JURNAL AUDIENS
VOL. 5, NO. 1 (2024) https://doi.org/10.18196/jas.v5i1.345

Pemanfaatan Aplikasi WargaKu Sebagai Praktek Digitalisasi Public Relations Pemerintah Kota Surabaya

Marco Nugroho Budiman
S2 Media dan Komunikasi FISIP Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia
nugrohomarco@gmail.com

Diserahkan: 10 Januari 2024; Direvisi: 16 Maret 2024; Diterima: 20 Maret 2024

Abstract
This research discusses the Surabaya City Government utilizing the WargaKu application as the latest media for Digital Public Relations activities. Public relations activities have also changed with today's digitalization. Digital Public Relations is an initiative from the development of Public Relations. It's just that internet media is a means of publicity. Of course, Digital Public Relations activities would never have emerged without the latest media. The latest media (new media) is the carrier of many new jobs. Its presence is able to converge media from old media (traditional) with the latest media (new media). The method used in this research is a descriptive qualitative method. The results obtained from this research are that the WargaKu application is a good quality public service in terms of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy which is the latest media for the Digital Public Relations of the Surabaya City Government.
Keywords: Aplikasi Wargaku, Digital Public Relations, New Media, Pemerintah Kota Surabaya

Abstrak
Penelitian ini membahas tentang Pemerintah Kota Surabaya memanfaatkan aplikasi WargaKu sebagai media terkini dari aktivitas Digital PubliC Relations. Aktivitas public relations pun turut berubah seiring digitalisasi saat ini. Digital Public Relations adalah inisiatif dari perkembangan Public Relations. Hanya saja media internet menjadi sarana publisitasnya. Tentu aktivitas Digital Public Relations tak akan pernah muncul tanpa adanya media terkini. Media terkini (new media) yang menjadi pembawa banyaknya pekerjaan baru. Kehadirannya mampu mengkonvergensi media dari media lama (tradisional) dengan media terkini (new media). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualititatif deskriptif. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah aplikasi WargaKu adalah layanan publik berkualitas baik secara tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang menjadi media terkini dari Digital Public Relations Pemerintah Kota Surabaya.
Kata Kunci: Aplikasi Wargaku, Digital Public Relations, New Media, Pemerintah Kota Surabaya

Copyright © (2024), Jurnal Audiens
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA)

PENDAHULUAN

Kemajuan internet sudah memberikan dampak yang besar dalam segala aktivitas pekerjaan sehari-hari. Melalui kehadiran internet, banyak pekerjaan yang awalnya dikerjakan secara model konvensional (kuno) menjadi pekerjaan serba digital. Hampir sebagian orang di dunia ini seolah menjadi melek internet. Ditambah lagi pada 2019 lalu, dunia diperhadapkan pandemi COVID-19 yang mengharuskan banyak orang mau tidak mau melakukan segala pekerjaan dari rumah. Hal inilah muncul pekerjaan-pekerjaan baru berbasis digital pada saat pandemi. Sebut saja pekerjaan bidang jasa. Mulai dari customer service yang berubah menjadi e-customer service, pekerjaan ticketing berubah menjadi serba digital, bahkan pekerjaan media sosial sebagai content creator/KOL/influencer/digital marketing juga dapat disebut ramai dalam beberapa tahun terakhir ini. Apa yang telah tersebutkan itu mungkin baru sebagian saja dari banyaknya pekerjaan baru berbasis digital saat ini.

Aktivitas public relations pun turut berubah seiring digitalisasi saat ini. Digital Public Relations adalah inisiatif dari perkembangan Public Relations. Hanya saja media internet menjadi sarana publisitasnya. Tentu aktivitas Digital Public Relations tak akan pernah muncul tanpa adanya media terkini. Media terkini (new media) yang menjadi pembawa banyaknya pekerjaan baru. Dengan berbasis internet, semua perusahaan sektor bidang dapat berjalan. Bukan hanya dari salah satu sektor pebisnis saja, namun semua bisa mengambil perannya masing-masing. Termasuk sektor pemerintahan.

Dengan basis media terkini dan internet, humas Pemerintah Kota Surabaya melakukan inovasi program kerja, kebijakan serta lingkungan kerja Pemkot Surabaya secara digital. Pemerintah Kota Surabaya hadirkan aplikasi "WargaKu". Aplikasi ini menganut sistem one for all dimana berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan untuk warga Kota Surabaya. WargaKu adalah singkatan dari wadah aspirasi rukun tetangga, rukun warga dan kampung unggul. Aplikasi yang hanya bisa diakses oleh warga Kota Surabaya ini dapat digunakan untuk interaksi dengan pemerintah dalam segala urusan birokrat. Melalui aplikasi ini, warga Surabaya diharapkan jadi lebih mudah dalam menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, keluhan atau apresiasi terhadap Pemerintah Kota Surabaya tanpa harus melakukan praktek konvensional.

Lewat aplikasi ini menjadi bukti bahwa pemerintahan pun memanfaatkan praktek public relations secara digital. Sederhananya dapat terlihat dari aktivitas warga Kota Surabaya. Sebelum ada aplikasi ini, apabila warga Kota Surabaya memiliki keresahan dalam konteks yang membutuhkan keterlibatan pihak instansi pemerintah, mereka harus datang ke kantor kelurahan/kecamatan/layanan pengaduan, kemudian melakukan antri di sana. Namun semenjak ada WargaKu, semua hal ribet yang ada bisa dilakukan dalam satu genggaman gawai saja. Dalam aplikasi WargaKu ini juga dimana masyarakat dapat saling berinteraksi dan memantau status pengaduan/kelanjutan pengaduan bersama Pemerintah Kota Surabaya. Warga tak perlu mencari kepala divisi maupun staff dari pihak instansi pemerintahan, mereka cukup memantau saja dari WargaKu ini. Kecanggihan yang dijanjikan selanjutnya adalah apabila pengaduan kita tidak terproses dalam 1x24 jam oleh perangkat daerah atau instansi terkait, maka secara sistem pelaporan yang belum terespon akan langsung masuk ke laporan Walikota Surabaya. Artinya Kepala Daerah Kota Surabaya mempunyai akses langsung menerima laporan dari warganya. Sementara dari sisi warganya pun terasa lebih tenang karena pelaporannya langsung direspon.

