

**INOVASI PENINGKATAN KINERJA MELALUI GOVERNANSI  
DIGITAL PADA BAGIAN INFORMASI DAN PROTOKOL  
SEKRETARIAT DPRD KOTA SURABAYA**

**Putri Yulinarwati**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[putriyulinarwati@gmail.com](mailto:putriyulinarwati@gmail.com);

**Agus Sukristyanto**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[agussukris@untag-sby.ac.id](mailto:agussukris@untag-sby.ac.id);

**Yusuf Hariyoko**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Untuk meningkatkan kinerja maupun dalam penyelenggaraan pemerintahan, bahwa Kota Surabaya kini sudah menerapkan *e-government* yang dimana tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Kebijakan yang dibuat ini memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan pemerintahan yang bersih, transparan, mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif serta sebagai sarana untuk perbaikan organisasi, sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan. Sama halnya, bahwa saat ini pada lingkungan Sekretariat DPRD Kota Surabaya terutama bagian Humas dan Protokol menerapkan inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota dengan beragam jenis Web, maupun aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif yang dimana menggunakan Teori Karakteristik Inovasi dari Everett M. Rogers dan Teori Kinerja dari Agus Dwiyanto. Dengan adanya inovasi governansi digital pada bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya sudah dinilai baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya inovasi yang berbasis aplikasi yaitu *E-Performance* dan *E-SDM* bisa meningkatkan performa kinerja, tanggung jawab, kualitas kinerja serta keuntungan yang relatif. Kelebihan dari adanya aplikasi/website *E-Performance* dan *E-SDM* ini bisa memberikan suatu penghargaan yang diakumulasikan menjadi uang tunjangan kinerja kepada pegawai pada bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya yang berasal dari skor pelaporan yang ada pada aplikasi tersebut. Namun, terdapat

Kelemahan yang bisa menjadi penghambat yaitu pada aplikasi E-Wadul/Sapawarga yang tujuannya untuk bisa melaporkan aduan/penyaluran aspirasi masyarakat masih belum bisa efektif kepada masyarakat karena aplikasi tersebut masih sering Error, masih dirasa masyarakat belum banyak yang mengetahui, dan petugas dalam menanggapi masih dinilai kurang tanggap. Sehingga Saran yang diberikan oleh penulis yaitu Memberikan sosialisasi aplikasi E-Wadul/Sapawarga kepada masyarakat, Memberi Evaluasi kembali petugas dalam memberikan waktu tanggapan/dalam merespon pada aplikasi serta selalu melakukan perbaikan pada aplikasi governansi digital ini agar tidak mengalami *Error* saat digunakan.

**Kata kunci:** *Inovasi, Governansi digital, Kinerja*

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam melaksanakan kewenangannya, bahwa Negara memiliki 3 komponen kekuasaan yang bertanggung jawab dalam mengelola pemerintahan yang baik. Komponen tersebut meliputi dari badan eksekutif, legislative dan yudikatif. Ketiga nya memiliki hubungan yang berkaitan dengan kekuasaan tetapi Rakyat lah yang memiliki kewenangan dalam melakukan, maupun melaksanakan pengawasan pada fungsi kekuasaan. Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surabaya, yang bahwa Sekretariat DPRD berkedudukan sebagai unsur pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas maupun fungsi dalam DPRD. Selain itu Sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi yang sebagaimana dimaksud yang tercantum pada ayat (1) : menyelenggarakan administrasi kesekretariatan DPRD, menyelenggarakan adminstrasi keuangan DPRD, memfasilitasi dalam penyelenggaraan rapat DPRD serta menyediakan dan mengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD.

Sebagai lembaga yang bernaungan di tengah masyarakat, melakukan pelayanan publik yang baik merupakan sebuah kunci agar bisa meningkatkan citra suatu lembaga terutama dikalangan publik. Kualitas pelayanan ditentukan sesuai dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan urusan yang berkaitan dengan administrasi. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka akan menghasilkan hal positif berkaitan dengan kualitas kinerja pegawai tersebut dan akan menghasilkan kemajuan terhadap suatu instansi tersebut. Sesuai yang tercantum dalam Tata Tertib Sekretariat DPRD pada bagian Keempat dalam Pasal 8 bahwa terdapat Susunan Organisasi yang memiliki tugas yang bergerak dalam upaya melakukan pelayanan publik sesuai dengan keprotokolan yaitu Bagian Informasi dan Protokol. Bagian tersebut memiliki aktivitas yang meliputi seperti penyelenggaraan kegiatan kemasyarakatan maupun sosial, memiliki bagian informasi yang bersumber internal maupun eksternal (yang bergerak pada publisitas), menyelenggarakan dalam penerimaan aspirasi masyarakat, pengembangan Sumber Daya Manusia, mengelola sistem teknologi berupa situs/website dan penerbitan majalah Sekretariat DPRD Kota Surabaya, dan

melakukan fasilitas keprotokolanan untuk acara kedinasan Pimpinan maupun anggota DPRD.

