisik, pihak e-wadul tidak dapat menginformasikannya kepada masyarakat, hal tersebut dikarenakan butuh penjadwalan terlebih dahulu. Akan tetapi, masyarakat telah mengerti seluruh proses yang dilakukan petugas untuk menangani keluhan mereka dari pemberitahuan yang didapat melalui e-Wadul. Hal ini menunjukkan e-Wadul telah terbuka atas proses yang dilakukannya untuk menangani pengaduan, sehingga masyarakat menjadi paham atas informasi alur penanganan pengaduan miliknya.

2. Peraturan dan Prosedur Pelayanan yang Mudah serta dapat Dipahami

Informasi mengenai layanan pengaduan seperti prosedur, persyaratan, biaya, janji, motto pelayanan, serta lokasi telah dijelaskan oleh Dinkominfo. Informasi mengenai proses

pelayanan tersebut ditunjukkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dengan menjelaskan kepada pelapor, dan juga adanya kolom pemberitahuan pada e-Wadul. Sedangkan informasi lain mengenai berupa persyaratan, alur ataupun prosedur Media Center dilakukan melalui media cetak (brosur), media elektronik (webiste resmi Kota Surabaya dan radio), serta penyuluhan secara langsung yang dilakukan kepada masyarakat melalui sosialisasi dan program BLC (Broadband Learning Center). Proses penanganan pengaduan e-Wadul juga dipahami oleh masyarakat yang telah menggunakan layanan pengaduan tersebut melalui website Media Center atau pemberitahuan yang ada di aplikasi e-Wadul itu sendiri, membacanya di media internet, hingga melalui siaran yang dilakukan oleh Radio Suara Surabaya.

3. Kemudahan untuk memperoleh Informasi dalam Program e-Wadul

Dalam melakukan kegiatan layanan pengaduan, operator yang bertugas akan menjawab secara jelas dan disampaikan secara rinci hingga masyarakat merasa paham atas pertanyaan yang diajukan, akan tetapi petugas tidak bisa menginformasikan waktu penanganan keluhan yang bersifat fisik sebagaimana dibutuhkan penjadwalan terlebih dahulu. Dinkominfo mengatakan dalam menjawab laporan masyarakat, Media Center merupakan satu tim, sehingga tidak menyebutkan siapa petugas yang bertanggungjawab, namun petugas mengunggah hasil penanganan pengaduan pada website, agar dapat diakses oleh masyarakat. Untuk masyarakat yang membutuhkan suatu informasi atau dokumen yang bersifat khusus, Dinkominfo juga menyediakan jalur tersendiri yaitu dapat melalui layanan informasi publik PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang dapat diakses pada alamat [www.ppid.surabaya.go.id](http://www.ppid.surabaya.go.id). Sebagian masyarakat yang sudah menuliskan keluhan atau hanya sekedar bertanya sebuah informasi kepada e-Wadul merasa jawaban yang diberikan sudah cukup jelas, informatif dan tidak berbelit-belit, serta Media Center setiap harinya memberikan informasi terbaru mengenai kegiatan dan pembangunan yang dilakukan oleh Kota Surabaya melalui media Sapawarga, sehingga masyarakat dapat mengetahui aktivitas Kota Surabaya.

4. Kendala dalam Layanan Pengaduan e-Wadul

Banyak kendala yang telah ditemui oleh petugas selaku pemberi program e-Wadul, seperti kesulitan dalam mencari informasi yang diinginkan masyarakat, lokasi maupun gambar yang dikirimkan belum pasti, sehingga surveyor harus turun ke lokasi dan melakukan pengecekan ke seluruh area lokasi tersebut, kemudian website atau aplikasi yang sedang bermasalah atau error, hingga pelapor yang kesal dikarenakan tidak puas akan jawaban dari petugas e-Wadul.. Sedangkan

