

Efektivitas Penggunaan Aplikasi WargaKu dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Surabaya

Vara Riya Adilita¹, Imelda Dian Rahmawati²,

¹ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia

² Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diterima 06-07-2024

Disetujui 07-07-2024

Diterbitkan 08-07-2024

Katakunci:

Public service;
Mobile application;
WargaKu;
Surabaya;
Effectiveness.

ABSTRACT

This study investigates the effectiveness of the "WargaKu" mobile application in enhancing public services in Surabaya. The "WargaKu" app facilitates public complaints and interactions between citizens and the local government. Using a quantitative descriptive method, data were collected through online questionnaires distributed to 40 respondents. The results show that the "WargaKu" app significantly improves service efficiency, transparency, and responsiveness. It enables real-time reporting and tracking of complaints, resulting in quicker resolution and higher citizen satisfaction. The study concludes that the "WargaKu" app effectively enhances public service delivery in Surabaya.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Penulis Korespondensi:

Vara Riya Adilita

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia

Email: varariyaa@gmail.com

Cara Sitasi Artikel ini dalam APA:

Adilita, V. R., & Rahmawati, I. D. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi WargaKu dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Surabaya. *LANCAH: Jurnal Inovasi Dan Tren*, 2(2b), 741~754. <https://doi.org/10.35870/ljit.v2i2b.2855>

1. PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Surabaya, sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah penanganan pengaduan masyarakat, yang merupakan sarana penting bagi warga untuk melaporkan masalah terkait infrastruktur, keamanan, lingkungan, maupun layanan publik lainnya. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah pesat, dan penggunaan aplikasi seluler telah menjadi alat efektif untuk memfasilitasi komunikasi dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Aplikasi seluler memberikan akses mudah dan cepat bagi masyarakat untuk melaporkan pengaduan, serta memungkinkan pemerintah merespons secara efisien dan tepat waktu.

Namun, pelayanan pengaduan masyarakat di Surabaya masih menghadapi tantangan. Saat ini, pengaduan umumnya dilakukan melalui saluran konvensional seperti telepon, surat, atau kunjungan langsung ke kantor pemerintahan. Proses ini seringkali memerlukan waktu lama, sulit dilacak, dan kurang transparan. Selain itu, penggunaan aplikasi seluler untuk pengaduan masyarakat di Surabaya masih terbatas dan belum dioptimalkan sepenuhnya [1]. Dalam konteks ini, diperlukan inovasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Pengembangan aplikasi seluler bernama "WargaKu" dapat menjadi solusi efektif, memungkinkan masyarakat Surabaya melaporkan pengaduan dengan mudah dan cepat melalui perangkat seluler mereka.

Aplikasi WargaKu Surabaya adalah platform berbasis aplikasi seluler yang dirancang khusus untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat di Kota Surabaya. Aplikasi ini bertujuan memberikan akses mudah, cepat, transparan, dan responsif bagi masyarakat dalam melaporkan masalah atau pengaduan terkait berbagai aspek kehidupan di kota tersebut. Pengguna dapat membuat laporan pengaduan dengan mengisi informasi terkait masalah yang mereka hadapi, termasuk deskripsi singkat masalah, lokasi pengaduan, dan foto/video [2]. Setelah melaporkan pengaduan, pengguna dapat melacak status pengaduan mereka dengan pembaruan real-time mengenai kemajuan penanganan pengaduan, termasuk informasi mengenai proses penanganan, petugas yang bertanggung jawab, dan estimasi waktu penyelesaian. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat berinteraksi langsung dengan petugas atau pihak terkait yang bertanggung jawab dalam penanganan pengaduan, mengajukan pertanyaan, memberikan informasi tambahan, atau meminta pembaruan terkait pengaduan mereka [3] [4].

