

**PENINGKATAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP APLIKASI “WARGAKU” UNTUK MEMAKSIMALKAN TEKNOLOGI INFORMASI PEMERINTAH****Ishmatun Naila<sup>1\*</sup>, Gusti Rahman Illahi<sup>2</sup>, Faisol Rahmat Saleh<sup>3</sup>**<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia<sup>2</sup>Program Studi Kebidanan, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia<sup>3</sup>Program Studi Teknik Elektro, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia\*Email: [ishmatunnaila@um-surabaya.ac.id](mailto:ishmatunnaila@um-surabaya.ac.id)

| <b>Informasi Artikel</b>  | <b>Abstrak</b>   |
|---|--|
| <p><b>Kata kunci:</b></p> <p>aplikasi wargaku;<br/>pemerintah kota;<br/>sosialisasi; teknologi<br/>informasi</p> <p>Diterima: 10-12-2022<br/>Disetujui: 27-12-2022<br/>Dipublikasikan: 28-01-2023</p> | <p>Program ini dilaksanakan bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat PCM Bubutan Surabaya bahwa kepengurusan layanan pemerintahan sangat mudah hanya dengan satu aplikasi saja. Didalam Aplikasi "WARGAKU" memiliki fitur yang berhubungan dengan layanan pemerintah kota Surabaya diantaranya yaitu; 1. Layanan administrasi kependudukan; 2. Layanan perizinan; 3. Antrean layanan Kesehatan (E-Health); 4. Sosial masyarakat untuk cek data MBR; 5. layanan pengaduan, dan lain sebagainya. Mahasiswa KKN melaksanakan sosialisasi Kependudukan sebanyak 2 (dua) kali dengan tujuan supaya masyarakat lebih memahami isi dari Aplikasi, tata cara pengaplikasian hingga manfaat dalam penggunaan Aplikasi “WARGAKU”. Sosialisasi Aplikasi “WARGAKU” diselenggarakan di 2 (dua) tempat yaitu di SMP Muhammadiyah 7 Surabaya dan Masjid Al Ishlah Jl. Raya Purwodadi No. 81-83 Surabaya. Hasil dari kegiatan ini adalah meningkatnya pemahaman dan penggunaan aplikasi WARGAKU oleh warga Bubutan.</p>    |
| <p><b>Keywords:</b></p> <p>my citizen application;<br/>City government;<br/>socialization;<br/>information Technology</p>   | <p><b>Abstract</b></p> <p>This program aims to provide information to the PCM Bubutan Surabaya community that the management of government services is very easy with just one application. The "WARGAKU" application has features related to Surabaya city government services including; 1. Population administration services; 2. Licensing services; 3. Health service queue (E-Health); 4. Community socialization to check MBR data; 5. complaint service, and so on. KKN students carried out Population socialization 2 (two) times with the aim of making the public better understand the contents of the Application, the procedures for applying it to the benefits of using the "WARGAKU" Application. The socialization of the “WARGAKU” application was held in 2 (two) places, namely at SMP Muhammadiyah 7 Surabaya and Masjid Al Ishlah Jl. Raya Purwodadi No. 81-83 Surabaya. As a result of this activity, understanding and usage of the WARGAKU application by Bubutan residents has improved.</p> |

## PENDAHULUAN

Dalam rangkaian kegiatan KKN, mahasiswa harus mengetahui kondisi awal dunia kerja. Dalam konteks ini, mahasiswa peserta KKN melakukan kegiatan observasi di sub wilayah masing-masing untuk mengidentifikasi potensi daerah, kondisi fisik atau non fisik dan permasalahan atau hambatan yang biasa terjadi di daerah tersebut. Artinya, peserta KKN dapat menyusun program aksi yang akan dilaksanakan di KKN. Lokasi KKN kami bertempat di Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) Bubutan Kota Surabaya. Bubutan ini merupakan daerah pusat Surabaya, secara wilayah kecamatan ini terdiri atas 5 Kelurahan yaitu Tembok Dukuh, Gundih, Bubutan, Alon-Alon Contong, dan Jepara. Populasi wilayah ini adalah 106.721 jiwa pada tahun 2017. Desa terpadat di kota ini adalah Gundih dengan 30.180 jiwa. Desa Tembok Dukuh berjumlah 27.364 jiwa, Bubutan 14.789 jiwa, Alon-alon Contong 7.124 jiwa dan Jepara 27.264 jiwa .