untuk pengguna e-Wadul, kendalanya seperti tidak bisa mendaftar pada aplikasi e-Wadul, keluhan hilang sehingga harus menulis ulang berkali-kali, hingga NIK yang tidak terlacak. Namun dalam penggunaan teknologi, wajar saja jika masih ditemukan sedikit kendala dalam penggunaannya, selama kendala tersebut bersifat sementara, dan petugas yang siap untuk membenahi jika ada kerusakan, sehingga semua itu tidak menjadi masalah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitan tentang responsivitas dan transparansi dalam program e-Wadul yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Responsivitas pada program e-Wadul yang dikelola oleh Dinkominfo masi h belum bisa dikatakan responsif, karena masih ditemukan adanya pemberian respon yang melebihi ketentuan SOP. Hal tersebut terjadi karena karena pihak e-Wadul menunggu balasan dari TPKPM. Hal ini memperlihatkan bahwa sistem pelayanan birokrasi masih tetap menggunakan desain pelayanan yang tidak berdasar pada kepentingan masyarakat, tetapi masih menerapkan dasar aturan formal secara kaku. Manajemen pelayanan yang diterapkan hanya berdasar pada pendekatan formalistik, bukannya mencoba untuk menerapkan pelayanan secara kontekstual berdasarkan perkembangan aspirasi pengguna jasa.
2. Transparansi yang dilakukan oleh Dinkominfo sudah cukup baik, dikarenakan dalam menjalankan e-Wadul mampu bersifat terbuka akan seluruh informasi yang meliputi proses, biaya, waktu, dan prosedur. Dinkominfo juga mengunggah hasil penanganan pengaduan secara berkala melalui website resmi miliknya yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Selain itu Dinkominfo juga menyediakan berbagai informasi khusus bagi masyarakat yang membutuhkannya, yakni melalui jalur PPID yang dapat diakses melalui [www.PPID.surabaya.go.id](http://www.PPID.surabaya.go.id).
3. Kendala yang dialami petugas sendiri cenderung saat menangani pengaduan dimana petugas masih harus mencari informasi maupun lokasi pasti mengenai laporan yang dikeluhkan. Sedangkan bagi pengguna cenderung mengenai masalah aplikasi yang sering *error*.

## Saran

1. Terkait dengan responsivitas, ketanggapan e-Wadul masih kurang dalam memberikan jawaban kepada pelapor. Seharusnya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya menambahkan jumlah SDM, dimana operator Media Center

- hanya terdiri dari tiga orang. Dibandingkan dengan jumlah keluhan yang masuk, jumlah petugas tidak sepadan dalam menerima banyaknya laporan pengaduan, sehingga hal tersebut membuat waktu pemberian respon menjadi lebih lama dari yang ditentukan SOP.
2. Terkait dengan aspek transparansi, penyebaran informasi mengenai e-Wadul masih kurang, dimana peneliti kesulitan mendapatkan informan pengguna e-Wadul karena tidak mengetahui program tersebut. Hendaknya Dinkominfo mengencangkan sosialisasi e-Wadul secara langsung agar masyarakat mengetahui bahwa ada program untuk menyampaikan berbagai laporan di Kota Surabaya, sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam kemajuan Kota Surabaya baik dari segi kualitas pelayanan maupun pembangunan.
  3. Terkait dengan sistem e-Wadul, seharusnya Dinkominfo mengizinkan seluruh masyarakat untuk melapor melalui aplikasi agar dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat, karena jika tidak memiliki akun e-Wadul maka masyarakat hanya bisa melapor melalui media sosial. Hal itu mempersulit masyarakat yang ingin melapor secara cepat, terutama masyarakat yang tidak bisa menggunakan, ataupun tidak memiliki akun media sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, Atep. 2004. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Creswell, John W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dayanandan, R. 2013. *Good Governance Practice for Better Performance of Community Organizations - Myths and Realities!!*. American Research Institute for Policy Development. Journal of Power, Politics & Governance, Vol. 1 No. 1
- Duadji, Noverman. 2012. *Good Governance dalam Pemerintah Daerah*. Bandar Lampung: Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung. MIMBAR, Vol. 28, No. 2: 201-209
- Dwiyanto, Agus (ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hendramawan, Muhammad Arif. 2016. *Efektivitas Media Center Dalam Memberikan Penanganan Keluhan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: MAGNA Script Publishing
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Maju
- Iriani, Enni, dkk. 2007. *Kajian Kebijakan Good Local Governance Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik: Studi Evaluasi Implementasi Pelayanan Terpadu di Kabupaten/Kota di Indonesia*. Bandung: PKP2A I-LAN
- Kalsi, Nirmaljeet Singh & Ravi Kiran. 2015. *A Strategic Framework For Good Governance Through E-Governance Optimization: A Case Study Of Punjab In India*. India: Emerald Group Publishing Limited
- Kopits, George and Jon Craig. 1998. *Transparency in Government Operations*. Washington DC: International Monetary Fund. Occasional paper, ISSN 0251-6365; 158
- Mardiasmo. 2006. *Pewujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance*. Jurnal Akuntansi Pemerintah. Vol. 2, No. 1
- Mohammad, Mahsun. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulgan, Richard. 2012. *Transparency and Public Sector Performance*. Australian National University: The Queensland Office of the Information Commissioner and the Australia and New Zealand School of Government. Occasional Paper No. 1
- Mulyana, Dedy. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Juanda. 2012. *Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan Good Governance*. Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan Vol. 1 No. 3
- Purwaningsih, Chyntya Putri. 2016. *Layanan E-Sapawarga Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kota Surabaya Dari Perspektif Birokrasi*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Putra, Hanggoro Dwi Wardana Subandriyo. 2014. *Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Eksplanatif Tentang Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pacar Keling Surabaya)*. Surabaya: Universitas Airlangga. Skripsi
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model*

- Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Samma, Ardy Syahputra. 2016. *Transparansi Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara*. Samarinda: Universitas Mulawarman. eJournal Ilmu Pemerintahan, 4 (2) 2016: 647-658
- Sangki, Adianto Asdi, dkk. *Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa (Suatu Studi Di Desa Tandu Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow)*. FISIP-Unsrat
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: PT Refika Aditama
- Saparniene, Diana and Ingrida Valukonyte. 2012. *Implementation of Good Governance Principles in Local Self-government: the Case of Siauliai City*. Lithuania: Siauliai University
- Sari, Kusuma Dewi Arum dan Wahyu Agus Winarno. 2012. *Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance Di Indonesia*. JEAM Vol XI No. 1
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Styawan, Suci. 2013. *Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, dan Akuntabilitas dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)*. Surabaya: Universitas Airlangga. Skripsi
- Suaedi, Falih dan Bintoro Wardiyanto, dkk. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subagyo, P. Joko. 1997. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sumarto, Hetifah Sj. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Suprananda, Haris. 2012. *Pengaruh Tingkat Responsivitas Pegawai Pajak Terhadap Tingkat Kepuasan Bayar Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Secara Offline di Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Utara*. Surabaya: Universitas Airlangga. Skripsi
- Suryanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Suyana. 2010. *Metode Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Universitas Pendidikan Indonesia
- T, Ghirmai Kefela. 2011. *Good Governance Enhance The Efficiency And Effectiveness Public Spending -Sub Saharan Countries*. African Journal of Business Management Vol.5 (11)
- Tahir, Arifin. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT.Pustaka Indonesia Press
- Wibawa, Herry. 2010. *Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negara Dan Pemerintahan (Studi Perbandingan Dengan Pengawasan Peratun)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance (Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi) Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia
- Wijoyo, Suparto, dkk. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press
- Yeremias, T. Keban. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media. Hlm 193
- Dokumen**
- Analisis dan RKM Tahun 2016 – Diskominfo Surabaya
- Analisis dan RKM Tahun 2017 – Diskominfo Surabaya
- Laporan Tahunan 2017 Ombudsman RI
- Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman 2017
- Peraturan Walikota Surabaya No. 5 tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Website**
- <https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.surabaya.mediacentre&hl=in> (diakses pada 15 April 2017)
- <https://www.menpan.go.id/berita-terkini/4516-kementerian-panrb-tetapkan-top-99-inovasi-pelayanan-publik-2016> (diakses 17 April 2017)
- <https://www.menpan.go.id/berita-terkini/119-berita-daerah/pelayanan-publik> (diakses 19 April 2017)
- <http://kbbi.web.id/> (diakses pada 30 April 2017)
- <http://kabarsurabaya.org/e-wadul-sarana-menampung-keluhan-warga/> (diakses pada 02 Mei 2017)
- <http://kbbi.web.id/> (diakses pada 18 Mei 2017)