Aplikasi ini ternyata sangat diminati oleh warga Kota Surabaya. Terbukti selama 2021 atau mulai Maret hingga akhir Desember 2021, ada sebanyak 11.316 pengaduan yang masuk ke dalam aplikasi tersebut. Dari jumlah itu, sebanyak 11.116 pengaduan telah diselesaikan pada tahun 2021, sedangkan sisanya sebanyak 200 pengaduan ditindaklanjuti pada tahun 2022 (Surabaya.go.id, 2021). Munculnya internet sebagai new media tentu sangatlah berdampak pada perubahan cara kerja public relations. Mungkin saat sebelum ada internet, aktivitas public relations harus dilakukan secara konvensional dan

rutin untuk memastikan pelanggan/publiknya merasa nyaman. Kini secara digital pun, para aktivis Public Relations bisa melakukan lebih mudah dan serius.

Cutlip, Scott. M (2006) menjelaskan public relations is the management function that establishes and maintains mutually benefical relationship between an organization and their publics on whom its success or failure depends. Pemerintah Kota Surabaya mencoba untuk tidak hanya menggunakan media sosial saja sebagai langkah digitalisasi aktivitas kehumasan. Pemerintah Kota Surabaya mencoba untuk menyajikan layanan publik digital yang berguna bagi masyarakat Kota Surabaya. Hal ini sekaligus membangun relasi serta trust publik terhadap pemerintah. Langkah jitu yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya ialah memperkenalkan aplikasi WargaKu sebagai bentuk inovasi mereka kepada publik melalui media sosial yang dimilikinya. Hal ini dengan saja dilakukan agar publik pun memiliki awareness dari aplikasi wargaKu saat ini.

Aktivitas digital public relations sangat erat dengan kepentingan publik. Baik secara publik internal maupun publik eksternal. Kepuasan publik mempengaruhi penentuan kesuksesan kinerja dari seorang public relations. Termasuk mengurus soal layanan publik yang ada. David McKevitt (1998), dalam bukunya yang berjudul Managing Core Public Services, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa "*Core Public Services my be defined as those sevices which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; heatlh, education, welfare and security provide the most obvious best know example*".

Dalam penentuan indikator kualitas layanan publik, pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Lima indikator tersebut menjadi indikator dalam penelitian ini untuk melihat seberapa jauh pemanfaatan aplikasi WargaKu sebagai media dari Digital Public Relations.

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa referensi penelitian terdahulu. Asep Bidin pada tahun 2020 pernah meneliti media online dan kerja digital public relations politik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini berfokus pada kajian bagaimana public relations politik menggunakan new media sebagai sarana informasi. Peneliti tersebut ingin melihat seberapa jauh aktivitas digital public relations yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yang didapatkan ialah digital public relations terbukti memberikan manfaat bagi Pemerintah Provinsi Jakarta.

Penelitian terdahulu selanjutnya ada dari Retno Kusumaningtyas (2020) yang meneliti Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Praktek Public Relations Digital Di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini adalah melihat Satpol PP Kota Surabaya memanfaatkan aktivitas Digital Public Relations dalam bentuk penggunaan media sosial. Perbedaan penelitian antara penelitian terdahulu dengan saat ini ialah terletak pada fokus penelitiannya. Penelitian terdahulu fokus kepada media social sebagai pendukung kerja digital public relations. Sementara penulis menekankan tentang peran digital public relations lewat inovasi programnya. Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah di atas, peneliti ingin meneliti bagaimana pemanfaatkan aplikasi WargaKu sebagai praktek digitalisasi Public Relations Pemerintah Kota Surabaya.

KAJIAN PUSTAKA

DIGITAL PUBLIC RELATIONS

Pada era modern saat ini, Public relations terbagi menjadi dua, yakni traditional PR dan Digital PR. Perbedaannya hanya terletak pada media internet saja. Apabila Digital PR, maka seluruh prakteknya memiliki unsur media terkini. Praktek ini adalah hasil dari kegiatan hubungan masyarakat yang diadaptasi

dari penggunaan teknologi informasi bagi perusahaan. Media internet dimanfaatkan oleh divisi PR untuk membangun merek atau brand serta membangun kepercayaan publik. Digital Public Relations bisa disebut E-PR atau Cyber PR. Digital public relations adalah aktivitas public relations yang berbasis internet. Soal fungsi, tujuan, dan asas dari digital public relations sejatinya tidak jauh berbeda dengan public relations yang tradisional. Kemajuan zaman perlu diimbangi juga oleh perubahan pasar, termasuk aktivitas dari public relations.

Menurut Onggo (2004) aktivitas dari Digital Public Relations dapat dibagi menjadi 3R. Relasi, reputasi dan relevansi. Relasi merupakan aspek yang tidak dapat terpisahkan dalam public relations. Semua aktivitas public relations selalu memperhatikan bagaimana relasi yang ada. Relasi dalam internal perusahaan, relasi dalam eksternal perusahaan, relasi dalam proses komunikasi guna mencapai target audiens, relasi dalam membangun citra perusahaan dan sebagainya.