Dalam meningkatkan kinerja maupun dalam penyelenggaraan pemerintahan bahwa Kota Surabaya kini sudah menerapkan *e-government* yang dimana tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Kebijakan yang dibuat ini memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan pemerintahan yang bersih, transparan, mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif serta sebagai sarana untuk perbaikan organisasi, sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan.

Sama halnya, bahwa saat ini pada lingkungan Sekretariat DPRD Kota Surabaya terutama bagian Humas dan Protokol menerapkan inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota dengan beragam jenis Web, maupun aplikasi. *Governance* merupakan keterbukaan pemerintah kepada masyarakat yang memiliki tanggungjawab dan kesadaran atau saling mendukung sehingga menciptakan kekuatan dalam hal kegiatan kolektif dalam pengelolaan sumberdaya ekonomi dan sosial (Sumarto, 2009 dalam (Waranandini, 2018). Agar bisa menciptakan Good Governance, sehingga Pemerintah memberi layanan pada masyarakat untuk lebih transparan dan responsif yang dimana dengan cara mendengar keluhan/suara masyarakat untuk memperbaiki pengelolaan efektivitas pada Pemerintahan Daerah (Menurut Mardiasmo, 2006 dalam (Waranandini, 2018). Sehingga munculah suatu Inovasi yang bisa membangun agar menciptakan pelayanan publik yang sekarang seiring dengan pertumbuhan zaman yang serba digital.

Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap kepala bagian Sub. Protokol dan Informasi Sekretariat DPRD Kota Surabaya dalam melakukan tugas dan wewenangnya, bahwa ditemukan beberapa informasi dalam melakukan tugasnya, pada bagian ini sudah menerapkan sistem *E-Government* sesuai arahan Pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan berbagai hal. Seperti misalnya dalam pengurusan untuk surat pegawai yang akan melakukan cuti tahunan/bulanan, melakukan publikasi dengan website yang memuat berita-berita yang lagi hangat, melakukan pengembangan SDM terutama pegawai dengan cara menggunakan E-SDM yang dimana didalamnya juga memuat absensi, rekap lembur, maupun pengajuan akan masa pensiun pegawai. Untuk pegawai kontrak juga disediakan aplikasi yang dinamakan *E-Docu* dimana aplikasi ini memuat hanya untuk tenaga yang memang Non ASN. Dan juga disebutkan untuk Pegawai yang ASN menggunakan aplikasi Teko-Cak dimana aplikasi tersebut memuat sama halnya dengan *E-SDM* yang bisa mengontrol ataupun merekap absensi, lembur pegawai ASN.

Tak hanya itu untuk era saat ini, dalam penerbitan Majalah biasanya dilakukan secara cetak fisik, tetapi sekarang hanya majalah dalam bentuk online yang tersedia pada website Aspirasi yang dibuat dan disediakan oleh DPRD Kota Surabaya agar bisa memudahkan masyarakat menjangkau berita secara Online. Selain itu, dalam melakukan Penjaringan Aspirasi dilakukan secara online yang bisa dilakukan pada aplikasi E-Wadul maupun SapaWarga. Pada aplikasi tersebut masyarakat yang mengeluhkan adanya masalah yang dihadapi tinggal memberikan pengaduan secara online, tetapi jika dirasa pengaduan tersebut tak

kunjung digubris, sehingga biasanya dilakukan Demo pada Kantor Sekretariat DPRD Kota Surabaya. Selain itu, dalam observasi ini, penulis juga bisa menyimpulkan bahwa masih kurang tanggapnya pimpinan DPRD dalam menanggapi keluhan masyarakat, dimana keluhan yang disampaikan secara online pada aplikasi/web E-Wadul maupun SapaWarga tadi bisa memakan waktu yang sangat lama, bisa 1 minggu, 1 bulan bahkan 2 bulan lamanya. Sehingga masyarakat yang tidak sabar akan mendatangi kantor Sekretariat DPRD agar bisa dilakukan musyawarah antara perwakilan pendemo, pimpinan DPRD, dan beberapa anggota DPRD.