Bubutan adalah salah satu kecamatan di kota Surabaya. Ruas ini terletak di kawasan Surabaya Pusat pada ketinggian sekitar 4 meter di atas permukaan laut. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya tahun 2018, luas wilayah Kecamatan Bubutan adalah 3,76 km<sup>2</sup>.

Kecamatan terluas adalah Gundih dengan luas 0,85 km<sup>2</sup>. Desa terdekat adalah Bubutan dengan luas 0,60 km<sup>2</sup>. Desa Tembok Dukuh 0,83 km<sup>2</sup>, Alon-alon Contong 0,65 km<sup>2</sup> dan Jepara 0,83 km<sup>2</sup>. Suhu tertinggi di Kecamatan Bubutan bisa mencapai 30,2 °C pada bulan Oktober. Sedangkan suhu terendah di bulan Juli adalah 27,9 0 C. *Basecamp* kegiatan KKN bertempat di sebelah SD Muhammadiyah 12 Surabaya. Ada 3 tempat untuk melaksanakan kegiatan KKN ini, yaitu di SD Muhammadiyah 12 Dupak Surabaya, Masjid At-Taubah Demak Surabaya, dan Masjid Al-Munawaroh Sumber Mulyo Surabaya.

SD Muhammadiyah 12 Surabaya berlokasi di Dupak Jaya V/ 21-29 Kecamatan Bubutan, Kelurahan Jepara merupakan sekolah yang digunakan sebagai lokasi KKN Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun 2022. Masjid At-Taubah berlokasi di Demak Barat I / 39 Kecamatan Bubutan, Kelurahan Tembok Dukuh. Sedangkan, lokasi Masjid Al-Munawaroh terletak di Sumber Mulyo V No.38-4, Kecamatan Bubutan, Kelurahan Gundih.

Berdasarkan hasil observasi sebelum kegiatan KKN diperoleh data sebagai berikut:

1. SD Muhammadiyah 12 Surabaya memiliki 17 ruang kelas
2. SD Muhammadiyah 12 Surabaya memiliki 30 tenaga guru dan total yaitu 428 peserta didik.
3. Masjid At-Taubah dan Masjid Al-Munawaroh Surabaya memiliki 2 lantai untuk kegiatan belajar mengajar
4. Visi SD Muhammadiyah 12 Surabaya :

“SD Muhamdiyah 12 Surabaya adalah sekolah yang memegang Aqidah Menebar prestas. SMP muhammadiyah 7 Surabaya juga mempunyai branding yaitu sekolah hafidz qur'an visi : Menjadi Sekolah Islam yang berkah, mampu menghasilkan generasi unggulan ber Aqidah kokoh ber akhlaqul karimah prestasi optimal serta mampu menghadapi tantangan zaman".

Salah satu kegiatan program kerja untuk mahasiswa KKN yaitu sosialisasi kependudukan menggunakan aplikasi yang diciptakan oleh Eri Cahyadi selaku Wali Kota Surabaya, yaitu aplikasi “WargaKu” yang berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan untuk warga Kota Surabaya juga para warga dapat menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, keluhan atau apresiasi terhadap Pemerintah Kota Surabaya (Krisbiantoro et al., 2019; May & Fanida, 2023). Berdasarkan hasil dari pengamatan yang dilakukan oleh tim KKN PCM Bubutan tidak sedikit warga yang masih tertinggal terkait informasi tentang cara kepengurusan di Pemerintahan Kota Surabaya. Permasalahan yang sering terjadi dan dirasakan oleh masyarakat Kota Surabaya adalah sulitnya untuk menyampaikan maupun melaporkan keluhan-keluhan terhadap layanan publik serta kritik dan saran yang tertuju kepada Pemerintah Kota Surabaya (Maulana & Nurfauzi, 2019; Pangestiningrum et al., 2019). Keluhan pelayanan publik yang sering terjadi pada masyarakat Kota Surabaya adalah seperti proses pengurusan administrasi kependudukan, administrasi rumah sakit salah satunya pendaftaran berobat ke dokter yang ada dirumah sakit atau puskesmas, serta pelaporan kerusakan Sarana dan PraSarana yang diberikan oleh Pemerintah Surabaya. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya membuat Aplikasi “WARGAKU” yang dapat digunakan untuk memudahkan warga sebagai media untuk menyampaikan kritik, saran, permohonan informasi, hingga apresiasi pada Pemerintah Kota Surabaya (Hansun et al., 2021).