Kehadiran public relations justru menjadi seni tersendiri untuk membangun reputasi yang berkesinambungan. Sementara membangun relasi tak cukup bila dilakukan hanya secara konvensional. Semua harus bisa dilakukan bukan hanya secara konvensional, melainkan secara online. Relasi yang baik akan memudahkan perusahaan/organisasi mencapai target yang dituju. Namun relasi yang buruk bisa menjadi penghambat/upaya gagal untuk mencapai target yang diinginkan. Itu artinya sangatlah tidak mungkin bila kita berbicara mengenai public relations, namun mengabaikan aspek relasi tersebut.

Selain bicara relasi, maka penting juga kita mengetahui aspek berikutnya yakni reputasi. Reputasi akan didapatkan apabila hasil dari relasi berangsur baik bahkan cenderung dipertahankan. Salah satu tugas dan tanggung jawab dari seorang public relations adalah mempertahankan reputasi. Reputasi tidak hanya didapatkan begitu saja. Namun, reputasi harus dibangun. Dan proses membangun reputasi tersebut adalah jangka panjang. Semua anggota perusahaan/organisasi juga punya tugas yang sama dalam mempertahankan reputasi.

Pentingnya perusahaan mempunyai manajemen reputasi agar tetap eksis. Apabila suatu perusahaan atau organisasi memiliki reputasi yang buruk, tentu akan sangat sulit untuk mendapatkan atau membangun reputasi semula. Terciptanya kepuasan publik dapat berikan berbagai manfaat. Selain relasi menjadi harmonis, pembentukan loyalitas publik, serta mendapat reputasi yang semakin baik di mata publik. Dalam public relations, kepercayaan publik sangatlah mahal harganya. Tidak bisa disandingkan dalam bentuk nilai mata uang.

Sementara R yang terakhir adalah relevansi. Relevansi artinya mengupayakan seluruh aktivitas public relations dapat relevan dan diterima oleh target publik perusahaan atau organisasi. Digitalisasi dalam aktivitas public relations inilah menjadi bukti relevansi. Disaat secara teori mungkin public relations masih dijabarkan secara tradisional. Namun beberapa tahun ke depan bisa saja teori tersebut akan usang dan menjadi tidak relevan. Perlu ada inovasi kegiatan inisiatif yang menjadikan peran public relations akan terus eksis bahkan dibutuhkan oleh publik. Itulah gambaran dari digital public relations. Bagaimana aktivitas yang tidak menghapus semua teori public relations yang ada, namun justru menambahkan bahkan memperlengkapi seluruh peran public relations agar bisa terus menyesuaikan dengan publik yang ada.

Fenomena aplikasi layanan publik ini menjadi salah satu contoh relevansi dalam public relations. Apabila dahulu seorang public relations untuk bisa dekat dan berelasi dengan publiknya harus menggunakan aktivitas tatap muka. Namun kali ini, setiap insan dapat menjalin relasi tanpa harus bertatap muka. Memang secara badani tidak bisa bertemu, namun bukan berarti relasi tidak bisa dijalankan.

Efektivitas dari seorang public relations diharapkan dapat lebih fokus pada target sasaran yang lebih akurat dan terukur. Semua perencanaan aktivitas public relations harus memiliki indikator bukan

mengenai seremonial wajib saja, melainkan harus terlihat dampak yang diberikan. Perbedaan pola antara tradisional (media lama) dengan digital (media terkini) harus dapat dikombinasikan. Dalam digitalisasi ini maka seorang digital public relations harus lebih bijak. Sebab internet membuat sesuatunya tampak transparan. Artinya seorang public relations sangatlah penting dalam menjalankan perannya di era digital ini. Sebab tidak semua pesan perusahaan harus juga disampaikan secara utuh kepada publik. McQuail dalam Ardianto (2011) menjabarkan bahwa ciri-ciri utama yang menandai perbedaan antara media baru (new media) dengan media lama (tradisional) berdasarkan perspektif publik, yakni interactivity ; Diindikasikan oleh respon atau tawaran dari sumber/pengirim pesan. Social presence (sociability) ; Dialami oleh pengguna, sense of personal contact dengan orang lain bagaimana kehadiran media dapat menjalin satu hubungan antar pribadi.

PELAYANAN PUBLIK

Para praktisi digital public relations saat ini sedang menghadapi berbagai persoalan dalam cakupan komunikasi. Mereka dituntut untuk bisa menjalin relasi yang baik dengan berbagai publik disertai perkembangan teknologi yang memberikan banyak dampak. Lebih lanjut lagi, seharusnya aktivitas public relations sepenuhnya terkait kepentingan publik. Proses dan hasil pengambilan kebijakan yang disajikan merupakan kepentingan publik, bukan sekadar kepentingan pribadi semata. Grunig & Hunt (1984) menjabarkan bahwa dalam perkembangan public relations, mulai berkembang bukan hanya satu arah saja, melainkan juga dua arah. Dimana publik pun juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan perusahaan/organisasi.