Penelitian terdahulu oleh Rico Bramasta dan Sapto (2023) [5] dalam "Implementasi Program Layanan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu di Kota Surabaya" menyatakan bahwa aplikasi "WargaKu" memberikan manfaat signifikan dalam memudahkan akses informasi dan pengaduan bagi masyarakat Surabaya, meski terdapat hambatan seperti rendahnya tingkat sosialisasi dan kebutuhan pengembangan fitur aplikasi lebih lanjut. Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang implementasi program pelayanan masyarakat melalui teknologi aplikasi, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya di Kota Surabaya. Selain itu, penelitian oleh Marco Nugroho Budiman (2024) [6] dalam "Pemanfaatan Aplikasi WargaKu Sebagai Praktek Digitalisasi Public Relations Pemerintah Kota Surabaya" menunjukkan bahwa aplikasi WargaKu berhasil menjadi media terkini dalam praktik digital public relations Pemerintah Kota Surabaya, memberikan layanan publik berkualitas tinggi dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warga. Studi ini memberikan kontribusi penting dalam memahami pemanfaatan teknologi dalam digital public relations pemerintah daerah, khususnya melalui aplikasi mobile seperti WargaKu, dan dapat menjadi inspirasi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang ini.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, penulis tertarik meneliti tentang "Pengaruh Efektivitas Penggunaan Aplikasi WargaKu dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kota Surabaya." Melalui aplikasi ini, diharapkan masyarakat Surabaya dapat dengan mudah melaporkan pengaduan mereka secara real-time, memperoleh pembaruan status pengaduan, dan berinteraksi langsung dengan petugas terkait. Selain itu, aplikasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam penanganan pengaduan publik. Dengan adanya aplikasi WargaKu, diharapkan bahwa pemerintah Kota Surabaya dapat meningkatkan respons terhadap pengaduan masyarakat, mempercepat penyelesaian masalah, serta membangun kepercayaan dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik [7].

Rumusan masalah yang akan diteliti adalah Bagaimana tingkat efektivitas penggunaan aplikasi WargaKu dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kota Surabaya?. Dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas aplikasi WargaKu dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Surabaya.

Manfaat penelitian ini bagi Pemerintah Kota Surabaya adalah memberikan pemahaman lebih mendalam tentang tingkat efektivitas dan efisiensi pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi WargaKu, sehingga pemerintah dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki,

mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien, dan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi publik. Bagi masyarakat umum, penelitian ini menyediakan gambaran tentang efektivitas dan efisiensi pelayanan pengaduan melalui aplikasi WargaKu, sehingga mereka dapat menggunakannya lebih efisien untuk menyampaikan pengaduan kepada pemerintah kota, meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, dan memberikan rasa keadilan dalam menangani berbagai masalah di lingkungan mereka. Bagi lembaga penyedia layanan, penelitian ini memberikan wawasan tentang sejauh mana aplikasi WargaKu dapat memfasilitasi proses pengaduan masyarakat, membantu lembaga tersebut melakukan penyesuaian dan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan meningkatkan reputasi mereka sebagai penyedia layanan yang berkualitas.

2. LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Secara terminologi, pelayanan publik mencakup semua jenis jasa yang disediakan, baik berupa barang publik maupun layanan publik, yang menjadi tanggung jawab serta dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat atau daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan ketentuan perundang-undangan. Menurut Lewis dan Gilman (2005) [8], pelayanan publik adalah kepercayaan masyarakat. Pelayanan publik dilakukan dengan tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan serta peraturan yang berlaku. Nilai akuntabilitas dari pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Tanggung jawab terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian dari pemenuhan pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat, karena kepercayaan masyarakat adalah dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Sedangkan Menurut Sinambela (2010)[9] pelayanan adalah setiap kegiatan yang memberikan manfaat dalam suatu kesatuan untuk memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak berbentuk produk fisik.