- <https://www.merdeka.com/peristiwa/ombudsman-sebut-warga-surabaya-terbanyak-laporkan-maladministrasi.html> (diakses pada 08 Januari 2018)
- <http://news.liputan6.com/read/2139677/mendagri-tjahjo-surabaya-jadi-contoh-pelayanan-publik-terpadu> (diakses pada 25 Januari 2018)
- <http://v1.ombudsman.go.id/index.php/pwk/jawa-timur/3315-banyaknya-keluhan-masyarakat-tahun-2017-ke-ombudsman.html> (diakses pada 25 Januari 2018)
- <https://koran.tempo.co/konten/2016/02/17/393695/Menteri-Yuddy-Akui-Birokrasi-Kalah-dari-Negara-di-ASEAN> (diakses pada 28 Januari 2018)
- <https://koran.tempo.co/konten/2016/02/17/393695/Menteri-Yuddy-Akui-Birokrasi-Kalah-dari-Negara-di-ASEAN> (diakses pada 28 Januari 2018)
- <http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2010/06/pewujudan-transparansi-dan-akuntabilitas-publik-melalui-akuntansi-sektor-publik/> (diakses pada 07 April 2018)
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/viewFile/16325/15828> (diakses pada 10 April 2018)
- <http://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/89/KEBIJAKAN-PUBLIK-DAN-TRANSPARANSI-PENYELENGGARAAN-PEMERINTAHAN-DAERAH.pdf> (diakses pada 10 April 2018)
- <https://e-resources.perpusnas.go.id:2057/docview/1666707693/fulltextPDF/4A69BAB556124823PQ/2?accountid=25704> (diakses pada 18 April 2018)
- [https://www.oic.qld.gov.au/data/assets/pdf\\_file/0019/7651/93\\_1-Mulgan-Transparency-and-Public-Sector-Performance\\_0.pdf](https://www.oic.qld.gov.au/data/assets/pdf_file/0019/7651/93_1-Mulgan-Transparency-and-Public-Sector-Performance_0.pdf) (diakses pada 23 April 2018)
- <http://www.academicjournals.org/journal/AJBM/article-full-text-pdf/38B48B315441/> (diakses pada 23 April 2018)
- [http://www.su.lt/bylos/mokslo\\_leidiniai/soc\\_tyrimai/2012\\_28/saparniene\\_valukonyte.pdf](http://www.su.lt/bylos/mokslo_leidiniai/soc_tyrimai/2012_28/saparniene_valukonyte.pdf) (diakses pada 23 April 2018)
- <http://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/1130/pdf> (diakses pada 23 April 2018)
- [http://jppgnet.com/journals/jppg/Vol\\_1\\_No\\_1\\_December\\_2013/2.pdf](http://jppgnet.com/journals/jppg/Vol_1_No_1_December_2013/2.pdf) (diakses pada 23 April 2018)
- <https://media.neliti.com/media/publications/7451-ID-good-governance-dalam-pemerintah-daerah.pdf> (diakses pada 23 April 2018)
- <https://www.imf.org/external/pubs/ft/op/158/op158.pdf> (diakses pada 23 April 2018)
- [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/05/Ardy%20Syahputra%20Samma%20\(05-13-16-03-47-13\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/05/Ardy%20Syahputra%20Samma%20(05-13-16-03-47-13).pdf) (diakses pada 24 April 2018)
- <https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.surabaya.mediacenter&hl=en&showAllReviews=true> (diakses pada 24 April 2018)
- <http://pemerintah.net/indeks-tata-kelola-pemerintah-daerah-versi-igi/> (diakses pada 18 Oktober 2018)