Menurut Lovelock dan Wright (2005) ada empat fungsi inti yang harus dipahami perusahaan atau organisasi dalam menyiapkan layanan publik, yaitu: Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk, memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan, dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik, memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, serta memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi. Menurut Zeithaml dkk (1990), kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

METODE PENELITIAN

Pendekatan metode penelitian yang peneliti gunakan saat ini ialah analisis teks dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah peneliti mengumpulkan unit analisis dari bentuk pelayanan publik sebagai bagian dari aktivitas digital public relations. Kemudian melihat aplikasi WargaKu dengan menghubungkan elemen-elemen indikator yang ada. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi. Metode dokumentasi adalah metode untuk menelusuri data historis. Dokumentasi yang dimaksud adalah tampilan dari setiap menu aplikasi WargaKu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehadiran aplikasi ini menjadi kabar baik sekaligus contoh bagi inovasi pemerintahan di Indonesia. Bentuk transparansi, digitalisasi, dan menjawab persoalan semuanya tampak dari hadirnya aplikasi ini. WargaKu adalah aplikasi buatan Pemerintah Kota Surabaya yang memiliki arti singkatan dari Wadah Aspirasi Rukun Tetangga Rukun Warga dan Kampung Unggul. Diharapkan lewat kehadiran aplikasi ini, muncul gagasan dan pelaporan yang langsung diketahui oleh pejabat publik. Wali Kota yang mewakili

Pemerintah Kota Surabaya pun dapat berinteraksi dengan publik secara langsung. Aplikasi ini sejatinya wujud inovasi dari layanan pengaduan Pemerintah Kota Surabaya. Bila selama ini proses pengaduan dilakukan secara manual dan tradisional, kali ini proses pengaduan dapat dilakukan secara langsung dari gawai Anda masing- masing. Dalam aplikasi ini masyarakat dapat menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, keluhan, hingga apresiasi secara langsung oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Aplikasi berbasis android dan iOS ini dapat dengan mudah digunakan oleh seluruh publik Surabaya. Masyarakat hanya diwajibkan mendaftar akun berdasar KTP dan data pribadi yang terjamin kerahasiaannya. Kemudian dalam aplikasi ini, masyarakat disajikan dengan berbagai layanan yang bisa digunakan berdasar kebutuhan saat ini. Mulai dari pengaduan masalah perizinan tanah, akses Kesehatan, kependudukan, PPID, dan sebagainya. Aplikasi ini juga bersifat dua arah. Dalam artian, bukan hanya warga publik saja yang dapat dengan bebas mengaksesnya. Namun, dari segi aparatur dapat saling mengakses yakni berinteraksi dan memantau status pengaduan.

Publik juga dapat melakukan pantauan dari hasil pengaduan yang dilakukan. Proses penggunaan aplikasi ini menjadi bukti adanya perubahan arah dari pola tradisional dikonvergensikan menjadi digital. Hal ini jelas menghemat waktu dan biaya yang dibutuhkan. Apabila proses tradisional bisa memakan waktu 7 hari untuk satu pengaduan saja, bayangkan ada berapa pengaduan yang akan masuk setiap harinya. Pola digitalisasi ini juga membawa publik semakin trust dan terlibat aktif dalam menjalin relasi. Tim komunikasi Pemerintah Kota Surabaya tidak lupa untuk gencar mempublikasikan inovasi program yang dilakukan lewat media sosial. Hal ini sesuai dengan aktivitas yang dilakukan oleh seorang digital public relations untuk melakukan persuasi kepada stakeholder yang terkait. Bukan hanya publik Kota Surabaya saja, melainkan Pemerintah Kota lain, perusahaan maupun organisasi lain juga bisa melakukan studi banding lebih lanjut lewat aplikasi ini.

Inovasi aplikasi WargaKu ini mendapat berbagai apresiasi penghargaan. Kota Surabaya berhasil menerima penghargaan PR Indonesia Awards (PRIA) 2022 atas prestasi inovasinya yang berhasil menghadirkan media terkini bagi digital public relations. Bukan berhenti di situ saja, Pemerintah Kota Surabaya juga mendapat penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) dalam kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4). Pengharagaan ini menjadi bukti kepercayaan publik sangatlah tinggi terhadap Pemerintah Kota Surabaya. Seluruh elemen stakeholders pun juga mengapresiasi inovasi media terkini WargaKu. Penghargaan ini juga tidak menyurutkan semangat Pemerintah Kota Surabaya untuk terus mendengar sekaligus menjawab segala keluh kesah publik yang nantinya bisa dipenuhi oleh Pemerintah Kota Surabaya.

TANGIBEL

Aplikasi WargaKu dapat diakses oleh publik secara mudah di playstore ataupun media center Surabaya.go.id. Aplikasi ini termasuk memenuhi indikator pertama yaitu sebagai wujud platform yang bisa digunakan oleh publik. Tahap awal masyarakat hanya diminta memiliki akun sebagai syarat masuk aplikasi. Pendaftaran aplikasi hanya diminta data pribadi, NIK, serta password yang menjadi pengaman akun. Setelah melewati beberapa proses yang ada, masyarakat secara otomatis bisa membuat pengaduan sesuai kebutuhan yang diinginkan. Ini menandakan bahwa semua kalangan publik yakni warga Kota Surabaya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi WargaKu ini.

Publik yang telah memiliki kartu identitas sudah bisa memiliki akses secara utuh dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis digital yang satu ini. Sisi kemudahan akses dalam bentuk aplikasi dapat dirasakan dari pengguna WargaKu ini. Kemudian indikator selanjutnya ialah mengenai kemudahan dalam mengakses proses pelayanan yang ada di aplikasi. Ini merupakan indikator ketiga dari dimensi layanan public yang tangibel. Dalam aplikasi, terdapat banyak sekali tombol pelayanan yang bisa

dimanfaatkan oleh publik. Mulai dari pengaduan, akses media center hingga melakukan panggilan darurat 112 yang nantinya nomor tersebut akan terkoneksi oleh panggilan darurat. Kemudahan akses dalam aplikasi ini sepenuhnya dilakukan secara digital. Aplikasi WargaKu hanya menggunakan jaringan internet sebagai media akses utama aplikasi ini. Itu artinya publik sudah harus memiliki jaringan internet terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi. Sebab, tanpa media internet maka aplikasi ini tidak bisa diakses.