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) [9] yaitu:

1. Keandalan (reliability), yaitu Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepa.
3. Keyakinan (confidence), yaitu Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (emphaty), yaitu Kemampuan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 [5] tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Ini mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Termasuk di dalamnya adalah sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Efektivitas

Mahmudi (2005: 92) menyatakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan; semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan tersebut. Kebijakan operasional dianggap efektif jika proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (spending wisely). Menurut Dunn (2008: 429), efektivitas adalah ukuran seberapa baik suatu alternatif dapat mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan dari tindakan yang dilakukan. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah dicapai. Jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak sesuai sehingga tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan tidak terpenuhi, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Sedangkan menurut Duncan dalam Steers (2012:53) mengemukakan bahwa ukuran efektivitas dalam pengukuran program, baik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun swasta, terdiri dari tiga aspek [10]:

- a. Pencapaian tujuan.

Keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Faktor-faktornya meliputi: (1) kurun waktu pencapaian, (2) sasaran yang merupakan target konkret, dan (3) dasar hukum.

b. Integrasi.

Pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai organisasi lainnya. Faktor-faktornya meliputi: (1) prosedur, dan (2) proses sosialisasi.

c. Adaptasi.

Pengukuran bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Kemampuan adaptasi adalah kemampuan untuk mengubah atau menyelaraskan prosedur standar operasinya secara dinamis apabila lingkungannya mengalami perubahan. Faktor-faktornya meliputi: (1) peningkatan kemampuan, dan (2) sarana dan prasarana.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas penggunaan aplikasi WargaKu dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Surabaya. Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan metode kuantitatif deskriptif yang cocok untuk menggambarkan dan mengukur tingkat efektivitas aplikasi WargaKu serta memberikan gambaran umum mengenai pengaruhnya terhadap pelayanan publik. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Surabaya dengan fokus pada pengguna aplikasi WargaKu di kota tersebut [11]. Variabel penelitian terdiri dari variabel independen yaitu efektivitas penggunaan aplikasi WargaKu, dan variabel dependen yaitu peningkatan pelayanan publik [12].

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi WargaKu di Kota Surabaya, sementara sampel diambil dengan teknik random sampling sebanyak 40 orang pengguna. Instrumen penelitian berupa angket atau kuesiner yang disebar secara online melalui Google Form dirancang untuk mengukur efektivitas aplikasi berdasarkan indikator yang relevan dan ini juga menjadi sumber data primer untuk penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan metode *Pearson Product Moment* dengan bantuan software SPSS, sedangkan uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dengan instrumen dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.7.

Prosedur pengumpulan data meliputi penyebaran angket kepada 40 responden secara online, diikuti dengan pengolahan data melalui tahapan *coding*, *editing*, dan *tabulating* untuk memastikan data siap dianalisis. Data dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif, termasuk uji normalitas dengan *One Sample Kolmogorov-Smirnov* untuk memastikan data berdistribusi normal. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan koefisien determinasi (*R Square*) mengukur kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dilakukan untuk membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0.05, dimana hipotesis alternatif diterima jika nilai signifikansi < 0.05.

4. HASIL DAN DISKUSI

Gambaran Umum Aplikasi WargaKu

Aplikasi WargaKu adalah sebuah platform digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memfasilitasi komunikasi dan interaksi antara warga dan pemerintah kota. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan dalam berbagai aspek pelayanan publik. Fitur-fitur utama dari aplikasi WargaKu mencakup pelaporan masalah lingkungan, permohonan izin, pembayaran pajak, informasi kebijakan publik, serta layanan administrasi lainnya [13]. Warga dapat melaporkan masalah seperti jalan berlubang, lampu jalan mati, atau tumpukan sampah secara langsung melalui aplikasi, di mana setiap laporan akan diteruskan ke dinas terkait untuk ditindaklanjuti. Pengajuan izin usaha, izin bangunan, dan berbagai perizinan lainnya dapat dilakukan secara online, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk proses manual. Aplikasi ini juga memfasilitasi pembayaran pajak daerah, retribusi, dan kewajiban finansial lainnya secara online, serta menyediakan informasi terbaru mengenai kebijakan pemerintah, program-program kota, dan berita penting lainnya. Selain itu, pengurusan dokumen administrasi seperti KTP, KK, dan akta kelahiran dapat dilakukan melalui aplikasi ini [14].