Tujuan kegiatan pengabdian pada kegiatan Sosialisasi Aplikasi “WARGAKU” untuk Masyarakat PCM Bubutan Kota Surabaya adalah sebagai berikut; 1) Memberikan pengenalan terkait adanya Aplikasi “WARGAKU” kepada masyarakat PCM Bubutan, 2) Memberikan pemahaman tentang Aplikasi “WARGAKU” sebagai platform layanan pengaduan digital Pemerintah Kota Surabaya kepada masyarakat PCM Bubutan untuk dapat melaporkan keluhan terkait pelayanan publik, diantaranya yaitu Layanan Administrasi Kependudukan, Layanan Antrian Kesehatan (E-Health), Layanan Perizinan, Layanan Pengaduan, Layanan Kritik dan Saran, serta Layanan Apresiasi dan Informasi, 3) Memberikan pemahaman dan kemudahan kepada masyarakat PCM Bubutan agar secara aktif masyarakat dapat merasakan manfaat Aplikasi “WARGAKU” dalam memenuhi kebutuhan dan informasi publik secara terkini dengan cepat melalui fitur media interaksi dua sisi, 4) Memberikan peningkatan pemahaman kepada masyarakat PCM Bubutan tentang pentingnya melek teknologi (tech-savy) agar masyarakat lebih produktif dan berwawasan luas.

## **METODE**

Dalam rangka sosialisasi Aplikasi Kependudukan milik Pemerintah Kota Surabaya kepada warga Bubutan Khususnya dalam lingkup PCM Bubutan, teknis pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan pada acara kajian akbar rutin bulanan PCM Bubutan. Adapun langkah – langkah pelaksanaan kegiatan sebagai berikut (Marcos et al., 2020):

1. Dilakukan pemaparan materi sosialisasi yang terbagi menjadi 2 (dua) tahap yaitu Panduan Aplikasi Wargaku Media Center dan Penjelasan fitur – fitur aplikasi wargaku melalui paparan

power point yang mana materi dapat diunduh pada barcode yang akan disampaikan Mahasiswa KKN

2. Panduan Aplikasi Wargaku media center dijelaskan tentang bagaimana cara mendaftar akun Aplikasi Wargaku hingga cara melakukan aktivasi dan login aplikasi yang telah terdaftar Panduan penggunaan fitur pelaporan warga kepada Walikota Surabaya melalui fitur media Center, yang mana penjelasan teknis urutan cara membuat laporan hingga monitoring laporan yang telah dibuat.
3. Paparan panduan penjelasan fitur – fitur aplikasi wargaku yang dilakukan dengan simulasi aplikasi wargaku di Laptop sehingga warga bisa memahami dengan jelas macam –macam fitur dan fungsi penggunaan fitur aplikasi Wargaku tersebut.

Beberapa fitur aplikasi Wargaku tersebut antara lain ialah :

- a) Media Center (Terkait Pengaduan)
- b) Kependudukan (Link ke Aplikasi Klampid Dspendukcapil)
- c) Kesehatan (Link ke Layanan Antrian RS dan PUSKESMAS Surabaya dan data lokasi PUSKESMAS se-Surabaya (Shofi & Munjidah, 2015).
- d) Perizinan SSWALFA (DPMPTSP)
- e) Sosial Masyarakat (seputar MBR)
- f) Pemberdayaan Ekonomi (Data Pelaku Usaha SeSurabaya).
- g) PPID (Layanan Permohonan Informasi Pelayanan Publik Kepada PPID Kota Surabaya)
- h) Wadul Sertifikat Vaksin (Terkait Keluhan Vaksin)
- i) Usulan Penerimaan Bansos (Layanan Pengajuan Usulan BANSOS)
- j) Pojok Keuangan (Informasi Peningkatan Akses Keuangan Daerah)
- k) EMERGENCY CALL 112 Bebas Pulsa

Penjelasan dasar dari Fitur Keendudukan di Aplikasi Wargaku terkait dasar hukum pelaksanaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Adalah Peraturan Daerah Kota Surabaya No 6 Tahun 2019 yang mana dijelaskan time line penyelesaian pelayanan masing-masing jenis pendaftaran penduduk sesuai pasal 12 PERDA Kota Surabaya No 6 Tahun 2019 (Wardani et al., 2018).