Gambar 1. Aplikasi WargaKu yang Dapat Diakses di Playstore Maupun Website Resmi Surabaya.go.id (Suara Surabaya Media, 2021)

Berdasarkan gambar 1, merupakan contoh bagaimana setiap publik dapat meng-install aplikasi ini di gawai masing-masing. Aplikasi Wargaku juga memenuhi indikator keempat yakni penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari setiap tombol layanan yang ada di aplikasi selalu disertai dengan deskripsi singkat sebagai penjelasan maksud layanan tersebut. Selan itu, dalam setiap layanan pengaduan yang ada di WargaKu, telah dijelaskan juga mengenai langkah-langkah atau prosedur dari setiap proses pengaduan tersebut. Itu artinya aplikasi WargaKu ini termasuk memenuhi indikator mengenai penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Hanya saja aplikasi ini dapat dikembangkan kedepannya lebih baik. Bisa saja aplikasi ini juga bisa melayani untuk para publik yang mengalami disabilitas penglihatan. Diharapkan aplikasi bisa berinovasi sehingga bisa memberi ruang untuk publik disabilitas juga memanfaatkan program Pemerintah.

Indikator yang berikutnya ialah mengenai kenyamanan dalam tampilan aplikasi. Tampilan aplikasi WargaKu tampak polos, ilsutrasi sederhana, dan mudah dalam penggunaan. Tampilan UI/UX nya mendukung setiap proses pengaduan publik yang ada. Dan indikator terakhir dalam dimensi ini ialah kemudahan dalam memiliki akun. WargaKu termasuk dalam indikator kemudahan dalam mendaftar akun. Hal ini dibuktikan dengan singkatnya durasi pendaftaran memiliki akun. Data pribadi yang diminta pun sederhana dan tidak ada dokumen khusus yang harus diberikan. Hal yang tidak kalah pentingnya ialah untuk setiap publik yang ingin memiliki akun tidak dipungut biaya. Dengan kata lain inovasi Pemerintah Kota Surabaya ini bersifat gratis dan tidak berbayar. Keunggulan aplikasi secara dimensi tangibel inilah menjadi gambaran bagaimana proses digitalisasi media berjalan dengan baik. Publik tidak begitu banyak direpotkan dengan berbagai prosedur. Hal ini juga menjadi langkah bagus

untuk mengubah citra negatif yang mungkin selama ini kinerja Pemerintah masih dianggap lama, berbelit-belit, dan belum transparan. Namun dengan hadirnya aplikasi WargaKu ini menjadi bukti bahwa untuk mengurus sesuatu hal di Pemerintah semuanya dapat dilakukan secara praktis, digital dan transparan.

RELIABILITY

Fitur yang dimiliki aplikasi WargaKu Surabaya terbilang lengkap sesuai dengan permasalahan umum yang sering dialami oleh publik warga Kota Surabaya. Hal ini memenuhi indikator yang ada pada dimensi reliability. Indikator pertama dalam reliability adalah kelengkapan fitur dalam aplikasi. Semakin lengkap fitur yang tersedia, maka semakin mudah publik dalam memanfaatkannya. Setiap fitur layanan publik haruslah handal dan bisa dimanfaatkan oleh banyak orang. Pada aplikasi WargaKu, tersedia beberapa layanan yang bisa dimanfaatkan untuk pengaduan. Mulai dari media center, urus kependudukan, Kesehatan, masalah perizinan, hingga persoalan bansos. Komplitnya fitur yang tersedia, tentu membuat publik semakin intens dalam menggunakannya. Publik akan merasa diperhatikan dan diketahui setiap kebutuhan mereka oleh pihak kehumasan yang ada. Dalam aplikasi WargaKu ini diharapkan publik secara cepat dilayani dan ditangani langsung oleh petugas pelayanan yang bertanggungjawab. Misalnya, publik ingin melihat perbaikan jalan raya, maka publik cukup memilih jenis layanan pengaduan yang ada, kemudian pengaduan otomatis ditujukan kepada Dinas Pekerjaan Umum melalui aplikasi WargaKu. Bahkan dalam fitur tersebut, membantu publik yang tidak mengerti keluhannya ditujukan kepada pihak siapa. WargaKu akan membantu mengarahkan secara langsung pengaduan tersebut untuk ditindaklanjuti.

Selanjutnya di indikator kedua yakni kecanggihan fitur dalam aplikasi. Dalam setiap fitur di aplikasi WargaKu akan tersambung langsung kepada pihak instansi terkait. Setiap berkas pengaduan masalah dalam aplikasi WargaKu akan terhubung langsung dengan penanggungjawab permasalahan untuk segera diproses. Hal ini mengindikasikan adanya sistem transparansi dan digitalisasi dalam menjawab setiap permasalahan publik. Setiap pelaporan pengaduan yang ada akan diberi waktu untuk pemantauan lama proses penyelesaian masalah, dimulai dari tanggal pelaporan dibuat hingga tanggal pelaporan selesai. Fitur yang dimiliki WargaKu sudah menjawab indikator terkait kecanggihan fitur dalam aplikasi. Kecanggihan dalam aplikasi memudahkan publik untuk memiliki citra positif terhadap perusahaan/organisasi. Publik akan memiliki persepsi bahwa perusahaan/organisasi tersebut adaptif dalam perkembangan zaman sehingga mampu menyediakan layanan/wadah untuk menjawab permasalahan publik.