Berdasarkan penelitian terdahulu pada (Purwaningsih, 2016) dimana yang juga membahas tentang layanan SapaWarga yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya bahwa hasil penelitiannya menunjukkan masih kurangnya komunikasi dalam melakukan sosialisasi rutin mengenai layanan SapaWarga ini kepada masyarakat, juga masih terbatasnya server maupun database Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang menjadikan kendala dalam menggunakan Sapawarga ini. Sedangkan Penelitian yang dilakukan pada (Waranandini, 2018) yang dimana hasil penelitiannya membahas tentang *E-Wadul* pada Dinas Kominfo dan kesimpulannya bahwa pengguna *E-wadul* masih mengeluhkan bahwa aplikasi masih sering *Error*, masih kurang gencarnya dalam sosialisasi penyebaran informasi *E-Wadul* ini dan masih kurangnya pegawai Diskominfo dalam menanggapi keluhan laporan yang masuk. Kedua penelitian tersebut membahas tentang layanan aplikasi *E-Wadul* dan SapaWarga yang masih memiliki kekurangan pada masing-masing layanan, yang membedakan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu peneliti berfokus pada bagaimana aktivitas yang dilakukan oleh bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya dalam melakukan inovasi organisasinya dengan menggunakan serba digital.

Sehingga sesuai dengan contoh maupun penelitian yang telah dijabarkan peneliti, maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan pengamatan yang berjudul tentang bagaimana aktivitas yang dilakukan oleh bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya dalam menggunakan governansi digital agar bisa meningkatkan kinerjanya yang baik terhadap masyarakat Kota Surabaya terutama dalam menanggapi masalah aspirasi, dan cara kerja yang sekarang ini menggunakan serba digital. Dengan harapan bahwa hasil penelitian ini bisa berguna dan sebagai acuan agar bisa meningkatkan kinerja maupun memotivasi yang lebih baik lagi bagi pegawai dalam hal meningkatkan suatu pelayanan publik yang baik untuk masyarakat.

## **B. METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif. Dimana metode ini menyajikan sebuah fakta dari sebuah data deskriptif berbentuk kata-kata yang tertulis maupun secara lisan dan bersumber dari seseorang yang akan diamati maupun dari berbagai sumber. Menurut Denzim dan Lincoln, (1994) dalam (Pupu Saeful Rahmat, 2009) Penelitian Kualitatif ialah Penelitian yang melibatkan bahan empiris seperti wawancara, pengamatan, maupun interaksional dan visual yang dimana didalamnya menggambarkan fenomena problematis juga dampak yang

dilakukan pada kegiatan yang dilakukan. Selain itu, Menurut Walidin, Saifullah dan Tabrani, (2015) dalam (Fadli, 2021) bahwa Penelitian Kualitatif merupakan proses dalam memahami fenomena yang terjadi pada manusia yang dimana memberi gambaran menyeluruh dengan kalimat, memberi pandangan dari seorang Informan. Yang menjadi alasan peneliti dalam menggunakan Kualitatif ini yaitu supaya bisa mendapatkan suatu gambaran mengenai objek yang diteliti oleh peneliti tentang bagaimana inovasi yang dilakukan oleh Sub. Bagian Informasi dan Protokol dalam meningkatkan kinerjanya dengan menggunakan governansi digital. Dalam penelitian ini juga menggunakan sebuah Narasumber. Dimana narasumber tersebut berasal dari Kepala dan Pegawai Bagian Informasi dan Protokol, salah satu Instansi Lain, dan juga Masyarakat sendiri yang nantinya peneliti akan meminta sebuah data, tanggapan maupun pemikirannya.

Penelitian ini menggunakan 2 sumber data yaitu, Data Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung kepada pengumpul data. Data primer didapatkan dari observasi dan wawancara secara langsung. Pada penelitian ini bahwa penulis mendapatkan data-data dengan wawancara maupun observasi secara langsung dengan Kepala dan Pegawai Sub. Bagian Informasi dan Protokol pada Sekretariat DPRD Kota Surabaya, salah satu Instansi Lain, dan Masyarakat. Data Sekunder, ialah data yang berupa laporan, dokumen maupun arsip yang berhubungan dengan penelitian ini. Metode dalam pengambilan data sekunder ini berasal seperti literatur, Koran, jurnal dan lain sebagainya sebagai data pelengkap.

### **C. PEMBAHASAN**

#### **Keuntungan Relatif**

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa mengenai Keuntungan relatif inovasi dalam meningkatkan kinerja melalui governansi digital pada Sekretariat DPRD Kota Surabaya terutama pada Bagian Informasi dan Protokol, membawa suatu nilai yang bermanfaat pada aplikasi/website tersebut yang dimana dengan adanya website tersebut sangat memudahkan pegawai dalam meningkatkan kinerjanya dengan berbasis *online* yang tidak perlu repot jika memang pegawai sedang melakukan Cuti/sedang Sakit dan memiliki manfaat untuk aplikasi *e-government Sapawarga/E-wadul* yang dulunya berkunjung ke instansi untuk melakukan pengaduan/keluhan masyarakat, sekarang bisa berbasis *online* juga.

Menurut Everett M. Rogers (1983) bahwa dalam suatu inovasi harus memiliki nilai keunggulan dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya. Sehingga dengan adanya inovasi yang terbaru maka akan menjadi ciri yang dapat membedakan dengan yang lain/ yang sebelumnya. Terkait dengan pendapat Dwiyanto (2008), dimana prinsip ini bermakna tentang prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan agar penggunaannya bisa memperoleh keuntungan dengan adanya inovasi yang terbaru. dan juga berkaitan dengan jenis Inovasi menurut United Nation Development Program dalam (Widianti, 2016) bahwa tergolong pada jenis Inovasi Proses, yaitu perbaikan kualitas pemberian layanan publik yang meliputi efisiensi layanan maupun kemudahan akses layanan sehingga disini bisa menguntungkan pengguna inovasi terbaru. Saran selalu memberikan kemudahan dalam mengakses untuk masyarakat maupun untuk pegawai dalam mengakses governansi digital tersebut. Karena jika bisa memberikan kemudahan

sehingga akan menghasilkan manfaat/keuntungan bagi pegawai maupun masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut.

### **Kesesuaian**

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan untuk meningkatkan inovasi kinerja pegawai pada bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya memiliki kesesuaian dalam pelaksanaannya sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan, dimana untuk pegawai sekarang jika tidak bisa *fingerprint* atau memang sedang Dinas Luar tidak perlu repot karena secara langsung pegawai cukup melaporkan hasil kegiatan kesehariannya dengan mengunggah bukti foto beserta keterangannya secara *online*. Tetapi masih terdapatnya ketidaksesuaian waktu dalam menggunakan aplikasi *E-Wadul* ini yang dirasa masih kurang cepatnya dalam waktu penanganan.

Menurut Suwarno dalam (Alfrida & Astuti, 2019) Bahwa inovasi memiliki sifat yang kompatibel. Yaitu dimana agar inovasi yang sebelumnya tidak terbuang begitu saja. Tetapi, karena terdapat faktor biaya yang tidak sedikit sehingga inovasi yang sebelumnya menjadi bagian proses transisi pada inovasi baru. Kesesuaian ini terkait sesuai dengan UNDP (1997) dimana mengungkap karakteristik yang harus dikembangkan pada pemerintahan yaitu prinsip aturan hukum, dengan adanya aturan hukum yang berkeadilan dan ditegakkan sehingga proses inovasi bisa dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Serta berkaitan dengan teori yang dikemukakan Zaltman (1973) tentang atribut inovasi, yaitu dapat dilihat dari komparabilitas dan status ilmiahnya, semakin inovasi mudah dimengerti dan mudah digunakan maka akan menghasilkan inovasi yang sesuai. Saran memberikan notifikasi atau pemberitahuan kesesuaian waktu yang jelas pada aplikasi *E-Wadul* tentang aduan/laporan dari masyarakat ataupun memberikan evaluasi pada pegawai yang berada pada *back office* aplikasi ini untuk bisa berusaha menangani sesuai waktu yang sudah ditentukan.

### **Kemungkinan Dicoba**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa website/aplikasi untuk peningkatan kinerja pegawai pada Bagian Informasi dan Protokol sudah secara sah karena telah diuji oleh Pemerintah Kota Surabaya sendiri sebagai pembuat aplikasi/website tersebut dan aplikasi/website tersebut bisa digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai instansi Pemerintah Kota Surabaya terutama pada Sekretariat DPRD Kota Surabaya Bagian Informasi dan Protokol. Dan aplikasi/website yang digunakan untuk menyampaikan aspirasi masyarakat juga secara sah sudah diuji oleh Dinas Kominfo Pemkot Surabaya juga sebagai pembuat aplikasi/website tersebut, dimana website/aplikasi tersebut digunakan agar bisa memudahkan masyarakat dalam membuat aduan/keluhan.

Menurut Rogers dalam (Alfrida & Astuti, 2019) Bahwa inovasi yang terbaru harus bisa melalui uji coba publik, yaitu pihak yang memiliki kesempatan untuk menguji suatu kualitas inovasi. Hal ini dimaksud supaya inovasi memiliki nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya. Dalam melakukan inovasi *e-government*, sesuai dengan teori dari Richardus Eko (2002) bahwa kunci melakukan inovasi dan transformasi salah satunya harus mengubah fenomena *citizen in line* menjadi *citizen on line*, dengan diberlakukannya inovasi sehingga masyarakat yang ingin mengakses aduan/aspirasi tidak perlu datang untuk

menyerahkan surat pada Sekretariat DPRD maupun pada instansi terkait, cukup melalui aplikasi *E-Wadul* dan langsung mengaksesnya. Sama halnya dengan *E-Performance*, menurut Ariyoso dan Lisman (2013) bahwa untuk mengurangi kesenjangan digital maka langkah terbaik pegawai juga harus menerima, menilai maupun menangani untuk memperoleh serta mendapat kemudahan akses pada governansi digital. Saran pada aplikasi tersebut supaya bisa diakses oleh semua Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada naungan Pemkot Surabaya, agar bisa dikontrol secara langsung kinerja yang dilakukan selama bekerja. Serta mempermudah masyarakat Kota Surabaya maupun masyarakat pendatang dari luar Surabaya yang bertempat tinggal di Kota Surabaya agar bisa mengakses pada aplikasi *E-Wadul*.

### **Produktivitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pencapaian hasil kerja yang dilakukan pegawai pada Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya dengan menggunakan aplikasi/website tersebut menjadi efisien dan efektif sehingga bisa menghasilkan hasil kerja sesuai dengan program/kegiatan yang sudah ditetapkan. Sehingga berhasil mencapai target kegiatan, dan perbandingan dengan sebelum adanya inovasi dengan sekarang membawa perubahan yang baik untuk instansi tersebut. Tetapi, untuk produktivitas petugas dalam melayani kepada masyarakat masih dirasa lamban dan dirasa masih kurangnya SDM Pegawai dalam aplikasi *E-Wadul/Sapawarga*.

Menurut Agus Dwiyanto (2008) bahwa Produktivitas umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Seberapa besar pelayanan publik tersebut memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang sangat penting. Menurut Gilmore & Fromm dalam (Sedarmayanti, 2009) indikator produktivitas salah satunya harus mampu mengatasi persoalan dan dapat menyesuaikan dengan lingkungan yang berubah-ubah, serta memiliki tanggung jawab sehingga akan mendukung terwujudnya tujuan suatu organisasi. Serta indikator produktivitas menurut Sutrisno (2009) adalah harus memiliki kemampuan dalam melakukan tugas dalam bekerja, meningkatkan hasil yang dicapai, memiliki semangat dalam bekerja, serta memiliki mutu untuk selalu meningkatkan produktivitas yang lebih baik dan memberikan hasil yang baik pula terhadap suatu inovasi. Saran Masih perlu adanya peningkatan kualitas produktivitas kinerja pegawai pada instansi yang menangani aduan/laporan pada aplikasi untuk meningkatkan kinerja yang diberikan kepada masyarakat dengan cara memberikan pelatihan maupun bimbingan terlebih dahulu pada pegawai yang memang melayani aplikasi/website *E-Wadul*.

### **Kualitas Layanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya website/aplikasi tersebut sehingga pegawai khususnya pada bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya bisa memahami tugas/kinerja yang diberikan oleh pemerintahan pada aplikasi *E-Performance/E-SDM* tersebut. Sehingga sesuai dengan prosedur/kegiatan yang telah ditetapkan untuk peningkatan kinerja berbasis *online* tersebut. Dari instansi Dinas PU juga berupaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat meskipun memang terkadang masih perlu untuk bermusyawarah terlebih dahulu pada Pemkot dan jajaran terkait. Sehingga,

masih perlu adanya peningkatan kualitas layanan kinerja pegawai pada instansi untuk meningkatkan kinerja yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut (Rahmawati & Suwitri, 2010) dengan adanya kualitas layanan menjadikan penting dalam menjelaskan kinerja pada organisasi publik. Sebab akses dalam mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan relatif sangat mudah. Sehingga kepuasan masyarakat terhadap layanan yang didapat, bisa menjadikan indikator kinerja organisasi publik. Menurut Pamudji (1981) bahwa terdapatnya indikator pada sistem pelayanan yang bisa menentukan kualitas pelayanan publik yaitu Pertama, kenyamanan dalam memperoleh layanan terkait dengan lokasi tempat pelayanan, Kedua, kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan, Ketiga, perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan. Serta kualitas layanan menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009) bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan terdapat lima dimensi untuk memberikan kepuasan pada pengguna layanan yaitu adanya Keandalan dalam memberikan informasi secara tepat, Ketanggapan dalam menangani keluhan pengguna, Jaminan yang meliputi keramahan, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, Dan Empati, dengan kemampuan berkomunikasi antara pegawai dengan pengguna layanan. Saran Guna meningkatkan Kualitas Layanan pada aplikasi E-Wadul, supaya bisa mencapai indikator Kualitas Layanan, sehingga perlu Mempromosikan *E-Wadul/Sapawarga* melalui Media Sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter setiap Instansi pemerintahan juga melalui televisi/Koran sehingga dengan mempromosikan aplikasi E-Wadul tersebut bisa meningkatkan layanan kepada masyarakat pengguna aplikasi.

### **Responsibilitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian dengan kegiatan kerja yang dilakukan pegawai pada Bagian Informasi dan Protokol sudah memenuhi peraturan yang sudah ditetapkan sebelumnya yaitu melaksanakan dan bertanggung jawab atas tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai dalam meningkatkan kinerjanya melalui governansi digital. Namun, kesesuaian pegawai dalam memproses keluhan/aduan masyarakat memang memerlukan waktu dalam menangani masalah yang dimana perlu adanya rapat bersama dengan instansi terkait agar bisa memecahkan masalah/aduan masyarakat tersebut.

Menurut Agus Dwiyanto (2008) bahwa Responsibilitas Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh dalam pelaksanaan kegiatan organisasi publik harus bisa sesuai dengan prinsip administrasi/ sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Menurut Tangkilisan (2005) bahwa responsibilitas dapat terwujud dengan beberapa aspek meliputi Akses, berkaitan dengan kesediaan aparatur (petugas) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna secara merata tanpa adanya perilaku diskriminatif, Kesopanan, mencerminkan petugas siap melayani pengguna/masyarakat, Komunikasi, kelancaran hubungan secara verbal maupun fisik antara pegawai dengan pengguna jasa. Serta menurut Jabra & Dwidevi (1989) mengemukakan bahwa terdapat perspektif Responsibilitas yang terkait pada bab ini yaitu Responsibilitas Profesional, berkaitan dengan kinerja maupun tindakan berdasarkan tolak ukur yang ditetapkan dan lebih menekankan pada aspek kualitas kinerja dan tindakan dan Responsibilitas Moral dimana berbicara tentang baik/buruknya tindakan yang

dilakukan pegawai berdasarkan ukuran tata nilai yang berlaku. Dengan adanya Responsibilitas, diharapkan pegawai yang menangani aduan/keluhan masyarakat bisa memberikan respon yang tidak membedakan antara masyarakat satu dengan yang lain, tidak membedakan Ras, Suku, Agama maupun Budaya, juga diharapkan merespon masyarakat sesuai dengan pedoman Pelayanan Publik.

### **Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi/Website Governansi Digital dalam peningkatan kinerja pada Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya**

Kelebihan Aplikasi Governansi Digital:

1. Aplikasi/website *E-Performance* bisa mempermudah pegawai terutama pada bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya dalam mengakses pekerjaannya berbasis Online yaitu pegawai tinggal memasukkan laporan/data kesehariannya dengan cara mengunggah bukti foto/dokumen penunjang pada saat akan pelaporan pada aplikasi tersebut. Sehingga setelah melaporkan pada aplikasi tersebut akan mendapat poin. Dimana poin tersebut bisa di akumulasikan menjadi sebuah penghargaan atas kinerja yang dilakukan oleh pegawai tersebut.
2. Aplikasi *E-SDM* juga mempermudah pegawai jika pegawai terutama pada Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya akan melakukan pengajuan Cuti Bulanan maupun Tahunan, mengajukan Izin, serta juga dapat mengurus berkas-berkas akan memasuki Masa Purna pegawai sehingga pegawai tidak perlu repot-repot datang untuk menyerahkan pengajuan berkas-berkas tersebut pada Pemkot.
3. Adanya Aplikasi *E-SDM* dan *E-Performance* ini membuat pegawai yang ada pada bagian Informasi dan Protokol menjadi paham akan teknologi, karena memang dari awal peluncuran aplikasi tersebut pegawai disini dibimbing *step by step* hingga bisa lancar menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga pegawai pada Bagian Informasi dan Protokol tidak ada yang tidak bisa menggunakan aplikasi untuk meningkatkan kinerja tersebut.
4. Adanya Aplikasi E-Wadul ini bisa memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam melakukan pengaduan/keluhan tanpa perlu harus datang jauh-jauh ke instansi-instansi terkait dan juga tidak perlu mengirimkan surat terlebih dahulu pada Sekretariat DPRD Kota Surabaya.

Kekurangan Aplikasi Governansi Digital:

1. Terkadang masih mengalami *maintenance* pada aplikasi/website *E-SDM/E-Performance* jika sedang ingin melaporkan kegiatan/mengunggah kegiatan pekerjaan tetapi *maintenance* biasanya kadang dilakukan hanya setiap 3 bulan sekali.
2. Masih kurang tanggap/lambannya dinas/instansi terkait dalam menangani aduan/keluhan masyarakat pada aplikasi/website *E-Wadul/Sapawarga*. Dimana pada aplikasi E-Wadul dalam menanggapi memerlukan waktu yang tidak sedikit, tidak seperti waktu yang dijanjikan pada aplikasi tersebut yang dituliskan 1x24 jam. Bahkan terkadang bisa 2 minggu atau 1 bulan baru bisa menanggapi.
3. Sering mengalami *Error* pada saat membuka aplikasi *E-Wadul* sehingga terkadang mengalami keluar sendiri dari aplikasi E-Wadul tersebut.

4. Aplikasi *E-Wadul* ini hanya bisa diakses dan dirancang untuk masyarakat yang memang memiliki NIK Kota Surabaya saja. Tidak bisa diakses dari masyarakat pendatang yang bukan ber-NIK Kota Surabaya, meskipun masyarakat tersebut tinggal di Kota Surabaya sehingga untuk masyarakat yang memang bukan ber-NIK Kota Surabaya akan sulit untuk melaporkan aduan tersebut pada aplikasi *E-Wadul/Sapawarga*.
5. Masih belum tersedianya menu “Selesai Ditanggapi” pada aplikasi *E-Wadul*, sehingga masyarakat tidak mengetahui apakah aduannya sudah selesai ditanggapi atau belum oleh petugas.
6. Kurangnya SDM/Petugas yang menangani pada aplikasi *E-Wadul/Sapawarga*

#### **D. PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu Inovasi Pelayanan adalah inovasi yang membawa suatu perubahan untuk pegawai pada Bagian Informasi dan Protokol dan juga untuk Masyarakat Kota Surabaya. *E-SDM* dan *E-Performance* merupakan suatu faktor pendukung dalam memberikan kinerja yang berbasis online, dengan adanya *E-SDM* dan *E-Performance* ini bisa memudahkan pegawai pada instansi Pemerintahan Kota Surabaya terutama pada Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya dalam melakukan tugasnya sehari-hari dengan berbasis *online*. Dapat diambil kesimpulan:

1. Membawa suatu nilai yang bermanfaat pada aplikasi/website tersebut yang dimana dengan adanya website tersebut sangat memudahkan pegawai dalam meningkatkan kinerjanya dengan berbasis *online* karena tidak perlu repot jika pegawai sedang melakukan Cuti/sedang Sakit dan memiliki manfaat untuk aplikasi *Sapawarga/E-wadul* yang dulunya berkunjung ke instansi untuk melakukan pengaduan/keluhan masyarakat, sekarang bisa berbasis *online* juga.
2. Memiliki kesesuaian dalam pelaksanaannya sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan, dimana untuk pegawai sekarang jika sedang Dinas Luar tidak perlu repot karena pegawai cukup melaporkan hasil kegiatan kesehariannya dengan mengunggah bukti foto beserta keterangannya melalui *online*. Dan jika pegawai ingin mengurus berkas-berkas akan kenaikan pangkat juga sangat mudah sesuai dengan pedoman yang ditentukan pada menu halaman *E-Performance* tersebut. Tetapi, masih terdapatnya ketidaksesuaian dalam menggunakan *E-Wadul* ini yang dirasa masih kurang cepatnya dalam waktu penanganan.
3. Secara sah sudah diuji coba oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai pembuat aplikasi/website tersebut dan aplikasi/website tersebut digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai instansi Pemerintah Kota Surabaya terutama pada Sekretariat DPRD Kota Surabaya Bagian Informasi dan Protokol. Dan aplikasi/website yang digunakan untuk menyampaikan aspirasi masyarakat juga secara sah sudah diuji oleh Dinas Kominfo Pemkot Surabaya juga sebagai pembuat aplikasi/website tersebut, dimana website/aplikasi tersebut digunakan agar bisa memudahkan masyarakat dalam membuat aduan/keluhan.

### Saran

1. Memberikan Sosialisasi dan pemahaman secara langsung kepada masyarakat lagi tentang tata cara penggunaan E-Wadul/Sapawarga, terutama untuk masyarakat yang masih belum mengetahui aplikasi/website tersebut sehingga diharap seluruh masyarakat bisa mengetahui adanya aplikasi pengaduan keluhan masyarakat dan masyarakat dapat berpartisipasi untuk kemajuan Kota Surabaya.
2. Guna bisa mencapai indikator Kesesuaian, sehingga perlu Mempromosikan juga *E-Wadul/Sapawarga* melalui Media Sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter setiap Instansi pemerintahan juga melalui televisi/Koran.
3. Selalu tanggap memperbaiki akses aplikasi setiap bulannya karena di khawatirkan masih sering terjadinya *Error* dalam melakukan pengaduan.
4. Memberikan evaluasi pada petugas tentang pemberian jangka waktu yang relatif/pemberitahuan saat masyarakat sedang mengakses aplikasi E-Wadul/Sapawarga dalam memberikan tanggapan/respon pengaduan pada masyarakat serta untuk pegawai yang berada di *back office* sebelumnya diberikan pelatihan terlebih dahulu dalam menangani keluhan pada aplikasi *E-wadul* agar bisa meningkatkan kualitas layanan kinerja pegawai.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.
- Engel. (2014). 済無 *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hanso, B. (2016). 済無 *No Title*. 4, 1–23.
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dana Manajemen Publik*, 2(1), 10.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *As Siyasa*, 5(2), 44–54.
- Nurita, R. F. (2016). Penerapan Layanan E-Government Dalam Perwujudan Good Governance Di Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 7(2), 238–246. <https://doi.org/10.26905/idjch.v7i2.1914>
- Nurmadi. (2006). 8364-14870-1-SM.pdf. In *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik* (Vol. 10, Issue 2, pp. 133–148).
- Pradilla, L. T., & Priyadi, M. P. (n.d.). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA PELAYANAN E-SAMSAT DALAM MENCIPTAKAN GOOD GOVERNANCE PADA KANTOR SAMSAT SURABAYA*.
- Pratama, E. M. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Inovasi Organisasi Melalui Kreativitas Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 1538–1549.
- Pupu Saeful Rahmat. (2009). Jurnal-Penelitian-Kualitatif (1).pdf. In *jurnal*

- Penelitian Kualitatif* (Vol. 5, Issue 5, p. 108).
- Purwaningsih, C. P. (2016). Layanan E-Sapawarga Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kota Surabaya Dari Prespektif Birokrasi. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(April), 1–9.
- Putri, greta osela. (2018). Inovasi Pelayanan Bagi Anak Penyandang Autis ( Studi Pada Program Prlayanan Anak Autis Di Pusat Layanan Autis Kota Blitar). *Ilmu Pemerintahan*, 8(8), 22–45. <http://eprints.umm.ac.id/id/eprint/39305>
- Rahma. (2019). *Responsibilitas Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD di Kabupaten Jeneponto*. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6853-Full\\_Text.pdf+%&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id&client=firefox-b-d](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6853-Full_Text.pdf+%&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id&client=firefox-b-d)
- Rahmawati, A. D., & Suwitri, S. (2010). Analisis Kinerja Organisasi Publik Dengan Metode "Balanced Scorecard". *Dialogue*, 3(1), 78-88–88.
- Sitokdana, M. N. N. (2015). Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. *Jurnal Buana Informatika*, 6(4), 289–300. <https://doi.org/10.24002/jbi.v6i4.461>
- Suami, G., Gucialit, P., & Lumajang, K. (2016). *81818-ID-inovasi-pelayanan-publik-studi-pada-pela*. 2(4), 156–161.
- Waranandini, P. (2018). *MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK ( Studi Tentang Responsivitas dan Transparansi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya ) Pramadita Waranandini*. 1–14.
- Widjajanti, K., & Widodo. (2014). Pengembangan Inovasi Organisasi Berbasis Human Capital, Sharing Knowledge Dan Pembelajaran Organisasional. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 15(1), 86–101