Menyampaikan link unduhan produk hukum PERDA Kota Surabaya No 6 Tahun 2019 di link //jdih.surabaya.go.id// (Ulya, 2020).

4. Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan sosialisasi dilakukan dengan memberikan kuisioner tingkat pemahaman terhadap aplikasi WARGAKU.

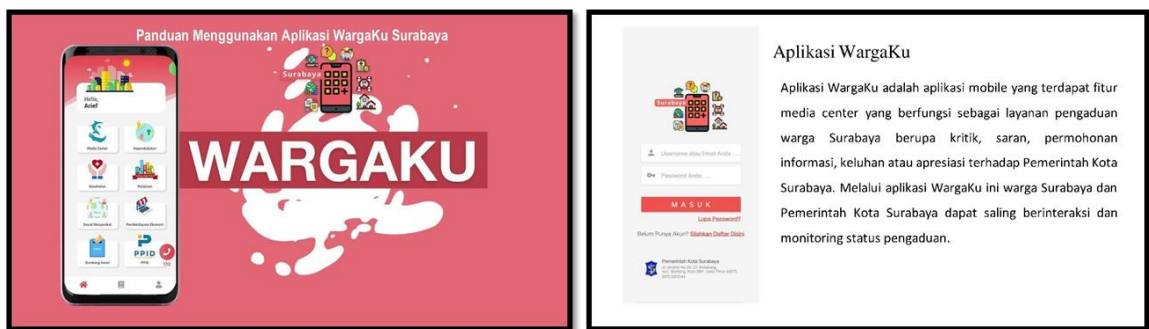
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sasaran dari kegiatan sosialisasi aplikasi “WARGAKU” adalah masyarakat baik yang berdomisili di Surabaya maupun luar kota Surabaya. Dimana, sosialisasi ini diadakan di PCM Bubutan (Kecamatan Bubutan), PCM Bubutan memiliki 5 kelurahan. Berdasarkan hasil pengamatan,

tidak sedikit masyarakat Bubutan yang mengetahui tentang aplikasi "WARGAKU", oleh sebab itu sosialisasi mengenai kependudukan ini di sosialisasikan di PCM Bubutan, tepatnya di SMP Muhammadiyah 7 Surabaya yang bertepatan pada acara kajian khoiru ummah yang di laksanakan setiap 1 bulan sekali. Adapun hasil dari tiap tahapan yang telah dirancang dalam metode adalah sebagai berikut:

### 1) Pemaparan mengenai Sosialisasi Aplikasi WARGAKU

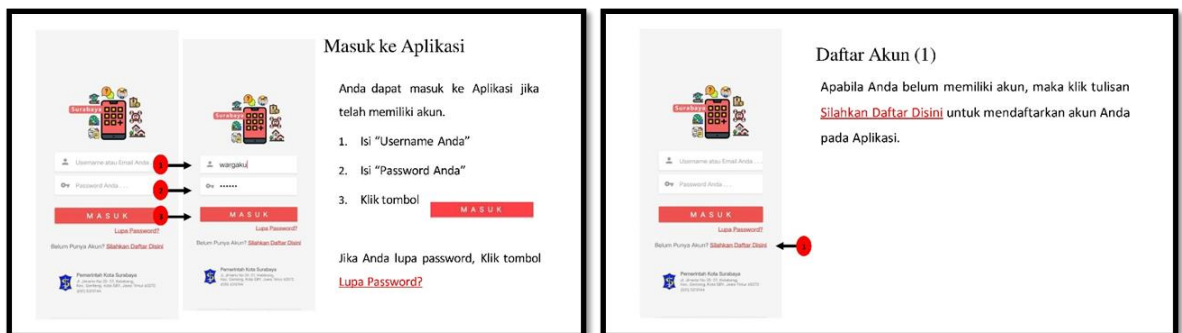
Sosialisasi kependudukan ini dilakukan agar dapat mempermudah pelaporan dan pengurusan dokumen terkait adminitrasi kependudukan, layanan perizinan, antrean layanan kesehatan (Health), sosial masyarakat untuk cek data MBR, layanan pengaduan, dll (May & Fanida, 2023).



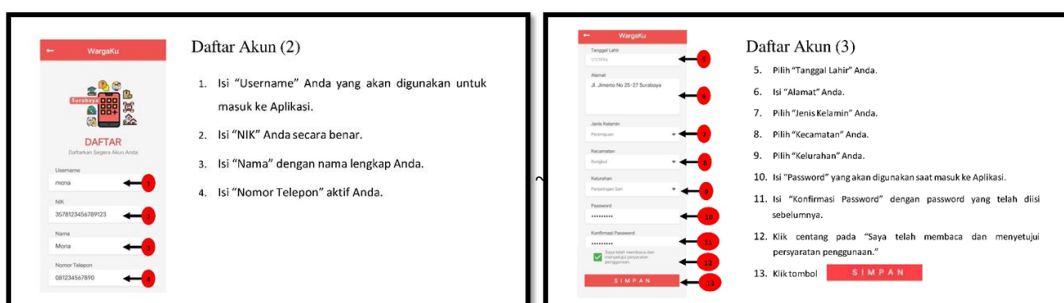
Gambar 1. Penjelasan Umum mengenai Aplikasi

### 2) Panduan Pendaftaran Aplikasi WARGAKU

Setelah audiens diminta mendownload aplikasi, lalu tim KKN melakukan pendampingan terhadap langkah-langkah pendaftaran pada aplikasi. Adapun panduan pendaftaran seperti yang terlampir di Gambar 2.



Gambar 2. Panduan Pendaftaran Akun (1)



**Gambar 3.** Panduan Pendaftaran Akun (2)

3) Paparan Panduan Berbagai Fitur Aplikasi WARGAKU

Didalam Aplikasi "WARGAKU" memiliki fitur yang berhubungan dengan layanan pemerintah kota Surabaya diantaranya yaitu:

- a. Layanan administrasi kependudukan
- b. Layanan perizinan
- c. Antrean layanan Kesehatan (E-Health)
- d. Sosial masyarakat untuk cek data MBR
- e. layanan pengaduan, dan lain sebagainya (May & Fanida, 2023).

Mahasiswa KKN melaksanakan sosialisasi Kependudukan sebanyak 2 (dua) kali dengan tujuan supaya masyarakat lebih memahami isi dari Aplikasi, tata cara pengaplikasian hingga manfaat dalam penggunaan Aplikasi "WARGAKU". Sosialisasi Aplikasi "WARGAKU" diselenggarakan di 2 (dua) tempat yaitu di SMP Muhammadiyah 7 Surabaya dan Masjid Al Ishlah Ji. Raya Purwodadi No. 81-83 Surabaya.



**Gambar 3.** Kegiatan Sosialisasi di SMP Muhammadiyah 7 Surabaya



**Gambar 4.** Dokumentasi Kegiatan di Masjid Al-Ishlah

#### 4) Monitoring dan Evaluasi terhadap Program Sosialisasi

Berdasarkan pengamatan dari program kerja yang dilakukan Mahasiswa KKN yaitu Sosialisasi Kependudukan dengan menggunakan Aplikasi "WARGAKU" dimana target sasarannya yaitu kepada masyarakat yang berlokasi di PCM Bubutan Surabaya. Program ini dilaksanakan bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat PCM Bubutan Surabaya bahwa kepengurusan layanan pemerintahan sangat mudah hanya dengan satu aplikasi saja (Sagita, 2016).

Adapun hasil monitoring dan evaluasi sebelum dan sesudah pelaksanaan sosialisasi dan pendampingan yang telah dirangkum sebagaimana dalam tabel berikut:

**Tabel 1.** Hasil Monev Program Sosialisasi dan Pendampingan

| No. | Pertanyaan   | Sebelum                      | Sesudah                      |
|-----|--|------------------------------|------------------------------|
| 1.  | Apakah Anda mengenal Aplikasi WARGAKU?   | Tidak (87%)<br>Ya (13%)      | Ya (100%)                    |
| 2.  | Apakah Anda mengetahui fitur-fitur dalam aplikasi WARGAKU?   | Tidak (90%)<br>Ya (10%)      | Ya (100%)                    |
| 3.  | Apakah Anda pernah memanfaatkan pelayanan dalam aplikasi WARGAKU?  | Belum (90%)<br>Sudah (10%)   | Sudah (80%)<br>Belum (20%)   |
| 4.  | Adakah manfaat yang dirasakan dengan adanya aplikasi ini?  | Belum ada (90%)<br>Ada (10%) | Ada (80%)<br>Belum ada (20%) |
| 5   | Apakah selanjutnya Anda akan memanfaatkan fitur pelayanan aplikasi alih-alih datang ke Dispenduk setempat? | -                            | Ya (90%)<br>Belum tahu (10%) |