Bentuk tampilan umum dalam aplikasi WargaKu terlihat setiap fiturnya akan memiliki sub-fitur masing-masing untuk membahas permasalahan yang sedang dialami oleh publik terkait. Pada indikator ketiga, petugas memiliki kemudahan untuk menerima setiap pelaporan pengaduan sesuai topik masalah masing-masing. Petugas secara otomatis dapat mensortir setiap persoalan pengaduan yang masuk dalam aplikasi WargaKu. Nantinya dari segi publik atau pelapor bisa melihat status pengaduan yang ada. Tahapan proses yang berkembang dari pelaporan yang sudah dibuat. Kehadiran WargaKu ini menjadi platform komunikasi langsung antara publik dengan Pemerintah Kota Surabaya. Dalam aplikasi ini juga bisa menjadi media menyampaikan kritik, saran permohonan informasi, hingga apresiasi kepada Pemerintah Kota Surabaya. Maka dapat disimpulkan dari ketiga indikator yang ada, aplikasi WargaKu telah memenuhi semuanya. Itu artinya aplikasi WargaKu bisa dikategorikan handal dalam pemanfaatan media terkini.

Gambar 2. Tampilan Status Pengaduan Publik yang dapat Dipantau dari Pihak Pemerintah Maupun Public
(Suara Surabaya Media, 2021)

Ada 4 kategori status pengaduan, mulai dari pengaduan baru yang belum ditanggapi oleh instansi. Biasanya hal ini terjadi pada saat pelapor (publik) baru saja melakukan pengaduan kepada salah satu pihak layanan pengaduan terkait. Kemudian untuk pengaduan yang sudah ditanggapi dan sedang ditindaklanjuti biasanya dilakukan pada saat pelaporan tersebut telah masuk dan sedang dibaca oleh pihak instansi. Disinilah proses terjadinya pola komunikasi kedekatan antara publik dengan Pemerintah. Selanjutnya pengaduan yang sudah ditanggapi dan sudah ditindaklanjuti. Tahapan status pengaduan ini ialah dari pihak Pemerintah telah memberikan satu jawaban/alternatif solusi dari permasalahan yang ada. Dan yang terakhir adalah pengaduan yang sudah ditindaklanjuti dan diakhiri proses pengaduannya. Ini merupakan tahap akhir dari status pengaduan, dimana dari pihak Pemerintah telah menyelesaikan tugas dan tanggungjawab dalam merespon pengaduan, serta dari pihak publik yang sudah terjawab permasalahan pengaduan yang ada.

Keempat status pengaduan yang ada merupakan gambaran bentuk dari dimensi responsive dalam menjalankan layanan publik yang ada. Pada dimensi responsiveness, kita bisa melihat bahwa pemerintah/organisasi menjadi pelaku utama. Publik akan berekspetasi besar dalam menanti respon dari pemerintah/organisasi. Respon yang cepat namun tidak bijak bisa menjadi petaka kekecewaan bagi publik. Sementara respon yang begitu lama juga akan membuat publik menjadi tak menaruh rispek pada pemerintah/organisasi. Untuk itu dibutuhkan, kehati-hatian serta kebijaksanaan pemerintah/organisasi dalam merespon pengaduan.

Seorang Digital Public Relations biasanya akan dihadapkan ujian besar Ketika harus merespon pengaduan yang disampaikan oleh publiknya. Untuk itu, Pemerintah Kota Surabaya berinisiatif membuat banyaknya macam status pengaduan agar publik bisa melihat secara langsung bentuk respon yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Dalam dimensi ini, setidaknya ada tiga indikator yang dapat dilihat, yakni respon petugas cepat, respon petugas tepat, dan semua keluhan direspon oleh petugas.

Pada indikator pertama yaitu respon petugas cepat disesuaikan dengan target yang ditetapkan oleh Wali Kota Surabaya. Eri Cahyadi menargetkan apabila ada satu pengaduan yang tidak ada respon dalam waktu 1x24jam maka laporan tersebut akan naik statusnya langsung di bawah naungan Wali Kota

Surabaya. Sementara untuk indikator kedua yaitu respon petugas tepat tidak bisa terlihat dalam tampilan aplikasi WargaKu. Hal ini dikarenakan setiap solusi masalah yang ada tidaklah sama disetiap pengaduannya.

Kemudian pada indikator terakhir adalah semua keluhan direspon oleh petugas. Pada indikator ini bisa terlihat bahwa semua keluhan yang ada akan direspon oleh petugas lewat keempat status pengaduan yang ada. Ini menjadi keunggulan aplikasi WargaKu di mata publik bahwa inovasi ini sangatlah bermanfaat bagi mereka agar permasalahan yang ada segera menemukan solusinya. Tidak jarang pada saat aktivitas masih dilakukan secara konvensional, permasalahan pengaduan mungkin baru bisa direspons yang memakan waktu hingga berbulan- bulan. Namun kehadiran media internet mampu mengubah kebiasaan konvensional tersebut. Pada proses digitalisasi inilah, responsiveness lebih terasa dampaknya. Penanganan masalah pun bisa dilakukan dengan cepat dengan besaran angka yang jauh lebih banyak dibanding saat menerima permohonan pengaduan secara konvensional.

ASSURANCE

Hanya dengan memasukkan NIK sebagai berita laporan publik, maka publik dapat melihat secara langsung perkembangan laporan yang ada. Seperti rencana tujuan awal aplikasi WargaKu dibentuk sebagai inovasi bagi publik, disinilah pusat komunikasi yang optimal untuk menampung berbagai keluhan masyarakat dalam bentuk jaminan penyelesaian masalah. Menampung berbagai kebutuhan publik sama dengan halnya seorang public relations mengemban kepercayaan yang mereka telah berikan. Dalam menampung kepercayaan publik, tentu dibutuhkan jaminan terpercaya. Jaminan yang dimaksud adalah solusi dari penyelesaian masalah yang ada. Sama pentingnya dengan dimensi yang lain, jaminan ini dapat menumbuhkan kepercayaan publik sekaligus citra positif bagi pemerintah/organisasi. Ada tiga indikator untuk dimensi assurance saat ini, yaitu petugas memberikan jaminan durasi waktu proses pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan solusi dalam setiap pengaduan masalah.