Pengaruh Aplikasi WargaKu pada peningkatan pelayanan publik sangat signifikan. Dengan adanya layanan online, warga tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pemerintahan untuk mengurus berbagai keperluan, yang mengurangi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan [15]. Aplikasi WargaKu memungkinkan warga untuk memantau status laporan atau permohonan mereka, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah kota dalam menangani masalah-masalah yang dilaporkan. Dengan adanya sistem pelaporan yang

terintegrasi, dinas-dinas terkait dapat merespons masalah dengan lebih cepat dan efisien, meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap keluhan dan kebutuhan warga. Aplikasi ini juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, di mana warga dapat lebih aktif berkontribusi dalam menjaga lingkungan dan memberikan masukan untuk perbaikan layanan publik. Proses administrasi yang biasanya memakan waktu lama dapat dipangkas dengan digitalisasi melalui aplikasi WargaKu, mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan [16].

Sejak diluncurkan, aplikasi WargaKu telah menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Surabaya. Tingkat respons pemerintah terhadap laporan warga meningkat signifikan, dan banyak masalah dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat. Selain itu, kepuasan warga terhadap layanan pemerintah juga meningkat, menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Aplikasi WargaKu merupakan inovasi yang efektif dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Surabaya. Dengan memanfaatkan teknologi digital, aplikasi ini tidak hanya mempermudah akses warga terhadap layanan publik, tetapi juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Implementasi aplikasi ini menunjukkan bahwa teknologi dapat menjadi alat yang kuat untuk mendukung pemerintahan yang lebih responsif dan efisien [17].

Deskripsi Data

Studi ini dilakukan pada penduduk Surabaya yang menggunakan Aplikasi WargaKU dengan mengambil sampel sebanyak 40 orang yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket atau kuesioner online kepada pengguna Aplikasi WargaKU di Surabaya melalui Google Form. Angket ini terdiri dari beberapa pernyataan atau pertanyaan yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan indikator yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu.

Karakteristik Responden

Kuesioner dalam penelitian ini disebarkan kepada pengguna aplikasi WargaKu, dimana jumlah sampel penelitian sebanyak 40 orang. Karakteristik responden menurut jenis kelamin disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	7	17%
Perempuan	33	83%

Sumber: Data primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui mayoritas responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini didominasi dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 33 responden atau sebesar 83% sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebagai 7 responden atau sebesar 17%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi WargaKu didominasi oleh Perempuan.

Karakteristik responden berdasarkan pengelompokkan usianya disajikan pada tabel berikut

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 20 Tahun	16	40%
21 – 30 Tahun	22	55%
31 – 40 Tahun	2	5%

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2024

Berdasarkan tabel berikut diketahui mayoritas responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan usia 21 – 30 tahun sebanyak 22 atau sebesar 55%, usia < 20 tahun sebanyak 16 atau sebesar 40%, dan usia 31 – 40 tahun sebanyak 2 atau sebesar 5%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi WargaKu di dominasi dengan usia 21 – 40 tahun.

Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Setiap penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode angket maka perlu dilakukan uji validitas untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang digunakan oleh peneliti. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Pearson Product Moment yang diolah dengan bantuan SPSS. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat kevalid-an instrumen penelitian (kuesioner), artinya instrumen dapat

digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Keputusan pada sebuah item pertanyaan dapat dianggap valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,312). Uji validitas menggunakan metode pearson product moment dengan program SPSS versi 27. Untuk mengetahui item pernyataan kuesioner berkenaan dengan efektivitas penggunaan Aplikasi WargaKu dalam Peningkatan Pelayanan Publik dinyatakan valid atau tidak valid disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3. Data mentah hasil penelitian X

No Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total X
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	87
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
7	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4	70
8	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	72
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	80
11	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	79
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
14	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	66
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
16	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	64
17	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	79
18	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	76
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	77
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	71
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
23	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
24	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	76
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
26	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	55
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
28	3	3	4	4	3	2	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	72
29	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	78
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
32	3	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	65
33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
36	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	82
37	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	73