Hasil monev dari Sosialisasi Kependudukan Aplikasi "WARGAKU" mendapatkan respon positif dari masyarakat PCM Bubutan. Kegiatan tersebut memberikan dampak bagi masyarakat PCM Bubutan yang sebelumnya kurang mengetahui Informasi Kependudukan menjadi mengetahui dan memahami melalui Aplikasi "WARGAKU". Setelah diselenggarakan Sosialisasi Kependudukan Aplikasi "WARGAKU" masyarakat menjadi lebih mudah dalam melakukan pengoperasian Aplikasi "WARGAKU" dalam mengajukan pelayanan pemerintah tanpa perlu menuju ke Dinas Kependudukan terdekat.

## KESIMPULAN

Sosialisasi Kependudukan dengan menggunakan Aplikasi "WARGAKU" pada masyarakat PCM Bubutan Surabaya telah terlaksana dengan baik. Program ini terlaksana sesuai dengan tujuan yaitu memberikan informasi kepada masyarakat PCM Bubutan Surabaya bahwa kepengurusan layanan pemerintahan sangat mudah hanya dengan satu aplikasi saja. Tindakan ini telah mempengaruhi masyarakat yang sebelumnya tidak mengetahui tentang kependudukan, kini mereka

mengetahui dan memahaminya sesuai dengan hasil monev. Dengan diadakannya sosialisasi aplikasi "WAGAKU", masyarakat lebih mudah menggunakan aplikasi untuk meminta layanan pemerintah tanpa harus pergi ke layanan kependudukan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberi dukungan baik material maupun teknis terhadap pelaksanaan pengabdian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hansun, S., Salehuddin, M., & Kristanda, M. B. (2021). Pengembangan dan Evaluasi Aplikasi e-RT di Kelurahan Periuk Kecamatan Periuk Kota Tangerang. *JATI EMAS (Jurnal Aplikasi Teknik Dan Pengabdian Masyarakat)*, 5(1), 13–20.
- Krisbiantoro, D., Azis, A., & Putranto, B. D. (2019). Pendampingan penggunaan aplikasi RT Online. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(2), 315–319.
- Marcos, H., Subarkah, P., & Ikhsan, A. N. (2020). Pelatihan dan Sosialisasi Aplikasi Kentongan untuk Komunikasi Digital Warga di Desa Kutasari Baturraden Kabupaten Banyumas. *Jurnal Pengabdian Mitra Masyarakat (JPMM)*, 2(1), 70–79.
- Maulana, T. D., & Nurfauzi, P. (2019). RANCANG BANGUN APLIKASI PORTAL BERITA DESA BERBASIS ANDROID MENGGUNAKAN WEB SERVICE PHP DAN MYSQL. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 1–15.
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 1553–1568.
- Pangestiningrum, K. P., Nugraha, J. T., & Mahendrardi, M. (2019). Manajemen Aplikasi “Magelang Cerdas” Sebagai Salah Satu Inovasi Sektor Publik Menuju Smart City Di Kota Magelang. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 3(1), 24–36.
- Sagita, N. I. (2016). Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan ISSN*, 2442, 5958.
- Shofi, B. H., & Munjidah, A. (2015). TINGKAT PENGETAHUAN KADER TENTANG PROGRAM JAMPERSAL PASCA SOSIALISASI DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KEPUTIH KELURAHAN KEPUTIH SURABAYA. *Journal of Health Sciences*, 8(1).
- Ulya, Z. (2020). Penyelenggaraan Perlindungan Anak dalam Perda Kota Surabaya No. 6 Tahun 2011 Perspektif Maqasid Al-Shari’ah. *Al-Jinayah: Jurnal Hukum Pidana Islam*, 6(1), 27–56.
- Wardani, N. S. K., Setyawan, S., & Kom, M. I. (2018). *Adopsi Inovasi Aplikasi Suket (Surat Keterangan) Mobile (Studi Deskriptif Kualitatif Adopsi Aplikasi Suket Mobile Di Desa Tangkil Kabupaten Sragen)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.