Pada indikator pertama, petugas atau disini perannya adalah pihak instansi terkait selalu memberikan jaminan durasi waktu proses pelayanan. Hal ini bertujuan agar publik juga menerima secara dua arah terkait kejelasan permasalahan yang ada. Selain itu, setiap proses untuk menerima pengaduan tentu ada prosedur target waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Publik pun berhak menerima kepastian terkait status pengaduannya agar tidak cemas. Pemberian jaminan durasi waktu proses pelayanan ini juga berikan makna terhadap citra perusahaan. Citra yang dibangun adalah Pemerintah Kota Surabaya tampak serius dan lugas dalam menerima setiap pengaduan publik, tanpa pengecualian serta tanpa diskriminatif. Namun hal yang harus diketahui juga, meski adanya aplikasi WargaKu namun tidak serta merta setiap pengaduan akan ditindaklanjuti dan diselesaikan dalam kurun waktu 1x24 jam. Namun yang pasti, setiap perkembangan yang dilakukan oleh petugas terkait nantinya akan diperbaharui dalam status pengaduan yang ada.

Indikator selanjutnya adalah petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Dalam hal ini, aplikasi WargaKu memberikan jaminan legalitas dalam setiap proses pengaduan. Proses pengaduan akan masuk ke pihak-pihak instansi yang bertanggungjawab dalam mengatai permasalahan dari laporan yang ada. Itu bisa disebut sebagai jaminan legalitas dalam pelayanan. Proses pengaduan publik menjadi tidak sia-sia dan tepat sasaran dimana prosesnya akan dilakukan kepada pihak instansi yang berwenang. Dalam hal ini seluruh jenis layanan pengaduan memiliki proses yang sama, yakni jaminan legalitas pelayanan yang ditujukan langsung oleh pihak instansi terkait.

Kemudian indikator yang ketiga ialah petugas memberikan jaminan solusi dalam setiap pengaduan masalah. Sebagai publik tentunya mengharapkan jawaban atas permasalahan yang dialaminya. Maksud

dari hal ini ialah kehadiran WargaKu menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan. Dan hal itu telah direalisasikan oleh aplikasi WargaKu. Lewat adanya laporan yang masuk, kemudian ditujukan kepada pihak instansi terkait untuk dilakukan tindaklanjut, sampai pada tahap penyelesaian pengaduan. Pantauan dan komunikasi dua arah ini menjadi salah satu hal yang bisa terlihat dari adanya indikator yang ketiga ini. Melalui aplikasi ini, Wali Kota Surabaya juga bisa memonitor langsung setiap pengaduan yang masuk. Hal ini menunjukkan bahwa Wali Kota juga bisa mengetahui petugas instansi mana saja yang jarang menanggangpi bahkan memberikan solusi dari laporan publik. Tentunya ada tindakan tegas yang akan dilakukan bagi pihak instansi yang secara sengaja tidak merespon atau memberikan solusi atas pengaduan yang masuk.

EMPATHY

Dimensi yang kelima adalah empati. Dimensi ini mengharapkan layanan publik dapat melayani dengan penuh etika dan sopan santun. Publik adalah bagian terpenting dalam sebuah perusahaan/organisasi. Tanpa adanya publik, maka perusahaan/organisasi tidak bisa berjalan dengan baik. Sekalipun dalam proses pengaduan ini ternyata ditemukan banyak kejanggalan, namun mengambil peran sebagai Pemerintah Kota Surabaya harus bisa menjunjung tinggi kemanusiaan dalam proses pengaduan. Dalam dimensi ini, setidaknya ada tiga indikator yang menunjukkan pentingnya empathy. Diantaranya petugas melayani dengan tidak diskriminatif, petugas melayani dengan bahasa yang ramah dan mudah dimengerti, serta petugas melayani dan menghargai setiap publik yang ada.

Dalam indikator pertama kita bisa melihat bahwa dalam aplikasi WargaKu tidak dibedakan jenis-jenis publiknya. Semua mendapat perlakuan serta penyetaraan yang sama. Setiap warga Kota Surabaya berhak memiliki aplikasi WargaKu serta melakukan pengaduan bila ditemukan masalah. Pemberlakuan bagi pengguna WargaKu hanya untuk publik yang telah memiliki kartu

identitas pribadi. Dalam hal ini bisa kita lihat bahwa indikator pertama berada dalam pemanfaat aplikasi WargaKu. Beragamnya publik yang bisa mengakses aplikasi ini secara mudah, berikan asas transparan serta keadilan oleh setiap publiknya.

Gambar 3. Tampilan untuk petunjuk penggunaan aplikasi bagi pengguna WargaKu
(Aplikasi Wargaku, 2022)

Melalui gambar 3 dijelaskan bahwa pada salah satu aplikasi WargaKu terdapat satu fitur yang bisa menunjukkan penggunaan lebih detail mengenai aplikasi WargaKu. Hal ini membantu bagi sebagian publik bila dirasa kesulitan saat hendak menggunakan aplikasi WargaKu. Kita dapat melihat bahwa semua publik tidak terkecuali siapapun bisa mengakses dan menggunakan aplikasi WargaKu ini dengan baik. Sementara pada indikator yang kedua ialah petugas melayani dengan bahasa yang ramah dan mudah dimengerti. Hal ini bisa disebut sesuai pada aplikasi WargaKu. Aplikasi WargaKu meski domisili penggunanya adalah warga Kota Surabaya, namun bahasa yang digunakan dalam aplikasi tersebut adalah Bahasa Indonesia. Hal ini menunjukkan setiap informasi yang diberikan dalam aplikasi tersebut adalah bahasa yang mudah dimengerti.