38	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	74
39	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	65
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	61

Sumber: Data yang telah diolah

Tabel 4. Uji Validitas variabel X

No. Item	Pearson Correlation	rtabel	rhitung	Ket
1	Pearson Correlation	.312	.646**	Valid
2	Pearson Correlation	.312	.814**	Valid
3	Pearson Correlation	.312	.755**	Valid
4	Pearson Correlation	.312	.733**	Valid
5	Pearson Correlation	.312	.739**	Valid
6	Pearson Correlation	.312	.687**	Valid
7	Pearson Correlation	.312	.615**	Valid
8	Pearson Correlation	.312	.810**	Valid
9	Pearson Correlation	.312	.645**	Valid
10	Pearson Correlation	.312	.658**	Valid
11	Pearson Correlation	.312	.777**	Valid
12	Pearson Correlation	.312	.761**	Valid
13	Pearson Correlation	.312	.746**	Valid
14	Pearson Correlation	.312	.763**	Valid
15	Pearson Correlation	.312	.753**	Valid
16	Pearson Correlation	.312	.744**	Valid
17	Pearson Correlation	.312	.555**	Valid
18	Pearson Correlation	.312	.753**	Valid
19	Pearson Correlation	.312	.740**	Valid
20	Pearson Correlation	.312	.532**	Valid
21	Pearson Correlation	.312	.803**	Valid
22	Pearson Correlation	.312	.605**	Valid

Sumber : Data SPSS

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai r hitung untuk semua item lebih besar dari 0.312, maka dapat disimpulkan bahwa semua item instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah “valid”.

Tabel 5. Data mentah hasil penelitian Y

No Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total Y
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	57
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	52
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	57
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	57
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
10	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	53
11	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	54
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	48
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60

16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
17	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	53
18	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	54
19	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	49
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
21	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	49
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
23	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	57
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
26	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	40
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
28	4	4	3	1	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	45
29	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	53
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
32	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	41
33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
37	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
38	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	53
39	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	46
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45

Sumber: Data SPSS

Tabel 6 . Hasil Uji Validitas SPSS Variabel Y

No. Item	Pearson Correlation	rtabel	rhitung	Ket
1	Pearson Correlation	.312	.755	Valid
2	Pearson Correlation	.312	.759	Valid
3	Pearson Correlation	.312	.813	Valid
4	Pearson Correlation	.312	.733	Valid
5	Pearson Correlation	.312	.792	Valid
6	Pearson Correlation	.312	.870	Valid
7	Pearson Correlation	.312	.813	Valid
8	Pearson Correlation	.312	.821	Valid
9	Pearson Correlation	.312	.673	Valid
10	Pearson Correlation	.312	.752	Valid
11	Pearson Correlation	.312	.844	Valid
12	Pearson Correlation	.312	.817	Valid
13	Pearson Correlation	.312	.671	Valid
14	Pearson Correlation	.312	.605	Valid
15	Pearson Correlation	.312	.734	Valid

Sumber: Data SPSS

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai rhitung untuk semua item lebih besar dari 0.312, maka dapat disimpulkan bahwa semua item instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid

Tabel 5. Data mentah hasil penelitian Y

No Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total Y
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	57
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	52
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	57
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	57
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
10	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	53
11	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	54
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	48
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
17	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	53
18	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	54
19	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	49
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
21	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	49
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
23	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	57
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
26	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	40
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
28	4	4	3	1	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	45
29	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	53
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
32	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	41
33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
37	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
38	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	53
39	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	46
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45

Sumber: Data SPSS

Tabel 6 . Hasil Uji Validitas SPSS Variabel Y

No. Item	Pearson Correlation	rtabel	rhitung	Ket
1	Pearson Correlation	.312	.755	Valid
2	Pearson Correlation	.312	.759	Valid
3	Pearson Correlation	.312	.813	Valid
4	Pearson Correlation	.312	.733	Valid
5	Pearson Correlation	.312	.792	Valid
6	Pearson Correlation	.312	.870	Valid
7	Pearson Correlation	.312	.813	Valid
8	Pearson Correlation	.312	.821	Valid
9	Pearson Correlation	.312	.673	Valid
10	Pearson Correlation	.312	.752	Valid
11	Pearson Correlation	.312	.844	Valid
12	Pearson Correlation	.312	.817	Valid
13	Pearson Correlation	.312	.671	Valid
14	Pearson Correlation	.312	.605	Valid
15	Pearson Correlation	.312	.734	Valid

Sumber: Data SPSS

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai rhitung untuk semua item lebih besar dari 0.312, maka dapat disimpulkan bahwa semua item instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relatif yang sama. Uji realibitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Nunnaly (Ghozali, 2011:48 dalam skripsi) menyatakan jika nilai *Cronbach's Alpha* > rtabel sebesar 0,7 maka instrumen dikatakan reliabel, handa dan konsisten

Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian, yakni kuesioner berkenan dengan efektivitas penggunaan aplikasi wargaKu disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7 . Uji Reliabilitas Variabel X SPSS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
.952	22

Sumber: Data SPSS

Berdasarkan tabel 7 diketahui nilai *Cronbach's Alpha* variabel X memperoleh nilai sebesar 0.952, jika nilai *cronbach's alpha* > 0.7 (0.952 > 0.7), maka disimpulkan kuesioner adalah reliabel atau handal.

Tabel 8. Uji Reliabilitas Variabel Y SPSS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
.948	15

Sumber: Data SPSS

Berdasarkan tabel 8 diketahui nilai *Cronbach's Alpha* variabel X memperoleh nilai sebesar 0.948, jika nilai *cronbach's alpha* > 0.7 (0.948 > 0.7), maka disimpulkan kuesioner adalah reliabel atau handal.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model, nilai residu dari regresi mempunyai distribusi yang normal. Jika distribusi dari nilai residual tidak berdistribusi normal, maka dikatakan ada masalah normalitas (santoso, 2010:210 dalam skripsi). Uji normalitas menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Kriteria pengujian jika nilai *Asymptotic* (2-tailed) > *alpha* (0.05), maka disimpulkan data berasal dari populasi berdistribusi normal.

Tabel 9. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0,0000000
	Std. Deviation		5,06902238
Most Extreme Differences	Absolute		0,177
	Positive		0,177
	Negative		-0,107
Test Statistic			0,177
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			0,017
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		0,019
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,016
		Upper Bound	0,023

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 9, uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Monte Carlo (2-tailed) adalah 0.019. *Monte Carlo (2-tailed)* 0.019 lebih besar dari *alpha* (0.05) Dengan pendekatan Monte Carlo, data penelitian atau residu dianggap berdistribusi normal karena lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Uji Regresi Sederhana

Regresi linear sederhana adalah metode regresi yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Metode ini, baik dalam bentuk regresi linear sederhana maupun berganda, memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Menghitung estimasi rata-rata dan nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen.
2. Menguji hipotesis mengenai ketergantungan antar variabel.
3. Memprediksi nilai rata-rata variabel independen berdasarkan nilai variabel independen yang berada di luar jangkauan sampel.

Dalam analisis regresi sederhana menggunakan SPSS, terdapat beberapa asumsi dan persyaratan yang harus diperiksa dan diuji.

Tabel 10 Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 ^a	0,789	0,783	3,020

a. Predictors: (Constant), TotalX

Sumber: Data SPSS

Tabel output diatas menjelaskan besar nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,888. Dari output tersebut diperoleh koefisiensi determinasi (R Square) sebesar 0,789. Yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (efektivitas) terhadap variabel terikat (pelayanan publik) adalah sebesar 78,9%, sedangkan 21,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel X.

Tabel 11. ANOVA

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1296,439	1	1296,439	142,112	.000 ^b
Residual	346,661	38	9,123		
Total	1643,100	39			

Sumber: Data SPSS

Dari output diatas diketahui bahwa nilai F hitung adalah 142,112 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel Efektivitas (X) terhadap peningkatan pelayanan publik (Y).

Tabel 12 Coefficients

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	4,045	3,914		1,034	0,308
Efektivitas	0,634	0,053	0,888	11,921	0,000

a. Dependent Variable: TotalY

Berdasarkan output diatas dijelaskan pada tabel tersebut, pada kolom B pada *constant* (a) adalah 4,045. Sedangkan nilai Efektivitas (b) adalah 0,634. Sehingga persamaan/model regresi dapat di tulis : $Y = 4,045 + 0,634x$

- Nilai Konstanta positif sebesar 4,045 menunjukkan pengaruh positif variabel independen (efektivitas penggunaan Aplikasi WargaKu). Bila variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel Y akan naik atau terpenuhi
- Koefisiensi regresi x sebesar 0,634 menyatakan bahwa jika variabel X mengalami kenaikan satu stuan, maka variabel Y akan mnegalami peningkatan sebesar 0,634.

Uji hipotesis

Uji hipotesis berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Uji hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig) dengan nilai probabilitas 0,05. Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan adalah:

- Jika nilai signifikansi < dari nilai probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa ada pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
- Sedangkan jika nilai signifikansi > dari nilai probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa tidak ada pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Rumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Hipotesis Nol (H_0) Penggunaan aplikasi WargaKu tidak memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Surabaya.
- Hipotesis Alternatif (H_1) Penggunaan aplikasi WargaKu memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Surabaya.

Berdasarkan output di atas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa penggunaan aplikasi WargaKu efektif dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Surabaya. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terlihat bahwa H_0 ditolak artinya koefisien regresi signifikan atau terdapat pengaruh yang positif dan signifikan penggunaan aplikasi WargaKu terhadap peningkatan pelayanan publik di Kota Surabaya. Besarnya pengaruh penggunaan aplikasi WargaKu terhadap peningkatan pelayanan publik yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,888. Hal ini menunjukkan pengaruh yang sangat kuat antara penggunaan aplikasi WargaKu terhadap peningkatan pelayanan publik. Sedangkan untuk menyatakan

kontribusi (sumbangan) variable X terhadap Y atau koefisien determinan = $r^2 \times 100\% = 0,789$. Hal ini menjelaskan perubahan pada peningkatan pelayanan publik oleh variable penggunaan aplikasi WargaKu sebesar 78,9% sedangkan sisanya 21,1% ditentukan oleh variable lain. Sedangkan tingkat signifikansi koefisien korelasi (2-tailed) dari output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0,001 atau 0. Karena probabilitas jauh di bawah 0,01 atau 0,05, maka pengaruh antara penggunaan aplikasi WargaKu terhadap peningkatan pelayanan publik signifikan.

5. KESIMPULAN

Aplikasi WargaKu merupakan platform digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memfasilitasi komunikasi dan interaksi antara warga dan pemerintah. Aplikasi ini menawarkan layanan cepat, efisien, dan transparan dalam berbagai aspek pelayanan publik, dengan fitur utama yang mencakup pelaporan masalah lingkungan, permohonan izin, pembayaran pajak, informasi kebijakan publik, dan layanan administrasi lainnya. Aplikasi ini juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Pengaruh Aplikasi WargaKu sangat signifikan dalam memudahkan warga mengakses layanan publik tanpa harus datang ke kantor pemerintahan, meningkatkan responsivitas pemerintah dalam menangani laporan warga, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Selain itu, aplikasi ini juga mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan. Penelitian yang dilakukan dengan sampel 40 pengguna aplikasi WargaKu di Surabaya menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (83%) dan berusia 21-30 tahun (55%). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian (kuesioner) dinyatakan valid dan reliabel, dengan validitas diuji menggunakan Pearson Product Moment dan reliabilitas dengan Cronbach's Alpha. Uji normalitas menunjukkan bahwa data penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa pengaruh aplikasi WargaKu terhadap peningkatan pelayanan publik sebesar 78.9% dengan pengaruh yang signifikan dan positif. Uji hipotesis menunjukkan bahwa Hipotesis Nol (H_0) ditolak dan Hipotesis Alternatif (H_1) diterima, yang berarti penggunaan aplikasi WargaKu efektif dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Surabaya dengan tingkat signifikansi yang sangat kuat.

PENGAKUAN/ UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo atas dukungan dan fasilitas yang diberikan dalam penelitian ini, dan kepada semua responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi. Terima kasih khusus kepada Bu Imelda atas kontribusi dan korespondensinya yang sangat berharga. Tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Basyo and A. Anirwan, "Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur," *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, vol. 4, no. 1, 2023, doi: <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i1.477>.
- [2] P. A. May I and E. H. Fanida, "Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya," *Publika*, vol. 11, no. 1, pp. 1553–1568, 2022.
- [3] L. S. Yuliantini and E. P. Purnomo, "Citizens' Satisfaction on Service Quality of Mobile Government (Case Study : Wargaku Surabaya Application). ," *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control*, , 2024, doi: <https://doi.org/10.22219/kinetik.v9i1.1884>.
- [4] R. Alifa, A. Mustofa, and I. D. Pramudiana, "Community Participation Through The Wargaku Application Complaint Media in The City of Surabaya," *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, , vol. 11, no. 2, 2023, doi: <https://doi.org/10.21070/jkmp.v11i2.1756>.
- [5] R. Bramasta and S. Pramono, "Implementasi Program Layanan Masyarakat Melalui Aplikasi 'WargaKu' di Kota Surabaya," *Soetomo Administrasi Publik*, vol. 1, no. 1, pp. 47–60, 2023.
- [6] M. N. Budiman, "Pemanfaatan Aplikasi WargaKu Sebagai Praktek Digitalisasi Public Relations Pemerintah Kota Surabaya," *Jurnal Audiens*, vol. 5, no. 1, pp. 101–113, Mar. 2024, doi: [10.18196/jas.v5i1.345](https://doi.org/10.18196/jas.v5i1.345).
- [7] R. A. Allifiyah and A. Prastyawan, "Implementasi Kebijakan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi WargaKu Surabaya (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)," *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, vol. 1, no. 3, pp. 574–586, 2023.

- [8] D. P. Saputra and A. Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* | , vol. 7, no. 2, pp. 194–211, 2019, [Online]. Available: <https://ombudsman.go.id>,
- [9] S. E. R. Putri Gunawan and D. Hertati, "Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya," *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, vol. 22, no. 3, p. 1360, Oct. 2022, doi: 10.33087/jiubj.v22i3.2462.
- [10] Rafida Hasna, "Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (Simponie) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018," UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA , Serang, 2019.
- [11] E. Caroline, *Metode Kuantitatif*. Media Sahabat Cendekia, 2019.
- [12] M. Muslich, "Metode Kuantitatif," 1993.
- [13] A. Widiyarta and I. Humaidah, "Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 9, no. 18, pp. 43–51, 2023.
- [14] A. D. Putri and M. R. Basyar, "Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya," *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, vol. 2, no. 2, pp. 694–701, 2023.
- [15] R. Hidayati and I. M. Suwanda, "Upaya Pemerintah kota Surabaya dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat melalui Media Center Surabaya sebagai Wujud Good Governance," *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*, vol. 10, no. 4, pp. 824–841, 2022.
- [16] M. N. Dewi, "Pengaruh gaya hidup (lifestyle), harga, promosi terhadap pemilihan tempat tujuan wisata (destination) studi kasus pada konsumen artojaya tour & travel surabaya," *Jurnal Strategi Pemasaran*, vol. 3, no. 1, pp. 1–13, 2015.
- [17] I. Naila, G. R. Illahi, and F. R. Saleh, "Peningkatan Pemahaman Masyarakat terhadap Aplikasi 'WARGAKU' untuk Memaksimalkan Teknologi Informasi Pemerintah," *Jurnal Abadimas Adi Buana*, vol. 6, no. 02, pp. 204–211, 2023.