Pihak instansi pun wajib merespons setiap pengaduan publik dengan bahasa yang sopan, ramah, dan mudah dimengerti. Publik tentu sangatlah senang bila keberadaannya bisa dihargai dan dimengerti. Sementara indikator yang terakhir adalah petugas melayani dan menghargai setiap publik. Bentuk responsif serta keramahan yang ditunjukkan oleh pihak instansi terkait menjadi satu jawaban bahwa publik dilayani dan penuh dihargai. Bukan hanya itu saja, namun fitur penilaian terhadap instansi serta kinerja dari aplikasi WargaKu bisa menjadi bukti bahwa publik diberi ruang untuk dekat dengan pemerintah/organisasinya. Selain itu, publik juga bisa memberikan kritik saran serta apresiasi yang membangun untuk kemajuan kinerja pelayanan di instansi terkait. Dari analisis teks yang dibuat, dapat dilihat bahwa aplikasi WargaKu termasuk mengedepankan dimensi empathy sebagai aplikasi layanan publik yang berkualitas.

KESIMPULAN

Dalam jurnal ini meneliti tentang pemanfaatan aplikasi WargaKu sebagai aplikasi Digital Public Relations Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi ini dibuat untuk memanfaatkan media internet dalam pengembangan aktivitas digital public relations. Kehadiran media internet, memunculkan aktivitas digital public relations yang ada dalam progam kerja Pemerintah Kota Surabaya. Media sosial digunakan untuk membantu promosikan inovasi program yang disebut- sebut sebagai bentuk nyata digitalisasi komunikasi Pemerintah Kota Surabaya terhadap publiknya. Aktivitas digital public relations membantu meminimalisir kegiatan yang mungkin selama ini masih dilakukan secara konvensional (tradisional). Ini menjadi bukti begitu besarnya tantangan konvergensi media. Dimana media lama akan digantikan secara massif dengan media- media terkini. Kehadiran WargaKu ternyata bukan hanya jawaban bagi warga Kota Surabaya, namun kesempatan untuk membangun citra positif Pemerintah Kota Surabaya.

Adanya inovasi program aplikasi WargaKu ini, banyak sekali penghargaan yang masuk untuk Pemerintah Kota Surabaya. Tentunya ini menjadi kabar baik bagi perkembangan Kota Surabaya yang mendukung penuh program digitalisasi. Penelitian ini menganalisis teks secara langsung yang ada dalam aplikasi WargaKu. Dan peneliti menemukan bahwa aplikasi WargaKu termasuk layanan publik yang baik menurut Zeithaml soal lima dimensi. Kelima dimensi tersebut adalah tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Dari kelima dimensi ini, secara keseluruhan aplikasi WargaKu memiliki kategori baik dan cocok untuk menjadi pemanfaatan aplikasi yang terbuka bagi Warga Kota Surabaya. Tentu penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Namun setidaknya penelitian ini boleh memberikan wawasan lebih luas mengenai pemanfaatan aplikasi yang memiliki upaya untuk memanfaatkan peranan digital public relations. Penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya, khususnya bagi peranan digital public relations. Semoga penelitian ini dapat menjadi gambaran luas mengenai pemanfaatan aplikasi WargaKu yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk setiap publik. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, namun biarlah kedepannya penelitian ini dapat menjawab bagaimana praktek

digitalisasi Public Relations dapat dilakukan baik dari perusahaan korporat, media hingga Pemerintahan Kota/Kabupaten.

REFERENSI

Aaker, David. (1991). Managing Brand Equity; Capitalizing on the Value of Brand Name, Free Press. New York.

Ardianto, E. (2011). Handbook of Public Relations. Bandung: Simbiosa Rekatama Media. Arikunto, S. (2005). Manajemen Penelitian. Jakarta: RinekaCipta.

Asep Bidin (2020). Media Online Dan Kerja Digital Public Relations Politik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi

Azhari, S., & Ardiansah, I. (2022). Efektivitas Penggunaan Media Sosial TikTok Sebagai Platform Pemasaran Digital Produk Olahan Buah Frutivez (@ hellofrutivez) Effectiveness the Use of TikTok Social Media as Digital Marketing Platform on Processed Fruit Product Frutivez (@ hellofrutivez). JUSTIN (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi), 10(1), 222–229. Cutlip, S., Center, A., & Broom, G. (2006). Effective Public Relationss (Ed.8.). Upper Saddle

River, New Jersey: Prentice Hall.

Keller, K.L. (2003). Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity. New Jersey: Pearson Education International.

Kriyantono, R (2014). Public Relations, Issue & Crisis Management. Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif. Jakarta : Prenada Media Kencana

Kusumaningtyas (2020). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Praktik Public Relations Digital Di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya. Skripsi thesis. Universitas Airlangga. Surabaya McClelland, David C. 1987. Memacu Masyarakat Berprestasi: Mempercepat Laju Pertumbuhan Ekonomi Melalui Peningkatan Motif Berprestasi. Terjemahan Siswo Suyanto dan W. B.

Wihelminus. Jakarta:Intermedia

Satria Wira., Rayhan A., Faisal G (2023). Model Produksi Konten TikTok untuk Promosi Produk @silverfank. Jurnal Audiens. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Stromback, J., Kiousis, S. (2011). Political Public Relations: Principles and Applications. New York: Routledge.

Surabaya.go.id, (2021, Januari 29). SELAMA 2021, APLIKASI WARGAKU SURABAYA SUDAH TERIMA 11.316 PENGADUAN.

Suryani (2021, Mei 31). Aplikasi WargaKu, Layanan Pengaduan Digital Pemkot Surabaya. Onggo, B.J. (2004) Cyber Public Relations. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia