

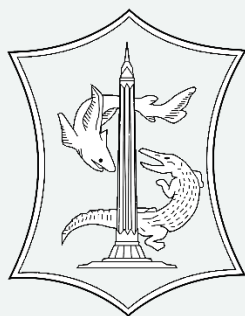


DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA

2025

# LAPORAN SURVEY OPINI PUBLIK TERHADAP PEMBANGUNAN KOTA SURABAYA





**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA**

Jl Jimerto 25 - 27 Lt V Surabaya

Telp (031) 5450082, 5460900, 5463770, 5463435

Fax (031) 5450154





# KATA PENGANTAR

---

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya, sehingga laporan tentang Analisis Tingkat Pengetahuan, Kesesuaian, Kepuasan, dan Evaluasi Program Pemerintah Kota Surabaya dapat diselesaikan dengan lancar. Laporan ini dibuat sebagai bagian dari studi ilmiah yang bertujuan memberikan gambaran yang jelas dan obyektif mengenai pandangan serta opini masyarakat terhadap berbagai program prioritas di bidang kesehatan, pendidikan, infrastruktur, pelayanan publik, pariwisata, sosial, keamanan, perhubungan, dan lingkungan. Dengan menganalisis data survei yang disajikan dalam berbagai grafik, laporan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang tepat mengenai efektivitas dari setiap program tersebut serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah di masa depan.

Kami sadar bahwa penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, mulai dari responden hingga pihak yang berkenan menyediakan data dan informasi yang diperlukan. Semoga laporan ini dapat berperan dalam mendukung penelitian, pembuatan kebijakan, serta pengembangan program pemerintah yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Surabaya, November 2025

Penyusun



# DAFTAR ISI

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL.....                              | i         |
| KATA PENGANTAR.....                             | iii       |
| DAFTAR ISI.....                                 | iv        |
| DAFTAR GAMBAR.....                              | vi        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                  | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang .....                       | 2         |
| 1.2. Maksud dan Tujuan .....                    | 3         |
| 1.3. Landasan Hukum .....                       | 4         |
| 1.4. Pengertian Umum .....                      | 5         |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....                   | 6         |
| 1.6. Ruang Lingkup .....                        | 8         |
| 1.7. Sistematika Penyusunan Laporan .....       | 8         |
| <b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>               | <b>10</b> |
| 2.1. Pengertian Dasar Pembangunan.....          | 11        |
| 2.2. Paradigma Pembangunan .....                | 11        |
| 2.3. Program dan Kebijakan Pembangunan .....    | 12        |
| 2.3.1. Program Kesehatan .....                  | 12        |
| 2.3.2. Program Pendidikan.....                  | 13        |
| 2.3.3. Program Infrastruktur .....              | 14        |
| 2.3.4. Program Pelayanan Publik.....            | 15        |
| 2.3.5. Program Pariwisata .....                 | 16        |
| 2.3.6. Program Sosial.....                      | 17        |
| 2.3.7. Program Keamanan .....                   | 18        |
| 2.3.8. Program Perhubungan .....                | 19        |
| 2.3.9. Program Lingkungan .....                 | 20        |
| 2.4. Ukuran Keberhasilan Pembangunan.....       | 21        |
| 2.5. Opini Publik dan Kepuasan Masyarakat ..... | 22        |
| 2.6. Metodologi Penelitian .....                | 23        |
| 2.6.1. Tahapan Penelitian .....                 | 23        |
| 2.6.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....      | 24        |
| 2.6.3. Instrumen Penelitian.....                | 25        |
| 2.6.4. Prosedur Pengumpulan Data.....           | 26        |
| 2.6.5. Pengolahan dan Analisis Data .....       | 27        |
| <b>BAB III ANALISIS DAN EVALUASI .....</b>      | <b>29</b> |
| 3.1. Karakteristik Responden.....               | 30        |
| 3.1.1. Jenis Kelamin.....                       | 30        |
| 3.1.2. Kelompok Usia.....                       | 30        |
| 3.1.3. Sebaran Wilayah Responden .....          | 31        |
| 3.1.4. Tingkat Pendidikan.....                  | 32        |
| 3.1.5. Jenis Pekerjaan.....                     | 33        |
| 3.1.6. Status Ekonomi Sosial.....               | 34        |



|                                                                                                                                          |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.2. Pengetahuan, Kepuasan, Harapan, dan Pandangan Masyarakat terhadap Program atau Kebijakan Pembangunan.....                           | 35         |
| 3.2.1. Program Kesehatan: R1N1 (1 RW 1 Tenaga Kesehatan).....                                                                            | 35         |
| 3.2.2. Program Kesehatan: 1 Kelurahan 1 Ambulans .....                                                                                   | 38         |
| 3.2.3. Program Pendidikan: Beasiswa Pemuda Tangguh.....                                                                                  | 40         |
| 3.2.4. Program Pendidikan: 1 Keluarga 1 Sarjana.....                                                                                     | 43         |
| 3.2.5. Program Infrastruktur: Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center .....                                                        | 46         |
| 3.2.6. Program Infrastruktur: Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur.....                                                                | 49         |
| 3.2.7. Program Pelayanan Publik: Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola .....                                                                  | 52         |
| 3.2.8. Program Pelayanan Publik: Pelayanan di Balai RW.....                                                                              | 55         |
| 3.2.9. Program Pariwisata: Kota Lama .....                                                                                               | 58         |
| 3.2.10. Program Pariwisata: Romokalisari Adventure Land .....                                                                            | 61         |
| 3.2.11. Program Pariwisata: Revitalisasi Taman Harmoni Keputih.....                                                                      | 64         |
| 3.2.12. Program Sosial: Padat Karya.....                                                                                                 | 67         |
| 3.2.13. Program Sosial: Kampung Pancasila .....                                                                                          | 70         |
| 3.2.14. Program Sosial: Rumah Anak Prestasi.....                                                                                         | 73         |
| 3.2.15. Program Keamanan: Sinergitas dengan TNI-Polri.....                                                                               | 76         |
| 3.2.16. Program Keamanan: Pembatasan Jam Malam bagi Anak .....                                                                           | 79         |
| 3.2.17. Program Perhubungan: Transportasi Massal.....                                                                                    | 82         |
| 3.2.18. Program Perhubungan: Revitalisasi Parkir .....                                                                                   | 85         |
| 3.2.19. Program Lingkungan: PLTSa Benowo .....                                                                                           | 88         |
| 3.2.20. Program Lingkungan: Surabaya Smart City.....                                                                                     | 91         |
| 3.3. Efektivitas Saluran Komunikasi Resmi Pemerintah Kota Surabaya dalam Menyampaikan Informasi Program atau Kebijakan Pembangunan ..... | 94         |
| 3.3.1. Instagram: @sapawargasby dan @surabaya .....                                                                                      | 94         |
| 3.3.2. Tiktok: @sapawargasby dan @banggasurabaya.....                                                                                    | 97         |
| 3.3.3. X: @sapawargasby dan @banggasurabaya.....                                                                                         | 99         |
| 3.3.4. Facebook: Sapawarga Kota Surabaya dan Bangga Surabaya.....                                                                        | 102        |
| 3.3.5. Youtube: Sapawarga Kota Surabaya dan Bangga Surabaya.....                                                                         | 105        |
| 3.3.6. Website <a href="https://www.surabaya.go.id/">https://www.surabaya.go.id/</a> .....                                               | 107        |
| 3.3.7. Media massa / TV / Radio lokal .....                                                                                              | 110        |
| 3.4. Evaluasi Hasil.....                                                                                                                 | 112        |
| <b>BAB IV PERMASALAHAN DAN ISU STRATEGIS.....</b>                                                                                        | <b>119</b> |
| 4.1 Perkembangan Pembangunan Pemerintah Kota Surabaya .....                                                                              | 120        |
| 4.2 Kebijakan Pembangunan Di Era Digital .....                                                                                           | 121        |
| 4.3 Peran Masyarakat dalam Program dan Pembangunan .....                                                                                 | 122        |
| 4.4 Peningkatan Kualitas Program dan Pembangunan .....                                                                                   | 123        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>                                                                                            | <b>126</b> |
| 4.5 Kesimpulan .....                                                                                                                     | 127        |
| 4.6 Rekomendasi.....                                                                                                                     | 128        |
| <b>PENUTUP .....</b>                                                                                                                     | <b>130</b> |



# DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Tahapan Penelitian .....                                                                                                       | 23 |
| Gambar 3.1 Jenis kelamin responden (%).....                                                                                               | 30 |
| Gambar 3.2 Kelompok Usia Responden.....                                                                                                   | 31 |
| Gambar 3.3 Sebaran Responden Berdasarkan Wilayah.....                                                                                     | 32 |
| Gambar 3.4 Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....                                                                          | 33 |
| Gambar 3.5 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....                                                                             | 34 |
| Gambar 3.6 Sebaran Responden Berdasarkan Setatus Ekonomi Sosial.....                                                                      | 34 |
| Gambar 3.7 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program R1N1 .....                                                                     | 35 |
| Gambar 3.8 Kesesuaian Program R1N1 dengan Kebutuhan Masyarakat .....                                                                      | 36 |
| Gambar 3.9 Tingkat Kepuasan Program R1N1 .....                                                                                            | 36 |
| Gambar 3.10 Evaluasi Perbaikan Program R1N1 Berdasarkan Masukan Masyarakat .....                                                          | 37 |
| Gambar 3.11 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program 1 Kelurahan 1 Ambulans.....                                                   | 38 |
| Gambar 3.12 Kesesuaian Program 1 Kelurahan 1 Ambulans dengan Kebutuhan Masyarakat .....                                                   | 39 |
| Gambar 3.13 Tingkat Kepuasan Program 1 Kelurahan 1 Ambulans dengan Kebutuhan Masyarakat .....                                             | 39 |
| Gambar 3.14 Evaluasi Perbaikan Program 1 Kelurahan 1 Ambulans Berdasarkan Masukan Masyarakat .....                                        | 40 |
| Gambar 3.15 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Beasiswa Pemuda Tangguh .....                                                 | 41 |
| Gambar 3.16 Kesesuaian Program Beasiswa Pemuda Tangguh dengan Kebutuhan Masyarakat .....                                                  | 41 |
| Gambar 3.17 Tingkat Kepuasan Program Beasiswa Pemuda Tangguh dengan Kebutuhan Masyarakat .....                                            | 42 |
| Gambar 3.18 Evaluasi Perbaikan Program Beasiswa Pemuda Tangguh Berdasarkan Masukan Masyarakat .....                                       | 43 |
| Gambar 3.19 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program 1 Keluarga 1 Sarjana .....                                                    | 44 |
| Gambar 3.20 Kesesuaian Program 1 Keluarga 1 Sarjana dengan Kebutuhan Masyarakat .....                                                     | 44 |
| Gambar 3.21 Tingkat Kepuasan Program 1 Keluarga 1 Sarjana dengan Kebutuhan Masyarakat .....                                               | 45 |
| Gambar 3.22 Evaluasi Perbaikan Program 1 Keluarga 1 Sarjana Berdasarkan Masukan Masyarakat .....                                          | 46 |
| Gambar 3.23 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Infrastruktur Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center .....             | 46 |
| Gambar 3.24 Kesesuaian Program Program Infrastruktur Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center dengan Kebutuhan Masyarakat.....       | 47 |
| Gambar 3.25 Tingkat Kepuasan Program Program Infrastruktur Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center dengan Kebutuhan Masyarakat..... | 48 |
| Gambar 3.26 Evaluasi Perbaikan Program Infrastruktur Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center Berdasarkan Masukan Masyarakat .....   | 49 |
| Gambar 3.27 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur .....                                          | 50 |
| Gambar 3.28 Kesesuaian Program Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur dengan Kebutuhan Masyarakat.....                                    | 50 |



|                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.29 Tingkat Kepuasan Program Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur dengan Kebutuhan Masyarakat.....             | 51 |
| Gambar 3.30 Evaluasi Perbaikan Program Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur Berdasarkan Masukan Masyarakat.....        | 52 |
| Gambar 3.31 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola .....                               | 53 |
| Gambar 3.32 Kesesuaian Program Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola dengan Kebutuhan Masyarakat .....                        | 53 |
| Gambar 3.33 Tingkat Kepuasan Program Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola dengan Kebutuhan Masyarakat.....                   | 54 |
| Gambar 3.34 Evaluasi Perbaikan Program Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola Berdasarkan Masukan Masyarakat .....             | 55 |
| Gambar 3.35 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Pelayanan di Balai RW                                        | 56 |
| Gambar 3.36 Kesesuaian Program Pelayanan di Balai RW dengan Kebutuhan Masyarakat                                         | 56 |
| Gambar 3.37 Tingkat Kepuasan Program Pelayanan di Balai RW dengan Kebutuhan Masyarakat .....                             | 57 |
| Gambar 3.38 Evaluasi Perbaikan Program Pelayanan di Balai RW Berdasarkan Masukan Masyarakat .....                        | 58 |
| Gambar 3.39 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Pariwisata Kota Lama                                         | 59 |
| Gambar 3.40 Kesesuaian Program Pariwisata Kota Lama dengan Kebutuhan Masyarakat                                          | 59 |
| Gambar 3.41 Tingkat Kepuasan Program Pariwisata Kota Lama dengan Kebutuhan Masyarakat .....                              | 60 |
| Gambar 3.42 Evaluasi Perbaikan Program Pariwisata Kota Lama Berdasarkan Masukan Masyarakat .....                         | 61 |
| Gambar 3.43 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Pariwisata Romokalisari Adventure Land .....                 | 62 |
| Gambar 3.44 Kesesuaian Program Pariwisata Romokalisari Adventure Land dengan Kebutuhan Masyarakat.....                   | 62 |
| Gambar 3.45 Tingkat Kepuasan Program Pariwisata Romokalisari Adventure Land dengan Kebutuhan Masyarakat.....             | 63 |
| Gambar 3.46 Evaluasi Perbaikan Program Pariwisata Romokalisari Adventure Land Berdasarkan Masukan Masyarakat.....        | 64 |
| Gambar 3.47 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Pariwisata Revitalisasi Taman Harmoni Keputih.....           | 65 |
| Gambar 3.48 Kesesuaian Program Revitalisasi Taman Harmoni Keputih dengan Kebutuhan Masyarakat .....                      | 65 |
| Gambar 3.49 Tingkat Kepuasan Program Pariwisata Revitalisasi Taman Harmoni Keputih dengan Kebutuhan Masyarakat.....      | 66 |
| Gambar 3.50 Evaluasi Perbaikan Program Pariwisata Revitalisasi Taman Harmoni Keputih Berdasarkan Masukan Masyarakat..... | 67 |
| Gambar 3.51 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Sosial Padat Karya.....                                      | 68 |
| Gambar 3.52 Kesesuaian Program Sosial Padat Karya dengan Kebutuhan Masyarakat.....                                       | 68 |
| Gambar 3.53 Tingkat Kepuasan Program Sosial Padat Karya dengan Kebutuhan Masyarakat .....                                | 69 |
| Gambar 3.54 Evaluasi Perbaikan Program Sosial Padat Karya Berdasarkan Masukan Masyarakat .....                           | 70 |



|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.55 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Sosial Kampung Pancasila .....                       | 70 |
| Gambar 3.56 Kesesuaian Program Sosial Kampung Pancasila dengan Kebutuhan Masyarakat .....                        | 71 |
| Gambar 3.57 Tingkat Kepuasan Program Sosial Kampung Pancasila dengan Kebutuhan Masyarakat .....                  | 72 |
| Gambar 3.58 Evaluasi Perbaikan Program Sosial Kampung Pancasila Berdasarkan Masukan Masyarakat .....             | 73 |
| Gambar 3.59 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Sosial Rumah Anak Prestasi .....                     | 74 |
| Gambar 3.60 Kesesuaian Program Sosial Rumah Anak Prestasi dengan Kebutuhan Masyarakat .....                      | 74 |
| Gambar 3.61 Tingkat Kepuasan Program Sosial Rumah Anak Prestasi dengan Kebutuhan Masyarakat .....                | 75 |
| Gambar 3.62 Evaluasi Perbaikan Program Sosial Rumah Anak Prestasi Berdasarkan Masukan Masyarakat .....           | 76 |
| Gambar 3.63 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Keamanan Sinergitas dengan TNI-Polri .....           | 76 |
| Gambar 3.64 Kesesuaian Program Keamanan Sinergitas dengan TNI-Polri dengan Kebutuhan Masyarakat .....            | 77 |
| Gambar 3.65 Tingkat Kepuasan Program Keamanan Sinergitas dengan TNI-Polri dengan Kebutuhan Masyarakat .....      | 78 |
| Gambar 3.66 Evaluasi Perbaikan Program Keamanan Sinergitas dengan TNI-Polri Berdasarkan Masukan Masyarakat ..... | 78 |
| Gambar 3.67 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Keamanan Jam Malam Bagi Anak .....                   | 79 |
| Gambar 3.68 Kesesuaian Program Keamanan Jam Malam Bagi Anak dengan Kebutuhan Masyarakat .....                    | 80 |
| Gambar 3.69 Tingkat Kepuasan Program Keamanan Jam Malam Bagi Anak dengan Kebutuhan Masyarakat .....              | 81 |
| Gambar 3.70 Evaluasi Perbaikan Program Keamanan Jam Malam Bagi Anak Berdasarkan Masukan Masyarakat .....         | 81 |
| Gambar 3.71 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Perhubungan Transportasi Massal .....                | 82 |
| Gambar 3.72 Kesesuaian Program Perhubungan Transportasi Massal dengan Kebutuhan Masyarakat .....                 | 83 |
| Gambar 3.73 Tingkat Kepuasan Program Perhubungan Transportasi Massal dengan Kebutuhan Masyarakat .....           | 84 |
| Gambar 3.74 Evaluasi Perbaikan Program Perhubungan Transportasi Massal Berdasarkan Masukan Masyarakat .....      | 84 |
| Gambar 3.75 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Perhubungan Revitalisasi Parkir .....                | 85 |
| Gambar 3.76 Kesesuaian Program Perhubungan Revitalisasi Parkir dengan Kebutuhan Masyarakat .....                 | 86 |
| Gambar 3.77 Tingkat Kepuasan Program Perhubungan Revitalisasi Parkir dengan Kebutuhan Masyarakat .....           | 87 |



|                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 3.78 Evaluasi Perbaikan Program Perhubungan Revitalisasi Parkir Berdasarkan Masukan Masyarakat ..... | 88  |
| Gambar 3.79 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Lingkungan: PLTSa Benowo .....                  | 88  |
| Gambar 3.80 Kesesuaian Program Lingkungan: PLTSa Benowo dengan Kebutuhan Masyarakat .....                   | 89  |
| Gambar 3.81 Tingkat Kepuasan Program Lingkungan: PLTSa Benowo dengan Kebutuhan Masyarakat .....             | 90  |
| Gambar 3.82 Evaluasi Perbaikan Program Lingkungan PLTSa Benowo Berdasarkan Masukan Masyarakat .....         | 91  |
| Gambar 3.83 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Lingkungan: Surabaya Smart City .....           | 91  |
| Gambar 3.84 Kesesuaian Program Lingkungan: Surabaya Smart City dengan Kebutuhan Masyarakat .....            | 92  |
| Gambar 3.85 Tingkat Kepuasan Program Lingkungan: Surabaya Smart City dengan Kebutuhan Masyarakat .....      | 93  |
| Gambar 3.86 Evaluasi Perbaikan Program Lingkungan: Surabaya Smart City Berdasarkan Masukan Masyarakat ..... | 94  |
| Gambar 3.87 Frekuensi penggunaan Instagram Pemkot Surabaya .....                                            | 95  |
| Gambar 3.88 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Instagram .....     | 95  |
| Gambar 3.89 Kemungkinan mengambil tindakan setelah tahu dari Instagram Pemkot Surabaya .....                | 96  |
| Gambar 3.90 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Instagram ..                       | 96  |
| Gambar 3.91 Frekuensi penggunaan Tiktok Pemkot Surabaya .....                                               | 97  |
| Gambar 3.92 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Tiktok .....        | 98  |
| Gambar 3.93 Kemungkinan mengambil tindakan setelah tahu dari Tiktok Pemkot Surabaya .....                   | 98  |
| Gambar 3.94 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Tiktok .....                       | 99  |
| Gambar 3.95 Frekuensi penggunaan X Pemkot Surabaya .....                                                    | 100 |
| Gambar 3.96 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui X .....             | 100 |
| Gambar 3.97 Kemungkinan mengambil tindakan dari X Pemkot Surabaya .....                                     | 101 |
| Gambar 3.98 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui X .....                            | 102 |
| Gambar 3.99 Frekuensi penggunaan Facebook Pemkot Surabaya .....                                             | 102 |
| Gambar 3.100 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Facebook .....     | 103 |
| Gambar 3.101 Kemungkinan mengambil tindakan setelah tahu dari Facebook Pemkot Surabaya .....                | 104 |
| Gambar 3.102 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Facebook                          | 104 |
| Gambar 3.103 Frekuensi penggunaan Youtube Pemkot Surabaya .....                                             | 105 |
| Gambar 3.104 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Youtube .....      | 105 |
| Gambar 3.105 Kemungkinan mengambil tindakan setelah tahu dari Youtube Pemkot Surabaya .....                 | 106 |
| Gambar 3.106 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Youtube ...                       | 107 |



|                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 3.107 Frekuensi penggunaan Website Pemkot Surabaya.....                                                                                  | 107 |
| Gambar 3.108 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Website .....                                          | 108 |
| Gambar 3.109 Kemungkinan mengambil tindakan setelah tahu dari Website Pemkot Surabaya .....                                                     | 109 |
| Gambar 3.110 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Website ....                                                          | 109 |
| Gambar 3.111 Frekuensi penggunaan Saluran Komunikasi Media massa / TV / Radio lokal Pemkot Surabaya.....                                        | 110 |
| Gambar 3.112 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Saluran Komunikasi Media massa / TV / Radio lokal..... | 111 |
| Gambar 3.113 Kemungkinan mengambil tindakan setelah tahu dari Saluran Komunikasi Media massa / TV / Radio lokal Pemkot Surabaya.....            | 111 |
| Gambar 3.114 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Saluran Komunikasi Media massa / TV / Radio lokal.....                | 112 |
| Gambar 3.115 Saran Perbaikan Program dan Kebijakan Pembangunan secara Umum .....                                                                | 113 |
| Gambar 3.116 Tingkat Kesesuaian Program .....                                                                                                   | 114 |
| Gambar 3.117 Program Lain Yang Dapat Dilakukan Untuk Pembangunan.....                                                                           | 115 |
| Gambar 3.118 Perbaikan Penyampaian Informasi ke Publik.....                                                                                     | 116 |
| Gambar 3.119 Faktor Penghambat Dalam Penyampaian Informasi .....                                                                                | 117 |

---

# BAB I PENDAHULUAN

---



## 1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan program dan kebijakan pembangunan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pemerintah dapat mentransformasikan berbagai kebijakan strategis menjadi tindakan nyata yang berdampak langsung pada peningkatan kualitas hidup warga negara. Setiap kebijakan pembangunan tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga sebagai instrumen untuk menciptakan pemerataan hasil pembangunan di berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, infrastruktur, pelayanan publik, pariwisata, sosial, keamanan, perhubungan, dan lingkungan. Dalam pelaksanaannya, setiap program atau kebijakan pembangunan perlu dinilai tidak hanya dari sisi keberhasilan administratif atau capaian teknis, tetapi juga dari sejauh mana manfaat dan dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 9 Tahun 2022 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya Tahun 2021–2026 mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi program / kebijakan pembangunan.

Survei opini publik menjadi salah satu instrumen penting yang berfungsi untuk menghubungkan persepsi antara pemerintah dan masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam survei opini publik merupakan bentuk keterlibatan aktif dalam proses pembangunan, hal ini karena masyarakat bukan hanya menjadi penerima kebijakan tetapi juga menjadi pihak yang menilai keberhasilan dan memberikan masukan untuk perbaikan.

Dalam konteks demokrasi, survei opini publik juga berfungsi sebagai alat untuk mengetahui keinginan, harapan dan pandangan masyarakat terhadap berbagai isu yang sedang dibahas di tingkat nasional maupun lokal. Survei opini publik dapat membantu pemerintah dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang lebih tepat serta mempertimbangkan kepentingan masyarakat secara lebih baik. Dengan demikian, survei opini publik dapat menjadi alat bantu yang penting untuk



membangun komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat serta dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah dalam pengambilan keputusan. Survei opini publik juga berfungsi sebagai sumber informasi penting bagi pemerintah dalam pengambilan keputusan, serta sebagai sarana untuk memperkuat partisipasi dan transparansi dalam proses pembuatan kebijakan publik. Oleh karena itu, survei opini publik harus dilakukan secara objektif dan terbuka, serta memperhatikan kerahasiaan dan keamanan data responden.

Pemerintah Kota Surabaya bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pelaksana Survei Opini Publik Tahun 2025 yang bertujuan mengukur persepsi, penilaian, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai program atau kebijakan pembangunan Kota Surabaya. Beberapa cakupan sektor survei opini publik Pemerintah Kota Surabaya yaitu sektor kesehatan, pendidikan, infrastruktur, pelayanan publik, pariwisata, sosial, keamanan, perhubungan, dan lingkungan. Melalui data riil yang diperoleh dari opini publik, Pemerintah kota Surabaya dapat mengukur juga memastikan kebijakan yang dijalankan tetap relevan dan bermanfaat, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan warga sebagai pusat dari setiap program/kebijakan pembangunan.

## 1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan survei opini publik terhadap program dan kebijakan pembangunan Kota Surabaya adalah melakukan analisis terhadap data yang diperoleh dari masyarakat terkait pandangan mereka mengenai kebijakan dan pelaksanaan pembangunan di Kota Surabaya. Hasil dari analisis ini berfungsi sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah kota untuk menilai efektivitas kebijakan yang telah diterapkan serta mengetahui tingkat pengetahuan dan tanggapan masyarakat terhadap program pembangunan. Selain itu, hasil survei diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi publik terhadap arah dan capaian pembangunan kota.

Tujuan utama penelitian ini adalah Survei opini publik terhadap pembangunan Kota Surabaya dengan mengumpulkan data dan informasi yang valid, andal, serta representatif mengenai opini masyarakat terhadap pembangunan Kota Surabaya.



Data tersebut diharapkan dapat digunakan sebagai dasar dalam proses pengambilan keputusan pemerintah agar kebijakan yang dihasilkan lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, pelaksanaan survei opini publik juga bertujuan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan melibatkan warga dalam proses pengambilan keputusan, masyarakat akan merasa lebih diperhatikan dan dihargai oleh pemerintah. Pemerintah pun dapat memperoleh dukungan yang lebih besar dalam pelaksanaan berbagai kebijakan pembangunan. Lebih lanjut, survei opini publik dapat menjadi instrumen penting untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Melalui hasil survei, pemerintah dapat memperoleh umpan balik yang berguna untuk memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat menyesuaikan kebijakan agar lebih efektif dan sesuai dengan kondisi riil di lapangan.

### 1.3. Landasan Hukum

Landasan hukum yang digunakan dalam Analisis Opini Publik terhadap Pembangunan Kota Surabaya terdiri atas:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN).
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan.
5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 9 Tahun 2022 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya Tahun 2021–2026.
6. Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 56 Tahun 2021 tentang Sistem Inovasi Daerah (SIDa).
7. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
8. Peraturan Badan Pusat Statistik (BPS) Nomor 37 Tahun 2010 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Survei Statistik.



#### 1.4. Pengertian Umum

Berikut di bawah ini beberapa pengertian dalam Survei Opini Publik terhadap Pembangunan Kota Surabaya

1. Survei opini publik adalah kegiatan untuk mengumpulkan dan mengukur pendapat, pandangan, serta persepsi masyarakat mengenai program atau kebijakan pembangunan yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Tujuannya adalah mengetahui seberapa besar tingkat penerimaan, kepercayaan, dan kepuasan warga terhadap arah serta pelaksanaan program/kebijakan pembangunan Kota Surabaya.
2. Indeks opini publik merupakan hasil pengukuran dari survei opini publik yang disajikan dalam bentuk angka. Angka ini menunjukkan tingkat dukungan, kepercayaan, atau kepuasan masyarakat terhadap kebijakan Pembangunan.
3. Unit pelaksana kebijakan publik adalah Perangkat Daerah atau Lembaga Pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya yang berperan dalam merancang, menjalankan, dan menilai program pembangunan kota, baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Unsur survei opini publik terdiri dari berbagai aspek yang menjadi tolok ukur dalam menilai kebijakan pembangunan, seperti keterbukaan informasi (transparansi), keterlibatan masyarakat (partisipasi), efektivitas kebijakan, dampak sosial dan ekonomi, serta tingkat kepuasan terhadap hasil program dan kebijakan pembangunan Pemerintah Kota Surabaya.
5. Penyelenggara survei dapat berupa instansi pemerintah, lembaga penelitian, perguruan tinggi, atau pihak ketiga yang ditunjuk oleh Pemerintah Kota Surabaya yang bertugas mengumpulkan dan menganalisis data opini masyarakat secara profesional, objektif, dan independen.
6. Responden survei adalah warga Kota Surabaya yang menjadi sumber informasi dalam survei. Mereka bisa berasal dari berbagai kalangan, seperti individu, kelompok masyarakat, pelaku usaha, akademisi, atau lembaga sosial yang pernah terlibat atau merasakan dampak dari program /kebijakan pembangunan kota Kota Surabaya.



7. Opini Publik merupakan hasil pandangan, penilaian, dan tanggapan warga terhadap pelaksanaan kebijakan dan kinerja pembangunan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Opini ini mencerminkan tingkat kepercayaan, penerimaan, serta harapan masyarakat terhadap keberlanjutan dan keberhasilan program dan kebijakan pembangunan kota Kota Surabaya

## 1.5. Manfaat Penelitian

Analisis Opini Publik terhadap Pembangunan Kota Surabaya diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi berbagai pihak, diantaranya:

### 1.5.1. Manfaat Literasi dan Akademis

- a. Hasil survei ini diharapkan menjadi sumber referensi dan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa, khususnya yang berkaitan dengan opini publik dan evaluasi kebijakan pemerintah daerah.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi publik, terutama dalam konteks evaluasi kinerja pemerintah daerah dan penguatan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.
- c. Menambah literatur ilmiah mengenai metode survei opini publik yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas kebijakan pembangunan berbasis partisipasi warga.

### 1.5.2. Manfaat bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

- a. Sebagai bahan evaluasi dalam mengukur tingkat kepuasan, kepercayaan, serta persepsi masyarakat terhadap berbagai program dan kebijakan pembangunan yang dijalankan Pemerintah Kota Surabaya.
- b. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas strategi komunikasi publik yang telah dilakukan melalui berbagai kanal informasi resmi Pemerintah Kota Surabaya.
- c. Untuk memperoleh masukan langsung dari masyarakat mengenai persepsi, harapan, serta saran terhadap pelaksanaan kebijakan pembangunan di berbagai sektor.
- d. Sebagai dasar dalam merancang strategi komunikasi publik yang lebih tepat sasaran, transparan, dan partisipatif.



- e. Mendorong peningkatan kualitas layanan informasi publik dan partisipasi masyarakat melalui berbagai media digital yang dikelola oleh Dinas Kominfo Surabaya.
- f. Sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan rekomendasi komunikasi kebijakan pembangunan yang berorientasi pada kebutuhan dan aspirasi warga

#### **1.5.3. Manfaat bagi Pemerintah Kota Surabaya**

- a. Sebagai media untuk memperoleh umpan balik langsung dari masyarakat dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu kebijakan publik di Kota Surabaya.
- b. Untuk mengetahui tingkat penerimaan, efektivitas, dan dampak sosial dari berbagai program pembangunan yang telah dilaksanakan.
- c. Sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan pembangunan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi warga Surabaya.
- d. Untuk memperkuat koordinasi antar perangkat daerah dalam rangka meningkatkan kualitas perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik.
- e. Sebagai sarana komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat guna memperkuat kepercayaan publik serta meningkatkan partisipasi warga dalam pembangunan kota

#### **1.5.4. Manfaat bagi Masyarakat Kota Surabaya**

- a. Sebagai sarana untuk menyampaikan pendapat, masukan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan program serta kebijakan pembangunan yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Surabaya.
- b. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berperan aktif dalam proses evaluasi dan perumusan kebijakan publik.
- c. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tingkat kepuasan dan persepsi umum terhadap pembangunan kota yang telah dilaksanakan.
- d. Mendorong terwujudnya pemerintahan yang lebih terbuka, transparan, dan akuntabel melalui partisipasi aktif masyarakat



## 1.6. Ruang Lingkup

### 1. Lingkup Wilayah

Lingkup wilayah kegiatan Survei Opini Publik terhadap Program dan Kebijakan Pembangunan Kota Surabaya Tahun 2025 mencakup seluruh wilayah administratif Kota Surabaya. Responden survei adalah masyarakat Kota Surabaya yang mengetahui, merasakan, atau terdampak secara langsung maupun tidak langsung oleh berbagai program dan kebijakan pembangunan yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Surabaya

### 2. Lingkup Perencanaan

Ruang lingkup kegiatan Survey Opini Publik terhadap Program dan Kebijakan Pembangunan Kota Surabaya Tahun 2025 meliputi:

- a. Melakukan pengukuran persepsi dan opini masyarakat terhadap pelaksanaan berbagai program dan kebijakan pembangunan di Kota Surabaya.
- b. Melakukan analisis tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Surabaya dalam pelaksanaan program dan kebijakan pembangunan kota.
- c. Mengidentifikasi harapan, aspirasi, dan masukan masyarakat yang dapat menjadi dasar perumusan program dan kebijakan pembangunan yang lebih partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan warga.
- d. Menyusun rekomendasi strategis bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan program dan kebijakan pembangunan berdasarkan hasil survei opini publik

## 1.7. Sistematika Penyusunan Laporan

Sistematika penyusunan laporan penelitian Survey Opini Publik terhadap Program dan Kebijakan Pembangunan Kota Surabaya Tahun 2025 terdiri atas beberapa bab, diantaranya:

### 1. BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, maksud dan tujuan penelitian, landasan hukum, pengertian umum, manfaat penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penyusunan laporan



2. **BAB II Gambaran Umum**

Bab ini berisi landasan teori, gambaran umum program dan kebijakan pembangunan, dan Metodologi Penelitian yang digunakan

3. **BAB III Analisis dan Evaluasi**

Bab ini menjelaskan hasil survey, analisis dan evaluasi Survey Opini Publik terhadap Program dan Kebijakan Pembangunan Kota Surabaya Tahun 2025. Bab ini menjelaskan hasil secara deskriptif dilengkapi dengan grafik mengenai: profil responden dan program dari pemerintah kota Surabaya.

4. **BAB IV Permasalahan dan Isu Strategis**

Bab ini berisi penjelasan permasalahan dan isu strategis yang terjadi pada saat ini dalam hal perkembangan pembangunan, kebijakan pembangunan, peran masyarakat dalam pembangunan, peningkatan kualitas program dan pembangunan

5. **BAB V Kesimpulan dan Rekomendasi**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis Survey Opini Publik terhadap Program dan Kebijakan Pembangunan Kota Surabaya Tahun 2025 yang mendalam dan sistematis, evaluasi, serta rekomendasi yang implementatif dan komprehensif terhadap kebijakan pengembangan pemerintah kota Surabaya.

---

# BAB II

# GAMBARAN

# UMUM

---



Bab ini berisi landasan teori, gambaran umum program dan kebijakan pembangunan, dan Metodologi Penelitian yang digunakan pada penelitian ini.

## 2.1. Pengertian Dasar Pembangunan

Pembangunan adalah suatu proses terencana yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat perkotaan melalui pengelolaan dan pengembangan berbagai aspek, seperti infrastruktur, lingkungan, ekonomi, sosial, dan tata ruang. Pembangunan kota tidak hanya berfokus pada pertumbuhan fisik, tetapi juga pada terciptanya keseimbangan antara kemajuan ekonomi, kelestarian lingkungan, serta kesejahteraan sosial warganya. Dalam konteks pemerintahan daerah, pembangunan kota mencerminkan upaya menciptakan kota yang layak huni, produktif, dan berkelanjutan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pembangunan berarti “proses, cara, atau perbuatan membangun,” sedangkan membangun diartikan sebagai “mendirikan atau membuat sesuatu menjadi lebih baik, sempurna, dan maju.” Berdasarkan pengertian tersebut, pembangunan kota dapat dimaknai sebagai serangkaian tindakan dan kebijakan yang dirancang untuk memperbaiki kondisi fisik maupun sosial ekonomi kota agar menjadi lebih tertata, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Sementara itu, kebijakan pembangunan dapat dipahami sebagai seperangkat keputusan, strategi, atau langkah yang diambil oleh pemerintah dalam rangka mencapai tujuan pembangunan. Kebijakan ini menjadi pedoman bagi pelaksanaan program dan kegiatan pembangunan di berbagai sektor, baik fisik maupun nonfisik. Tujuan kebijakan pembangunan adalah memastikan setiap proses pembangunan berjalan terarah dan memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

## 2.2. Paradigma Pembangunan

Paradigma kebijakan pembangunan merupakan cara pandang atau kerangka berpikir yang menjadi dasar dalam merumuskan, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan pembangunan. Paradigma menjadi nilai, tujuan, serta strategi yang digunakan pemerintah dalam mengarahkan proses pembangunan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dinamika zaman. Seiring dengan perubahan



sosial, ekonomi, dan teknologi, paradigma pembangunan juga mengalami pergeseran dari waktu ke waktu.

Pada masa awal, kebijakan pembangunan lebih menekankan pada paradigma pertumbuhan ekonomi (growth-oriented), di mana keberhasilan pembangunan diukur dari peningkatan produk domestik bruto (PDB) dan pembangunan infrastruktur fisik. Namun, paradigma ini kemudian dianggap kurang memperhatikan aspek pemerataan dan kesejahteraan sosial. Selanjutnya muncul paradigma pembangunan berkelanjutan (sustainable development) yang menekankan keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, kelestarian lingkungan, dan kesejahteraan sosial. Paradigma ini berupaya memastikan bahwa pembangunan tidak hanya menguntungkan generasi sekarang, tetapi juga menjaga keberlangsungan sumber daya bagi generasi mendatang.

Dalam konteks pemerintahan modern, termasuk di tingkat kota, terdapat paradigma pembangunan partisipatif dan berbasis inklusi sosial, di mana masyarakat dilibatkan secara aktif dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan. Pemerintah berperan sebagai fasilitator yang mendorong kolaborasi antara sektor publik, swasta, dan masyarakat

### 2.3. Program dan Kebijakan Pembangunan

Pemerintah Kota Surabaya telah melaksanakan berbagai program dan kebijakan pembangunan yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, perbaikan tata kelola kota, serta penguatan daya saing daerah. Program-program tersebut mencakup aspek sosial, ekonomi, lingkungan, keamanan, transportasi, dan teknologi, dengan tujuan menjadikan Surabaya sebagai kota yang maju, inklusif, dan berkelanjutan. Beberapa program tersebut Adalah sebagai berikut:

#### 2.3.1. Program Kesehatan

##### 1. Program R1N1 (1 RW 1 Tenaga Kesehatan)

Program R1N1 (1 RW 1 Tenaga Kesehatan) merupakan salah satu inovasi Pemerintah Kota Surabaya dalam memperkuat layanan kesehatan masyarakat. Pada setiap Rukun Warga (RW) di Surabaya ditempatkan satu tenaga kesehatan



(nakes) yang bertugas memberikan berbagai bentuk layanan kesehatan dasar secara gratis di balai RW. Layanan tersebut meliputi konsultasi kesehatan, pemeriksaan dan skrining penyakit, penanganan kasus ringan, serta edukasi dan penyuluhan kesehatan masyarakat.

Kehadiran tenaga kesehatan di lingkungan RW memungkinkan terwujudnya respons cepat sehingga masyarakat tidak perlu menempuh jarak jauh untuk mendapatkan pemeriksaan awal atau konsultasi medis. Di samping itu Program R1N1 juga memaksimalkan upaya pencegahan dan deteksi dini penyakit melalui edukasi langsung di tingkat komunitas.

## 2. Program 1 Kelurahan 1 Ambulans

Program 1 Kelurahan 1 Ambulans merupakan program layanan kesehatan darurat di tingkat kelurahan. Pada setiap kelurahan di Kota Surabaya dilengkapi dengan satu unit ambulans yang siap siaga untuk memberikan pelayanan transportasi medis bagi masyarakat yang membutuhkan pertolongan cepat, terutama dalam kondisi darurat atau gawat darurat medis.

Program ini hadir sebagai upaya untuk memastikan bahwa setiap warga Surabaya dapat memperoleh akses layanan kesehatan yang cepat, aman, dan merata tanpa terkendala jarak maupun keterbatasan sarana transportasi. Keberadaan ambulans di tiap kelurahan juga diharapkan dapat mempercepat proses penanganan pasien, baik untuk rujukan ke puskesmas maupun rumah sakit terdekat, serta mendukung kegiatan pelayanan kesehatan masyarakat lainnya seperti vaksinasi, pemeriksaan massal, dan kegiatan promotif-preventif di lingkungan warga.

### 2.3.2. Program Pendidikan

#### 1. Program Beasiswa Pemuda Tangguh

Program Beasiswa Pemuda Tangguh merupakan salah satu Program Pendidikan dari Pemerintah Kota Surabaya dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui bidang pendidikan tinggi. Program ini ditujukan bagi warga Surabaya, khususnya mahasiswa yang memiliki semangat belajar tinggi namun menghadapi keterbatasan ekonomi untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi.



Program Beasiswa Pemuda Tangguh membuka akses pendidikan tinggi yang lebih luas dan menumbuhkan semangat kemandirian, tanggung jawab sosial, serta kepedulian generasi muda terhadap pembangunan daerahnya.

## 2. Program 1 Keluarga 1 Sarjana

Program 1 Keluarga 1 Sarjana merupakan salah satu Program Pendidikan unggulan Pemerintah Kota Surabaya yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pemerataan akses pendidikan tinggi. Program ini dirancang sebagai langkah strategis untuk memutus mata rantai kemiskinan dengan memberikan kesempatan kepada satu orang dari setiap keluarga kurang mampu agar dapat menempuh pendidikan hingga jenjang sarjana secara penuh dengan pembiayaan dari pemerintah.

Program 1 Keluarga 1 Sarjana diharapkan mampu meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pendidikan, membuka peluang kerja yang lebih luas bagi generasi muda, serta menyiapkan sumber daya manusia yang cerdas, produktif, dan mandiri. Selain itu, manfaat yang diperoleh dengan realisasi Program 1 Keluarga 1 Sarjana yaitu terciptanya efek sosial positif berupa motivasi dan inspirasi bagi keluarga lain untuk terus berjuang dalam meraih pendidikan yang lebih baik, demi terwujudnya masyarakat Surabaya yang maju, sejahtera, dan berdaya saing tinggi.

### 2.3.3. Program Infrastruktur

#### 1. Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center

Program Revitalisasi THR menjadi Subec (Surabaya Expo Center) merupakan program Pemerintah Kota Surabaya di sektor infrastruktur untuk menghidupkan kembali kawasan eks-Taman Hiburan Rakyat (THR) dan Taman Remaja Surabaya (TRS) menjadi pusat kegiatan yang lebih modern dan multifungsi.

Manfaat dari Program Revitalisasi THR menjadi Subec (Surabaya Expo Center) meliputi peningkatan perekonomian daerah melalui optimalisasi aset eks-THR/TRS sebagai kawasan produktif yang mampu menarik kegiatan pameran, festival, dan acara berskala besar sehingga berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Disamping itu kehadiran Subec dalam revitalisasi THR juga



membuka lapangan kerja baru di sektor pariwisata, ekonomi kreatif, dan jasa pendukung.

## 2. Program Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur

Program Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur (RSEC) merupakan program pada sektor infrastruktur Pemerintah Kota Surabaya sebagai upaya untuk memperluas akses layanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah timur kota sekaligus mengurangi beban dua rumah sakit daerah yang sudah beroperasi, yaitu RSUD dr. Soewandhie dan RSUD Bhakti Dharma Husada. Program ini lahir dari kebutuhan akan pemerataan fasilitas kesehatan dan sebagai solusi dari tingginya kepadatan penduduk di kawasan Surabaya Timur yang namun belum diimbangi dengan ketersediaan rumah sakit daerah yang memadai. Pembangunan RSEC dirancang untuk menyediakan layanan kesehatan yang lengkap, modern, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, RSEC juga diharapkan dapat menjadi pusat rujukan kesehatan bagi wilayah sekitar, mempercepat penanganan pasien, dan meningkatkan efisiensi sistem layanan kesehatan di Kota Surabaya.

### 2.3.4. Program Pelayanan Publik

#### 1. Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola

Program Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola merupakan Program Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang terintegrasi, efisien, dan berorientasi pada kemudahan masyarakat. MPP Siola menjadi pusat layanan terpadu yang menampung berbagai jenis pelayanan dari instansi pemerintah pusat, daerah, BUMN, BUMD, serta sektor swasta dalam satu lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Melalui konsep satu pintu, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi seperti perizinan, kependudukan, ketenagakerjaan, perpajakan, hingga layanan keuangan dan usaha dalam satu tempat tanpa harus berpindah lokasi. Adapun tujuan dari program MPP Siola adalah menciptakan sistem pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel, sekaligus meningkatkan koordinasi antar lembaga penyedia layanan agar proses birokrasi menjadi lebih sederhana dan efisien.



## 2. Program Pelayanan di Balai RW

Program Pelayanan di Balai RW merupakan Program Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan (Adminduk) kepada masyarakat. Warga dapat mengurus berbagai dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran secara langsung di balai RW tanpa harus datang ke kantor kelurahan atau dinas terkait. Konsep layanan “One Day” memungkinkan proses administrasi diselesaikan pada hari yang sama, sehingga lebih efektif dan efisien. Program ini tidak hanya mempermudah akses pelayanan publik, tetapi juga meningkatkan kedekatan pemerintah dengan warga serta mendorong terciptanya pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di tingkat lingkungan.

### 2.3.5. Program Pariwisata

#### 1. Program Pariwisata Kota Lama

Kawasan Kota Lama merupakan area wisata bersejarah di Surabaya yang menampilkan jejak perkembangan kota sejak abad ke-17. Di kawasan ini, pengunjung dapat menikmati keindahan arsitektur klasik, bangunan cagar budaya, serta suasana khas masa lalu yang menghadirkan nuansa nostalgia. Program pengembangan Kota Lama bertujuan untuk melestarikan warisan sejarah sekaligus menghidupkan kembali potensi ekonomi dan pariwisata lokal melalui kegiatan seni, budaya, serta wisata edukatif yang memperkuat identitas Surabaya sebagai kota bersejarah.

#### 2. Romokalisari Adventure Land

Romokalisari Adventure Land merupakan destinasi wisata berbasis alam yang mengusung konsep edukatif dan rekreatif. Kawasan ini memadukan keindahan hutan mangrove dengan berbagai wahana outbound yang dirancang untuk semua kalangan, mulai dari anak-anak usia dini hingga orang dewasa. Pengunjung dapat menikmati kegiatan seperti jelajah alam, edukasi lingkungan, hingga permainan petualangan yang menyenangkan. Selain menjadi tempat rekreasi, Romokalisari Adventure Land juga berfungsi sebagai sarana pembelajaran lingkungan hidup dan pelestarian ekosistem mangrove, sehingga



memberikan pengalaman wisata yang bermanfaat sekaligus berwawasan ekologis.

### 3. Revitalisasi Taman Harmoni Keputih

Revitalisasi Taman Harmoni Keputih merupakan proyek transformasi lingkungan yang berhasil mengubah lahan bekas tempat pembuangan sampah menjadi kawasan hijau yang indah, edukatif, dan ramah bagi masyarakat. Mengusung konsep “Harmony of The World”, taman ini dirancang sebagai ruang publik yang menggabungkan unsur rekreasi, pendidikan, dan pelestarian lingkungan.

Di setiap zona taman, pengunjung dapat menikmati taman bunga tematik yang merepresentasikan keindahan flora dari berbagai benua di dunia. Selain itu, terdapat area bermain anak yang aman dan interaktif, serta wahana edukatif yang mengajarkan pentingnya menjaga keseimbangan alam dan keberlanjutan lingkungan.

Proyek revitalisasi ini tidak hanya memperindah kawasan Keputih, tetapi juga menghadirkan ruang hijau baru yang berfungsi sebagai paru-paru kota, tempat rekreasi keluarga, serta media pembelajaran lingkungan bagi pelajar dan masyarakat umum.

#### 2.3.6. Program Sosial

##### 1. Program Padat Karya

Program Padat Karya merupakan inisiatif sosial yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat miskin melalui penciptaan lapangan kerja produktif. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dan taraf hidup keluarga berpenghasilan rendah dengan cara memanfaatkan potensi dan aset daerah yang belum optimal, seperti lahan kosong atau fasilitas umum yang dapat dikembangkan.

Selain memberikan kesempatan kerja langsung, program ini juga mendorong kemitraan antara masyarakat dan pihak swasta, sehingga tercipta sinergi dalam pengelolaan sumber daya lokal. Melalui Program Padat Karya, masyarakat tidak hanya memperoleh penghasilan sementara, tetapi juga



mendapatkan keterampilan baru yang dapat mendukung kemandirian ekonomi jangka panjang.

## 2. Program Kampung Pancasila

Program Kampung Pancasila merupakan Program Sosial yang bertujuan untuk membangun masyarakat yang sejahtera, berdaya, dan berkarakter sesuai dengan nilai-nilai luhur Pancasila. Program ini dirancang untuk mengatasi berbagai permasalahan sosial seperti kemiskinan, pengangguran, dan stunting melalui kegiatan yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan dan solidaritas warga. Selain aspek sosial ekonomi, Kampung Pancasila juga menjadi sarana untuk menanamkan nilai-nilai gotong royong, toleransi, dan kebersamaan di tengah masyarakat. Melalui kegiatan edukatif, pelatihan, serta kerja sama antarwarga, program ini mendorong terciptanya lingkungan yang harmonis, inklusif, dan berkeadilan, sejalan dengan semangat Pancasila sebagai dasar kehidupan berbangsa dan bernegara.

## 3. Program Rumah Anak Prestasi

Program Rumah Anak Prestasi merupakan inisiatif yang dirancang untuk memberikan ruang inklusif bagi anak-anak disabilitas agar dapat mengembangkan potensi, bakat, dan kreativitas mereka secara optimal. Melalui berbagai pelatihan gratis dan penyediaan fasilitas pendukung yang ramah disabilitas, program ini berupaya membangun rasa percaya diri serta kemandirian pada setiap anak. Program Rumah Anak Prestasi juga menjadi sarana untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya inklusi sosial. Dengan dukungan pendidik, relawan, dan keluarga, program ini menciptakan lingkungan yang mendorong anak-anak disabilitas untuk berprestasi, berpartisipasi aktif dalam masyarakat, dan meraih masa depan yang lebih baik.

### 2.3.7. Program Keamanan

#### 1. Program Sinergitas dengan TNI-Polri

Program Sinergitas dengan TNI-Polri merupakan upaya kolaboratif antara aparat keamanan dan Pemerintah Kota Surabaya dalam menciptakan lingkungan yang aman, tertib, dan nyaman bagi masyarakat. Program ini



berfokus pada pemberantasan praktik judi liar dan tindakan premanisme yang dapat mengganggu ketertiban umum serta menimbulkan rasa tidak aman di ruang publik. TNI-Polri bersama pemerintah daerah melakukan penertiban, pengawasan, dan pembinaan terhadap individu atau kelompok yang terlibat dalam aktivitas ilegal tersebut. Selain aspek penegakan hukum, program ini juga menekankan pentingnya pendekatan persuasif dan edukatif agar masyarakat turut berperan aktif dalam menjaga keamanan lingkungan. Dengan demikian, tercipta kondisi kota yang lebih tertib, aman, dan kondusif bagi seluruh warga Surabaya.

## 2. Program Pembatasan Jam Malam bagi Anak

Program Pembatasan Jam Malam bagi Anak merupakan kebijakan yang diterapkan untuk melindungi anak-anak dan remaja di bawah usia 18 tahun dari berbagai risiko sosial dan kriminal. Melalui aturan yang melarang anak berada di luar rumah antara pukul 22.00 WIB hingga 04.00 WIB. Program ini bertujuan menciptakan lingkungan yang lebih aman sekaligus membentuk kedisiplinan pada anak.

Kebijakan program pembatasan jam malam bagi anak juga menjadi langkah preventif dalam mencegah kenakalan remaja, pergaulan bebas, penyalahgunaan narkoba, serta tindak kekerasan yang sering terjadi pada malam hari. Selain aspek perlindungan, program ini mendorong anak untuk lebih fokus pada kegiatan positif, seperti belajar, beristirahat cukup, dan memperkuat hubungan dengan keluarga, sehingga tercipta generasi muda yang sehat, berkarakter, dan bertanggung jawab.

### 2.3.8. Program Perhubungan

#### 1. Program Transportasi Massal

Program Transportasi Massal merupakan layanan angkutan umum modern yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas masyarakat. Melalui armada seperti Suroboyo Bus, Trans Semanggi Suroboyo, dan Wira Wiri, program ini menghadirkan transportasi yang nyaman, aman, dan ramah lingkungan.



Kebijakan program transportasi massal tidak hanya berfungsi sebagai solusi terhadap kemacetan kota, tetapi juga mendukung pengurangan emisi kendaraan pribadi serta mendorong kebiasaan masyarakat beralih ke transportasi publik.

## 2. Program Revitalisasi Parkir

Program Revitalisasi Parkir merupakan program mengoptimalkan manajemen parkir, meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dari retribusi parkir, dan memastikan sistem yang lebih transparan, serta mendukung UMKM, dengan mengimplementasikan pembayaran non-tunai (QRIS), memantau dan memperbaiki sistem parkir di berbagai lokasi, termasuk di kawasan tepi jalan umum dan tempat usaha

### 2.3.9. Program Lingkungan

#### 1. Program Lingkungan PLTSa Benowo

Program PLTSa Benowo merupakan program untuk mengolah sampah menjadi energi listrik, yang menjadikannya kota pertama di Indonesia dengan teknologi ini. Fasilitas ini berfungsi untuk mengurangi sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Benowo dan menghasilkan energi bersih melalui berbagai sistem, termasuk landfill gas dan gasifikasi.

#### 2. Program Surabaya Smart City

Program Surabaya Smart City merupakan program Pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan mewujudkan tata kelola kota yang modern, efisien, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) diintegrasikan ke dalam berbagai sektor perkotaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

Penerapan sistem digital yang saling terhubung mencakup pengelolaan lalu lintas, kebersihan, keamanan, kesehatan, hingga administrasi publik secara terpadu. Inovasi ini memudahkan warga dalam mengakses layanan kota sekaligus meningkatkan efektivitas kinerja pemerintah. Selain itu, konsep Smart City berperan penting dalam menciptakan lingkungan perkotaan yang berkelanjutan, partisipatif, dan sejahtera. Dengan kebijakan ini, Surabaya



menegaskan posisinya sebagai salah satu pelopor kota cerdas di Indonesia yang berorientasi pada kesejahteraan warganya.

## 2.4. Ukuran Keberhasilan Pembangunan

Standar kebijakan pembangunan perlu ditentukan dengan tujuan agar setiap program dan kegiatan pembangunan dapat berjalan secara terarah, terukur, dan konsisten dengan visi serta misi pemerintah daerah maupun nasional. Penetapan standar ini berfungsi sebagai acuan dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan pembangunan sehingga hasilnya dapat memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Tujuan utama penetapan standar kebijakan pembangunan antara lain:

1. Menjamin kesesuaian arah Pembangunan

Standar kebijakan membantu memastikan bahwa seluruh kegiatan pembangunan sejalan dengan rencana strategis daerah, kebijakan nasional, dan kebutuhan masyarakat.

2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan

Dengan adanya standar yang jelas, penggunaan sumber daya dapat lebih optimal, menghindari tumpang tindih program, serta mempercepat pencapaian hasil yang diinginkan.

3. Mempermudah pengukuran kinerja dan evaluasi

Standar kebijakan menjadi dasar dalam menilai sejauh mana keberhasilan suatu program pembangunan dapat diukur secara objektif, baik dari segi output maupun outcome.

4. Mendorong transparansi dan akuntabilitas

Penetapan standar memastikan setiap kebijakan dan pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan kepada publik, serta meminimalkan potensi penyimpangan atau ketidakefisienan.

5. Menjamin keberlanjutan Pembangunan

Standar yang baik membantu menjaga konsistensi arah pembangunan lintas periode pemerintahan sehingga hasil yang telah dicapai dapat dipertahankan dan dikembangkan.



## 2.5. Opini Publik dan Kepuasan Masyarakat

Opini publik merupakan pandangan atau sikap masyarakat terhadap suatu isu atau kebijakan yang tengah berlangsung, termasuk dalam hal pembangunan kota. Opini publik terbentuk dari interaksi antarindividu dalam suatu kelompok sosial dan dapat menjadi kekuatan penting dalam kehidupan bernegara karena berfungsi sebagai sarana penyalur aspirasi masyarakat. Dalam konteks pembangunan Kota Surabaya, opini publik berperan dalam memberikan umpan balik terhadap program dan kebijakan pemerintah yang sedang dijalankan.

Opini publik dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat. Pendapat masyarakat tidak selalu bersifat logis, bisa bersifat emosional, kontradiktif, dan ambivalen, sehingga penting bagi pemerintah untuk memahami dinamika tersebut dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, opini publik juga dapat dipengaruhi oleh tokoh masyarakat, media, serta pihak-pihak yang memiliki peran dalam penyampaian informasi terkait pembangunan kota. Opini publik memiliki fungsi strategis sebagai dasar evaluasi terhadap efektivitas kebijakan yang telah diterapkan. Melalui survei opini publik, pemerintah dapat mengukur tingkat kepuasan, dukungan, dan kepercayaan masyarakat terhadap berbagai program pembangunan, seperti revitalisasi taman kota, peningkatan layanan transportasi massal, serta program pemberdayaan sosial dan ekonomi.

Survei opini publik ini penting dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang valid, reliabel, serta representatif mengenai pandangan masyarakat terhadap pelaksanaan pembangunan. Hasil survei menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam menentukan langkah kebijakan selanjutnya agar lebih tepat sasaran dan sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu, pelaksanaan survei juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, karena masyarakat merasa dilibatkan dalam proses perumusan kebijakan publik. Dengan memahami opini publik secara mendalam, Pemerintah Kota Surabaya dapat memperbaiki kualitas kebijakan pembangunan agar lebih efektif, partisipatif, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), yaitu transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam setiap proses pembangunan.



## 2.6. Metodologi Penelitian

### 2.6.1. Tahapan Penelitian

Survey Opini Publik terhadap Pembangunan Kota Surabaya terdiri atas beberapa tahapan, yaitu: (1) tahap persiapan; (2) tahap pengumpulan data melalui survei yang dilengkapi dengan kuesioner; (3) tahap pengolahan dan analisis data; serta (4) tahap penyusunan laporan akhir. Berikut pada gambar 1 merupakan gambaran tahapan pada penelitian ini.



Gambar 2.1 Tahapan Penelitian

#### 1. Persiapan

Pada tahapan persiapan dilakukan kegiatan penentuan objek yang disurvei, penentuan jumlah responden, studi literatur, penyusunan kuesioner, perancangan metode penelitian, pengumpulan data awal, hingga pengurusan administrasi.

#### 2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisisioner. Pada bagian pertama kuesioner berisi identitas responden, meliputi nama, jenis kelamin, alamat, usia, pekerjaan, alamat, penghasilan dan pendidikan terakhir. Kemudian pada bagian kedua berisi pengetahuan, kepuasan, harapan, dan pandangan masyarakat terhadap program atau kebijakan pembangunan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya

#### 3. Pengolahan dan Analisis Data

Data mentah yang telah didapatkan pengumpulan kuesioner selanjutnya dilakukan pengolahan sehingga data tersebut dapat menjadi sebuah informasi



yang bisa berguna bagi penggunanya. Proses pengolahan data diproses menggunakan bantuan perangkat elektronik sehingga menghasilkan output yang diinginkan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif mengenai opini publik terhadap program dan kebijakan Pembangunan Pemerintah Kota Surabaya.

#### 4. Penyusunan Laporan Akhir

Data yang diolah dan di analisis selanjutnya disajikan dalam laporan yang dapat dibaca dan dipahami oleh penggunanya. Penyajian dilakukan dengan menggambarkan sebuah grafik, dokumen, dan gambar agar mudah dipahami oleh penggunanya. Penjelasan deskriptif ini menggambarkan data yang terkumpul dan merangkum aspek-aspek penting yang berkaitan dengan data tersebut. Pada tahap ini berisi juga kesimpulan dan rekomendasi langkah langkah strategis sebagai input perbaikan dan pengembangan pembangunan kota Surabaya

##### 2.6.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh individu atau kelompok yang memiliki karakteristik dan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dianalisis sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan. Secara umum, populasi mengacu pada keseluruhan subjek, peristiwa, atau objek yang menjadi fokus penelitian. Dalam hal survei opini publik terhadap pembangunan Pemerintah Kota Surabaya, populasi yang dimaksud adalah penduduk Kota Surabaya yang sudah memiliki KTP Surabaya. Jumlah warga kota surabaya wajib KTP, yang memiliki usia 17 atau lebih pada tahun 2025 sebanyak 2.281.620 orang (Disdukcapil, 2025)

Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari populasi besar tersebut, penelitian ini menggunakan rumus Slovin, metode populer untuk survei dengan populasi diketahui. Rumus Slovin dirumuskan sebagai:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = populasi penduduk surabaya (Wajib KTP)



Sebelumnya, sampel aktual yang diperoleh adalah 605 responden. Untuk mengetahui seberapa representatif sampel tersebut, margin of error dihitung dengan membalik rumus:

$$e = \frac{\frac{N}{n} - 1}{N}$$

*dengan nilai  $N = 2.281.620$  dan  $n$  adalah 605,  
maka diperoleh nilai  $e = 0,04063 (\pm 4,06\%)$*

Nilai margin of error sebesar  $\pm 4,06\%$  menunjukkan bahwa tingkat kesalahan pengambilan sampel terhadap populasi berada dalam batas yang sangat baik untuk penelitian sosial berskala besar. Batas kesalahan kurang dari 5% menandakan bahwa data yang diperoleh dari sampel 605 responden cukup akurat dan dapat digeneralisasi kepada seluruh populasi dengan tingkat keyakinan yang tinggi. Dengan demikian, proses penentuan sampel dan margin of error dalam penelitian ini telah memenuhi kaidah metodologi ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan secara statistik. Hal ini juga memastikan bahwa analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aplikasi yang dievaluasi merepresentasikan kondisi populasi secara komprehensif dan valid.

### 2.6.3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam Survei Opini Publik terhadap Program dan Kebijakan Pembangunan Pemerintah Kota Surabaya berupa kuesioner terstruktur yang disusun oleh Tim Peneliti dan telah melalui proses validasi substansi oleh Pemerintah Kota Surabaya. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur persepsi, penilaian, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai program atau kebijakan pembangunan Kota Surabaya. Beberapa cakupan sektor survei opini publik Pemerintah Kota Surabaya yaitu sektor kesehatan, pendidikan, infrastruktur, pelayanan publik, pariwisata, sosial, keamanan, perhubungan, dan lingkungan.

Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dan semi-terbuka, dengan jumlah item antara 12 hingga 40 pertanyaan berjenjang, tidak termasuk bagian identitas responden. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dikelompokkan ke dalam beberapa dimensi pengukuran, diantaranya:

#### 1. Profil Responden



2. Pengetahuan, Kepuasan, Harapan, dan Pandangan Masyarakat terhadap Program atau Kebijakan Pembangunan yang Telah Dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya.
3. Efektivitas Saluran Komunikasi Resmi Pemerintah Kota Surabaya dalam Menyampaikan Informasi Program atau Kebijakan Pembangunan

Pada bagian awal, kuesioner dilengkapi dengan data demografi responden yang meliputi usia, jenis kelamin, kecamatan domisili, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan. Data demografi ini digunakan untuk membantu analisis karakteristik responden dan pemetaan persepsi antar kelompok masyarakat. Setiap item pertanyaan menggunakan skala penilaian yang mudah dipahami oleh responden, seperti skala Likert 1–4 pilihan ganda, serta pertanyaan prioritas. Penyusunan skala ini dimaksudkan untuk mempermudah proses analisis dan meningkatkan reliabilitas hasil survei.

#### 2.6.4. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam survei opini publik terhadap program dan kebijakan pembangunan Pemerintah Kota Surabaya dilakukan dalam beberapa tahap yang disusun secara terencana agar hasil yang didapat akurat, mewakili seluruh masyarakat, dan bisa dipercaya secara ilmiah. Proses pengumpulan data berlangsung dari tanggal 2 September 2025 hingga 6 Oktober 2025.

Data dikumpulkan dengan cara survei menggunakan kuesioner yang dibuat oleh tim peneliti dan sudah mendapatkan persetujuan dari Pemerintah Kota Surabaya. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui pendapat masyarakat mengenai persepsi, kepuasan, dan penilaian mereka terhadap berbagai aspek pembangunan Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara tatap muka secara langsung maupun melalui pengisian mandiri oleh responden yang memenuhi syarat.

##### 1. Penentuan Responden

Responden dipilih dari populasi warga yang: Ber-KTP Kota Surabaya, Berdomisili di Surabaya, dan Berusia 17 tahun hingga di atas 65 tahun.

Pemilihan responden dilakukan berdasarkan sampel sebanyak 605 orang, dengan margin of error  $\pm 4,06\%$  dan tingkat kepercayaan 95%. Prosedur verifikasi



dilakukan melalui pengecekan identitas responden sebelum mereka berpartisipasi dalam survei.

## 2. Pelaksanaan Survey

Data dikumpulkan melalui langkah-langkah berikut:

- a. Pendekatan awal kepada responden, dilakukan oleh enumerator atau petugas lapangan untuk menjelaskan maksud dan tujuan survei.
- b. Penyampaian lembar persetujuan (inform consent) secara lisan, memastikan bahwa responden bersedia berpartisipasi secara sukarela dan memahami bahwa jawaban bersifat rahasia serta digunakan hanya untuk kepentingan penelitian.
- c. Pemberian kuesioner kepada responden untuk diisi secara mandiri. Dalam kondisi tertentu, enumerator membantu pembacaan atau penjelasan butir pertanyaan tanpa memengaruhi jawaban responden.
- d. Pemeriksaan kuesioner oleh enumerator untuk memastikan kelengkapan jawaban sebelum data dikumpulkan.

## 3. Dokumentasi dan Penyimpanan Data

Seluruh kuesioner yang telah dikumpulkan didokumentasikan dan diberi kode khusus untuk memudahkan proses entri, pembersihan data, serta analisis. Data disimpan dengan prinsip kerahasiaan dan hanya diakses oleh tim peneliti yang terlibat

### 2.6.5. Pengolahan dan Analisis Data

Proses pengolahan dan analisis data dalam survei opini publik terhadap program dan kebijakan pembangunan Pemerintah Kota Surabaya dilakukan secara bertahap dan mengikuti standar tertentu. Hal ini bertujuan agar semua data yang diperoleh dari responden dapat diolah dengan baik dan menghasilkan informasi yang benar serta dapat dipercaya. Tahapan ini mencakup proses input data, membersihkan data, mengkodekan, hingga melakukan analisis deskriptif terhadap semua variabel penelitian.

Survei Opini Publik terhadap Program dan Kebijakan Pembangunan Pemerintah Kota Surabaya menggunakan pendekatan analisis deskriptif, maka teknik yang digunakan meliputi:



1. Penggunaan distribusi frekuensi untuk melihat jawaban responden tersebar,
2. Penggunaan persentase untuk menunjukkan bagian dari setiap pilihan jawaban,
3. Penggunaan rata-rata (mean) untuk menjelaskan kecenderungan umum,
4. Penggunaan tabulasi silang untuk membandingkan kelompok demografis,
5. Visualisasi data dalam bentuk tabel, grafik batang, diagram lingkaran, dan lainnya

Interpretasi dilakukan dengan memperhatikan tingkat kesalahan  $\pm 4,06\%$  dan karakteristik demografis responden agar hasilnya bisa mewakili dan akurat. Tim peneliti membuat penjelasan hasil berdasarkan beberapa hal, diantaranya:

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap program pembangunan,
2. Persepsi mengenai keberhasilan kebijakan,
3. Masalah-masalah utama yang menonjol di masyarakat,
4. Prioritas pembangunan menurut pendapat masyarakat,
5. dan rekomendasi saran kebijakan yang dianjurkan bagi Pemerintah Kota Surabaya.

---

# BAB III

# ANALISIS DAN

# EVALUASI

---

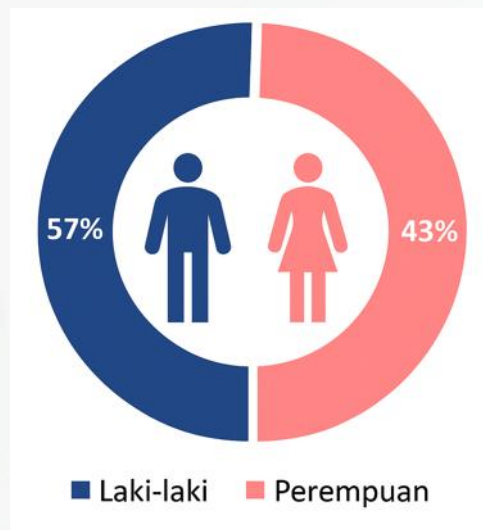


Analisis dan evaluasi dalam Survei Opini Publik terhadap Program dan Kebijakan Pembangunan Pemerintah Kota Surabaya dilakukan untuk mengukur persepsi, penilaian, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai program atau kebijakan pembangunan Kota Surabaya. Proses analisis ini menggabungkan hasil pengolahan data deskriptif dengan interpretasi temuan substantif untuk menghasilkan gambaran utuh tentang opini publik.

### 3.1. Karakteristik Responden

#### 3.1.1. Jenis Kelamin

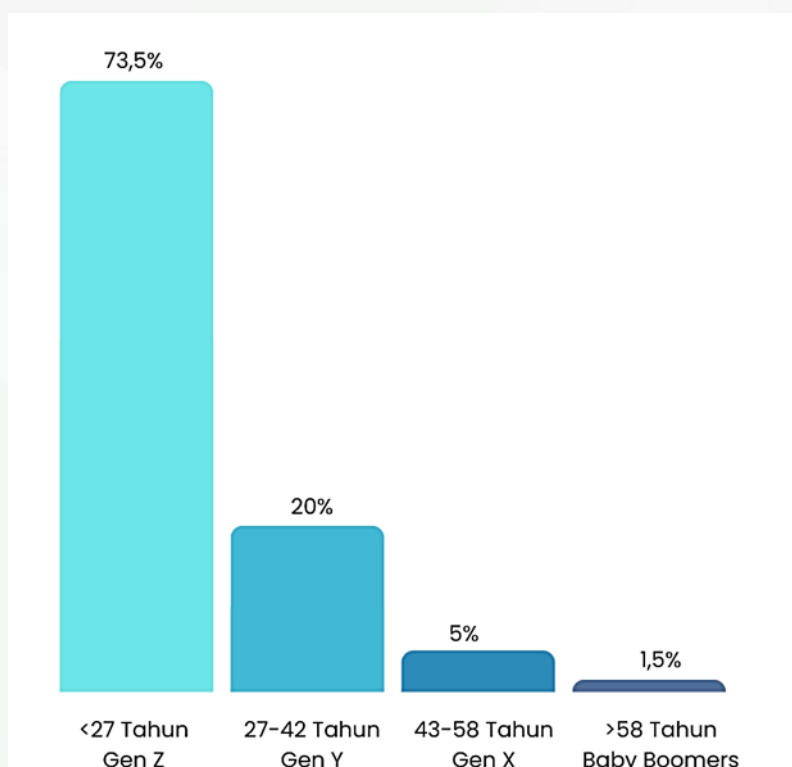
Berdasarkan data yang ditampilkan pada Gambar 3.1, diperoleh persentase responden laki-laki sebesar 57% dan persentase perempuan sebesar 43%. Hal ini terlihat jelas bahwa dari 605 responden yang berpartisipasi dalam survei, laki-laki lebih mendominasi dibandingkan perempuan



Gambar 3.1 Jenis kelamin responden (%)

#### 3.1.2. Kelompok Usia

Dalam penelitian ini, usia responden dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu responden berusia kurang dari 27 tahun (Generasi Z), 27–42 tahun (Generasi Y), 43–58 tahun (Generasi X), dan lebih dari 58 tahun (Generasi Baby Boomer). Pengelompokan ini dilakukan untuk mempermudah proses analisis data serta mengidentifikasi kesamaan karakteristik responden dalam survei opini publik terhadap program dan kebijakan pembangunan Pemerintah Kota Surabaya.



Gambar 3.2 Kelompok Usia Responden

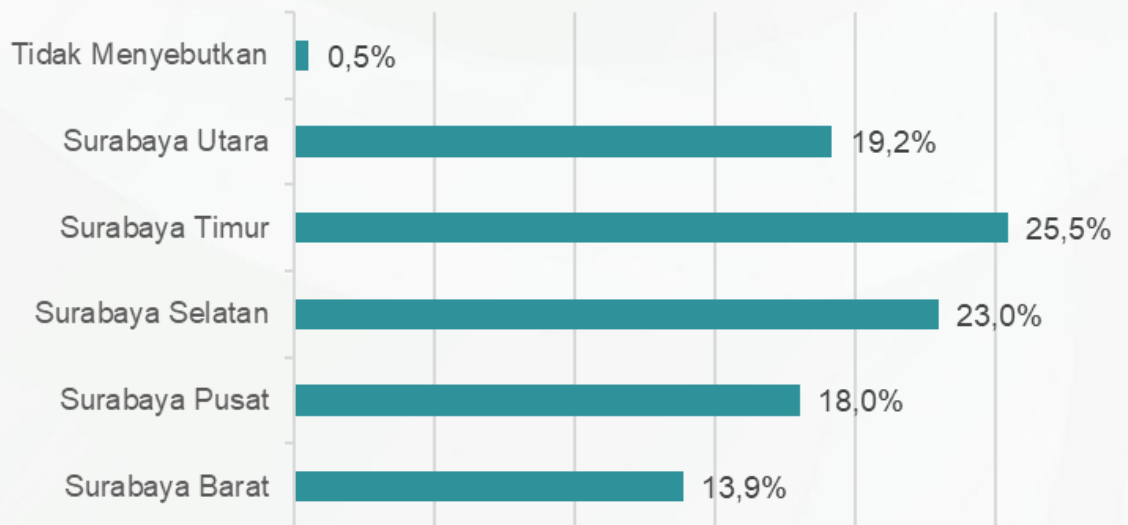
Berdasarkan kelompok usia menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia kurang dari 27 tahun yaitu sebanyak 73,5%. Pada kelompok usia 27 hingga 42 tahun terdapat sebanyak 20%, kemudian pada kelompok usia 43 hingga 58 tahun terdapat sebanyak 5%. Sedangkan untuk usia lebih dari 58 tahun hanya terdapat 1,5%.

### 3.1.3. Sebaran Wilayah Responden

Distribusi responden berdasarkan wilayah menunjukkan bahwa Surabaya Timur menjadi penyumbang partisipasi terbesar (25,5%), diikuti Surabaya Selatan (23,0%), Surabaya Utara (19,2%), dan Surabaya Pusat (18,0%). Sementara itu, Surabaya Barat memiliki persentase responden paling rendah (13,9%), yang sejalan dengan karakter wilayahnya yang lebih banyak berisi pusat aktivitas ekonomi dan perkantoran sehingga jumlah penduduk relatif lebih sedikit. Proporsi responden yang tidak menyebutkan wilayah sangat kecil (0,5%) dan tidak memengaruhi hasil analisis secara keseluruhan. Sebaran ini menunjukkan bahwa survei mencakup berbagai bagian kota, dengan representasi yang cukup untuk mencerminkan kondisi geografis dan sosial Kota Surabaya.



### Persentase Sebaran Responden Berdasarkan Wilayah



Gambar 3.3 Sebaran Responden Berdasarkan Wilayah

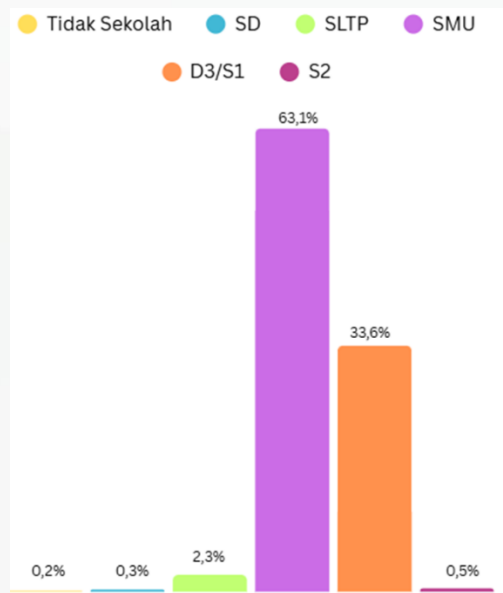
Responden dalam survei ini memengaruhi hasil secara langsung karena persepsi masyarakat sangat bergantung pada kondisi wilayah tempat tinggal mereka. Wilayah yang menghadapi masalah infrastruktur atau layanan publik tertentu mungkin memberikan penilaian yang berbeda dibanding wilayah lain. Dominasi responden dari Surabaya Selatan juga memberikan pengaruh besar terhadap tren persepsi secara umum.

#### 3.1.4. Tingkat Pendidikan

Data tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa mayoritas peserta survei memiliki latar belakang pendidikan menengah dan tinggi. Kelompok terbesar berasal dari lulusan SMU sebesar 63,1%, diikuti lulusan D3/S1 sebesar 33,6%. Sementara itu, responden dengan pendidikan SLTP hanya 2,3%, SD sebesar 0,3%, dan yang tidak bersekolah sebesar 0,2%. Adapun responden berpendidikan pascasarjana (S2) hanya 0,5%, sehingga kontribusinya relatif kecil terhadap keseluruhan distribusi. Kemunculan responden dengan latar belakang pendidikan SMU dan tinggi sangat tinggi, menunjukkan bahwa mereka cenderung memahami kuesioner dengan baik dan mampu memberikan penilaian yang jelas terhadap pembangunan kota. Sebaliknya, jumlah responden dengan pendidikan rendah sangat sedikit, yang bisa



menunjukkan bahwa kelompok ini kurang terjangkau atau kurang berpartisipasi dalam survei. Distribusi ini juga menunjukkan bahwa opini yang dikumpulkan cenderung berasal dari kelompok masyarakat yang lebih tereduksi, sehingga persepsi yang muncul kemungkinan lebih kritis dan rasional terhadap layanan publik maupun program pembangunan Kota Surabaya.



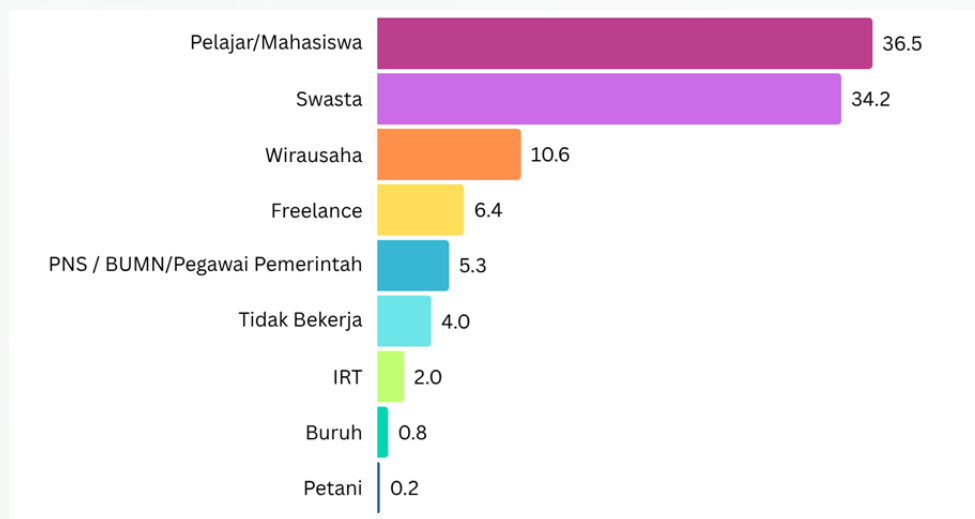
Gambar 3.4 Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

### 3.1.5. Jenis Pekerjaan

Data menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kelompok Pelajar/Mahasiswa (36,5%) dan pegawai sektor swasta (34,2%), yang bersama-sama mendominasi hampir seluruh komposisi responden. Kelompok wirausaha menyumbang 10,6%, disusul oleh pekerja lepas/freelance sebesar 6,4% dan pegawai pemerintah/PNS/BUMN sebesar 5,3%. Sementara itu, kelompok yang tidak bekerja (4%), ibu rumah tangga (2%), buruh (0,8%), dan petani (0,2%) memiliki persentase yang relatif kecil dalam distribusi. Komposisi responden mencerminkan keragaman latar belakang ekonomi, meskipun terdapat dominasi dari kelompok usia produktif dan terdidik, khususnya pelajar, mahasiswa, dan pekerja sektor swasta. Dari distribusi ini dapat dianalisis bahwa pandangan dalam survei kemungkinan besar dipengaruhi oleh kelompok masyarakat yang aktif secara ekonomi dan memiliki mobilitas tinggi. Dominasi pelajar dan mahasiswa menunjukkan keterlibatan generasi muda yang



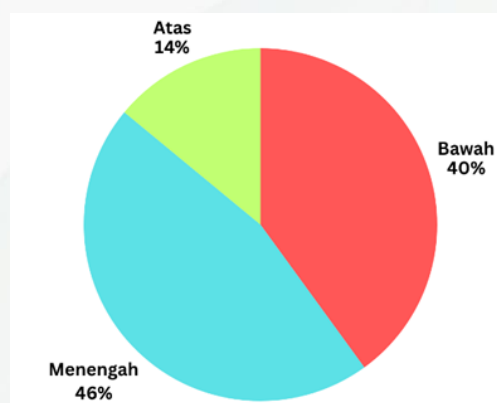
cukup besar dalam memberikan penilaian terhadap pembangunan kota, yang biasanya lebih kritis dan responsif terhadap isu layanan publik dan fasilitas pendidikan. Sementara dominasi pekerja swasta mencerminkan pandangan dari warga yang sangat berkaitan dengan dinamika sektor ekonomi perkotaan.



Gambar 3.5 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

### 3.1.6. Status Ekonomi Sosial

Data status ekonomi sosial menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok ekonomi menengah (46%), disusul oleh kelompok ekonomi bawah (40%), sementara kelompok ekonomi atas hanya mencakup 14% dari keseluruhan responden. Komposisi ini menggambarkan bahwa sebagian besar peserta survei berasal dari kelompok masyarakat dengan tingkat pendapatan dan kondisi sosial yang relatif moderat, dengan proporsi signifikan yang berasal dari masyarakat berpenghasilan rendah.



Gambar 3.6 Sebaran Responden Berdasarkan Status Ekonomi Sosial

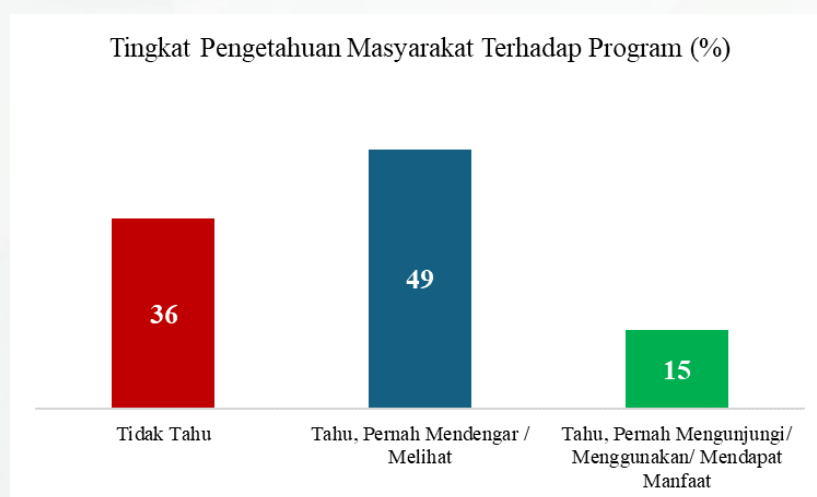


Distribusi tersebut memberi gambaran penting mengenai bagaimana masyarakat mengenai pembangunan Kota Surabaya. Dominasi kelompok ekonomi menengah dan bawah menunjukkan bahwa hasil survei kemungkinan besar mencerminkan kebutuhan sebenarnya masyarakat terkait layanan publik, akses fasilitas dasar, serta kondisi lingkungan permukiman. Tingginya partisipasi dari kelompok ekonomi bawah juga menunjukkan bahwa isu seperti fasilitas umum, infrastruktur dasar, bantuan sosial, dan kualitas layanan publik menjadi perhatian utama. Sementara itu, kontribusi kelompok ekonomi atas yang lebih sedikit mungkin mencerminkan bahwa survei lebih banyak menangkap aspirasi masyarakat yang lebih rentan terhadap dampak pembangunan, sehingga menjadi dasar penting bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih inklusif dan adil.

### 3.2. Pengetahuan, Kepuasan, Harapan, dan Pandangan Masyarakat terhadap Program atau Kebijakan Pembangunan

#### 3.2.1. Program Kesehatan: R1N1 (1 RW 1 Tenaga Kesehatan)

Data tentang tingkat pengetahuan masyarakat mengenai Program R1N1 (1 RW 1 Tenaga Kesehatan) menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat masih rendah hingga sedang.

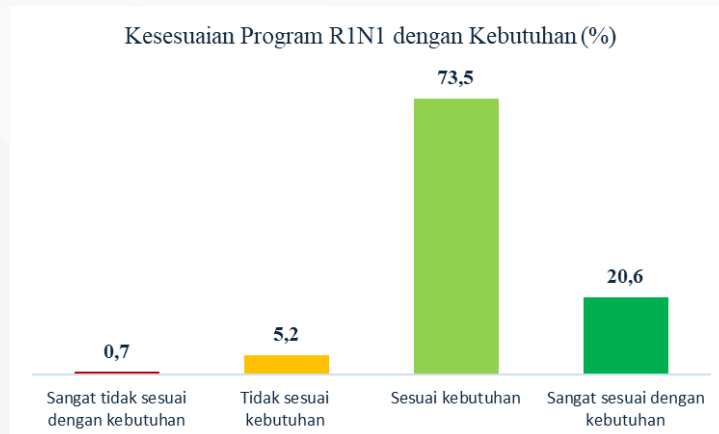


Gambar 3.7 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program R1N1

Sebanyak 36% responden tidak tahu tentang program R1N1, sedangkan 49% hanya pernah mendengar atau melihat informasinya. Hanya 15% saja yang benar-benar memahami dan pernah menggunakan layanan tersebut. Hasil ini menunjukkan

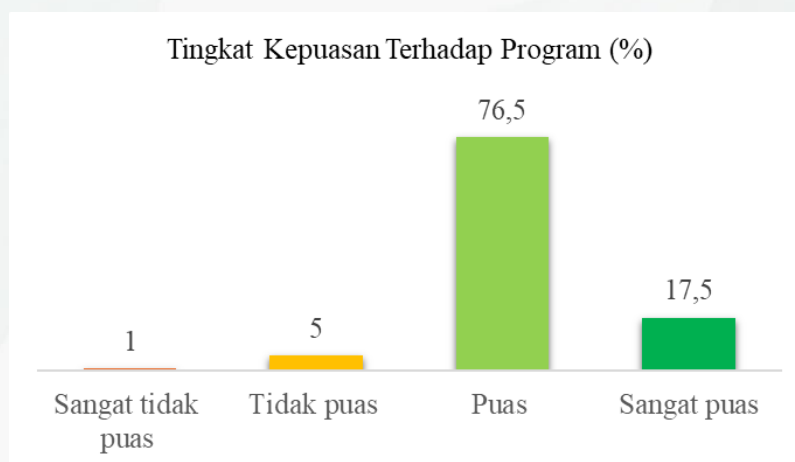


bahwa sosialisasi program masih kurang baik, sehingga banyak warga belum tahu fungsi dan manfaat tenaga kesehatan di tingkat RW. Karena itu, Pemerintah Kota Surabaya perlu meningkatkan penyebaran informasi dan memastikan layanan R1N1 lebih mudah diakses dan dikenal oleh masyarakat.



Gambar 3.8 Kesesuaian Program R1N1 dengan Kebutuhan Masyarakat

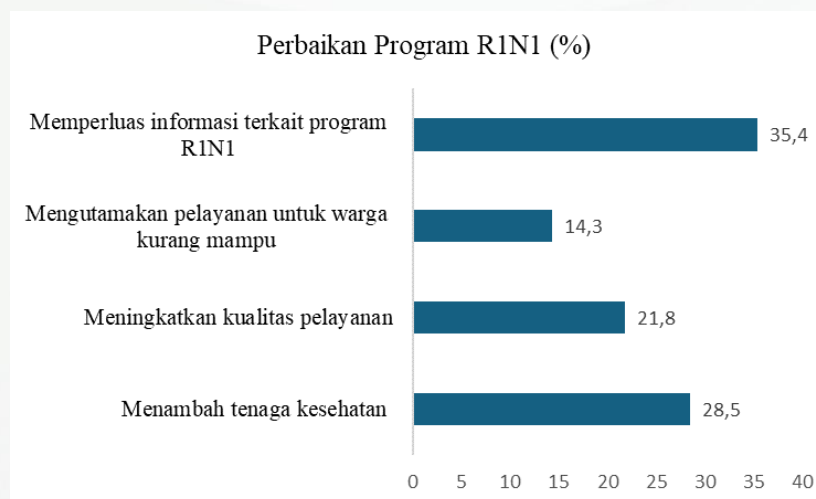
Hasil survei juga menunjukkan bahwa Program R1N1 (1 RW 1 Tenaga Kesehatan) dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebanyak 73,5% responden merasa program ini sesuai, dan 20,6% merasa sangat sesuai. Hanya sedikit yang menyatakan tidak sesuai (5,2%) atau sangat tidak sesuai (0,7%). Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan tenaga kesehatan di setiap RW dianggap efektif dalam menjawab kebutuhan layanan kesehatan yang dekat, cepat, dan mudah dijangkau. Tingginya tingkat kesesuaian ini menunjukkan bahwa program R1N1 relevan dengan keadaan sebenarnya dan layak untuk terus diperkuat serta diperluas.



Gambar 3.9 Tingkat Kepuasan Program R1N1



Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan Program R1N1 (1 RW 1 Tenaga Kesehatan). Lebih dari 76,5% responden menyatakan puas, sementara 17,5% merasa sangat puas. Hanya 5% yang tidak puas dan 1% yang sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa kehadiran tenaga kesehatan di tingkat RW memberikan manfaat nyata bagi warga, terutama dalam akses layanan kesehatan yang lebih dekat dan lebih cepat. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa program R1N1 diterima dengan baik oleh masyarakat dan perlu terus dipertahankan serta ditingkatkan kualitasnya.



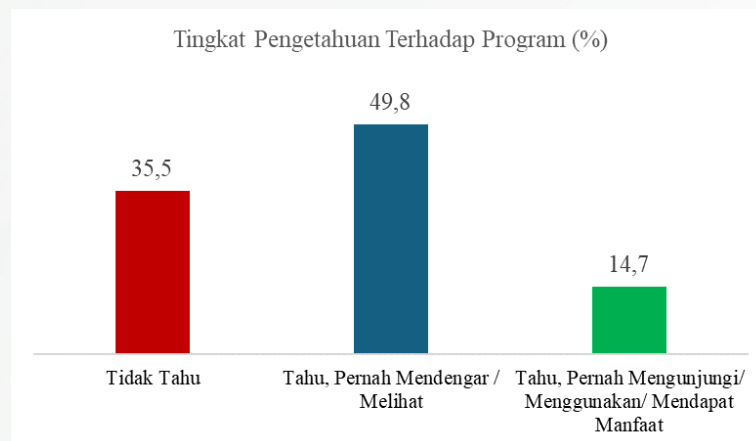
Gambar 3.10 Evaluasi Perbaikan Program R1N1 Berdasarkan Masukan Masyarakat

Hasil survei terkait evaluasi perbaikan Program R1N1 (1 RW 1 Tenaga Kesehatan) menunjukkan bahwa kebutuhan utama warga adalah meningkatkan informasi mengenai program tersebut (35,4%). Hal ini menunjukkan pentingnya sosialisasi agar masyarakat lebih mengenali dan mudah mengakses program. Selain itu, sebagian besar responden (28,5%) mengusulkan penambahan jumlah tenaga kesehatan, sementara 21,8% menyarankan peningkatan kualitas layanan. 14,3% responden menekankan perlunya memberikan pelayanan yang lebih baik bagi warga kurang mampu. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun program R1N1 dianggap bermanfaat, masyarakat masih menginginkan peningkatan kapasitas layanan dan pemerataan akses. Maka, perbaikan pada aspek sosialisasi, penambahan jumlah tenaga kesehatan, serta peningkatan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama agar program R1N1 dapat berjalan lebih optimal.



### 3.2.2. Program Kesehatan: 1 Kelurahan 1 Ambulans

Berdasarkan hasil survei, tingkat pemahaman masyarakat tentang Program 1 Kelurahan 1 Ambulans masih tergolong rendah hingga sedang. Dari total responden, sebanyak 35,5% tidak tahu sama sekali tentang program ini, sementara 49,8% hanya pernah mendengar atau melihat informasinya, tetapi belum pernah mengalaminya langsung. Hanya 14,7% warga yang benar-benar tahu dan pernah menggunakan, mengunjungi, atau merasakan manfaat dari layanan ambulans kelurahan. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun program ini sudah berjalan, sosialisasi dan informasi tentang program ini belum cukup sampai ke masyarakat. Tingkat pengetahuan dan pengalaman yang rendah ini bisa menghambat penggunaan layanan ambulans secara maksimal, sehingga pemerintah perlu meningkatkan komunikasi kepada masyarakat, memperluas promosi, serta memastikan layanan ambulans mudah diakses dan dikenal oleh semua warga di setiap kelurahan.

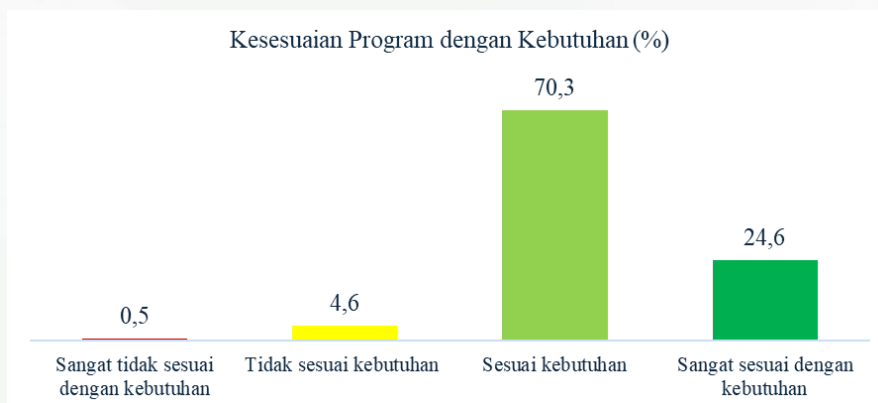


Gambar 3.11 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program 1 Kelurahan 1 Ambulans

Hasil survei juga menunjukkan bahwa Program 1 Kelurahan 1 Ambulans dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sekitar 70,3% responden menyatakan program ini sesuai, sementara 24,6% bahkan merasa sangat sesuai. Hanya sebagian kecil yang merasa tidak sesuai (4,6%) atau sangat tidak sesuai (0,5%). Temuan ini menunjukkan bahwa layanan ambulans tingkat kelurahan dianggap penting dan relevan dalam memberikan layanan kesehatan darurat yang cepat dan mudah diperoleh. Tingginya tingkat kesesuaian ini menunjukkan bahwa masyarakat melihat program ini sebagai solusi yang tepat untuk meningkatkan akses layanan kesehatan.

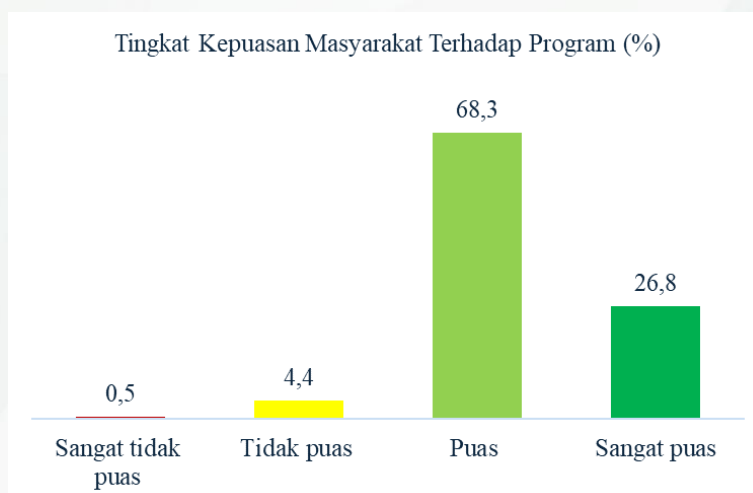


Karena itu, program ini layak untuk terus dijaga dan dikembangkan baik secara kualitas maupun cakupannya.



Gambar 3.12 Kesesuaian Program 1 Kelurahan 1 Ambulans dengan Kebutuhan Masyarakat

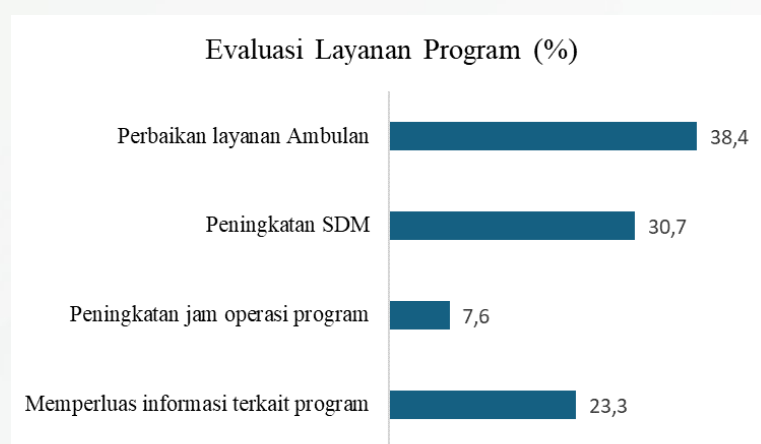
Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan Program 1 Kelurahan 1 Ambulans. Dari jumlah responden, sebanyak 68,3% merasa puas, 26,8% sangat puas, sedangkan hanya 4,4% yang tidak puas dan 0,5% sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan ambulans kelurahan dianggap efektif dalam memberikan bantuan kesehatan darurat yang cepat dan mudah dicapai. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa program ini berjalan baik, memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, sehingga perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya serta kesiapsiagaannya agar bisa memenuhi kebutuhan warga secara optimal.



Gambar 3.13 Tingkat Kepuasan Program 1 Kelurahan 1 Ambulans dengan Kebutuhan Masyarakat



Hasil survei juga menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan beberapa perbaikan terhadap Program 1 Kelurahan 1 Ambulans, terutama pada layanan ambulans yang menjadi prioritas utama, yaitu sebanyak 38,4%. Selain itu, 30,7% responden menginginkan peningkatan kualitas SDM, yang menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi petugas untuk meningkatkan kualitas layanan. Sebanyak 23,3% responden menyatakan perlu adanya peningkatan informasi terkait program, sementara 7,6% mengusulkan peningkatan jam operasional. Secara keseluruhan, meskipun program tersebut sudah berjalan baik dan memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, masyarakat tetap mengharapkan peningkatan dalam kualitas layanan, kesiapan petugas, serta akses informasi agar manfaat program bisa dirasakan lebih optimal di seluruh kelurahan.



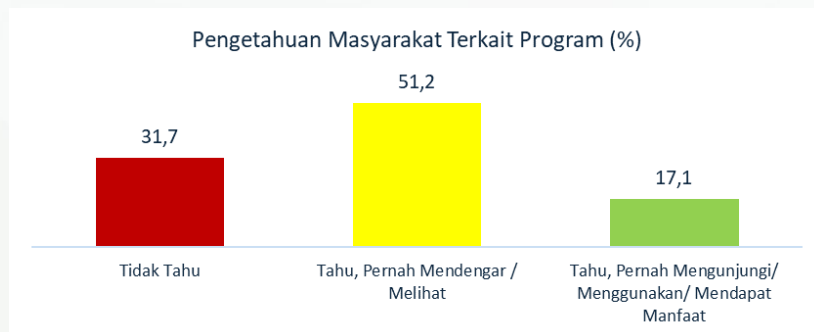
Gambar 3.14 Evaluasi Perbaikan Program 1 Kelurahan 1 Ambulans Berdasarkan Masukan Masyarakat

### 3.2.3. Program Pendidikan: Beasiswa Pemuda Tangguh

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap Program Beasiswa Pemuda Tangguh masih beragam. Dari total responden, sebanyak 31,7% tidak tahu sama sekali tentang program ini, 51,2% hanya pernah mendengar atau melihat informasinya, sedangkan 17,1% benar-benar tahu dan sudah mengakses, berkunjung, atau merasakan manfaatnya. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun program ini sudah dikenal oleh sebagian besar masyarakat, pemahaman yang dalam dan penggunaannya masih terbatas. Hal ini dapat terjadi karena informasi program belum sampai ke semua kalangan atau masyarakat belum sepenuhnya memahami

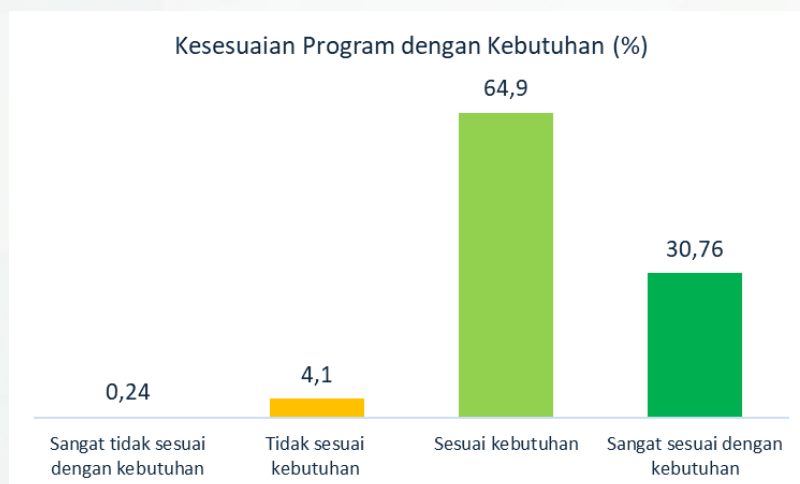


cara mengakses serta persyaratan program tersebut. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya perlu meningkatkan sosialisasi, memperluas penyebaran informasi, serta memastikan proses pendaftaran beasiswa lebih jelas dan mudah dipahami agar lebih banyak pemuda bisa memanfaatkan program ini.



**Gambar 3.15 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Beasiswa Pemuda Tangguh**

Hasil survei juga mengungkapkan bahwa Program Beasiswa Pemuda Tangguh dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dari responden, 64,9% menyatakan program ini sesuai, 30,76% merasa sangat sesuai, sedangkan hanya 4,1% yang merasa tidak sesuai dan 0,24% yang sangat tidak sesuai.



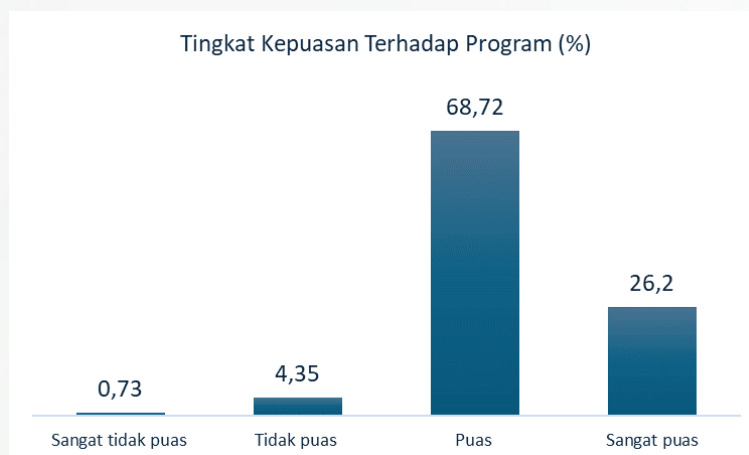
**Gambar 3.16 Kesesuaian Program Beasiswa Pemuda Tangguh dengan Kebutuhan Masyarakat**

Temuan ini menunjukkan bahwa program beasiswa tersebut memenuhi kebutuhan pemuda, terutama dalam hal akses pendidikan dan peningkatan keterampilan. Tingginya penilaian ini menunjukkan bahwa masyarakat menganggap



program ini penting, relevan, dan memberikan dampak positif. Oleh karena itu, pemerintah perlu menjaga keberlanjutan program dan memperluas lingkup penerima manfaat agar kontribusinya terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia semakin besar.

Survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat senang dengan Program Beasiswa Pemuda Tangguh. Mayoritas responden, yaitu 68,72%, merasa puas, sedangkan 26,2% sangat puas. Hanya 4,35% yang tidak puas dan 0,73% sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa program beasiswa ini cukup efektif dalam membantu pendidikan dan meningkatkan kemampuan pemuda di Surabaya. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan manfaat program tersebut benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Program ini berjalan baik sesuai harapan, jadi pemerintah perlu terus menjaga kualitas pelaksanaannya dan mempertimbangkan untuk memperluas cakupan agar lebih banyak pemuda bisa menikmati manfaatnya.

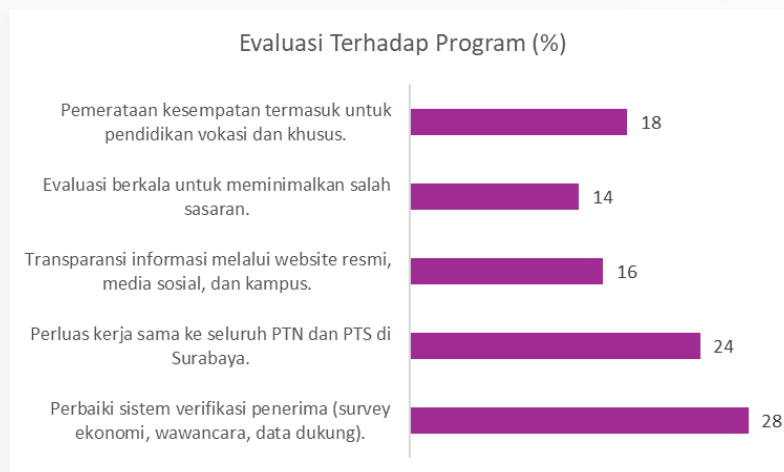


Gambar 3.17 Tingkat Kepuasan Program Beasiswa Pemuda Tangguh dengan Kebutuhan Masyarakat

Survei juga menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan beberapa perbaikan agar program beasiswa lebih efektif. Prioritas utama adalah meningkatkan sistem penyaringan penerima beasiswa (28%), agar bantuan bisa tepat sasaran melalui penilaian ekonomi, wawancara, dan data pendukung yang lebih akurat. Selain itu, masyarakat menyarankan agar program beasiswa bekerja sama dengan seluruh universitas negeri dan swasta di Surabaya (24%) untuk memperluas akses dan peluang penerima beasiswa. Masyarakat juga menginginkan peningkatan



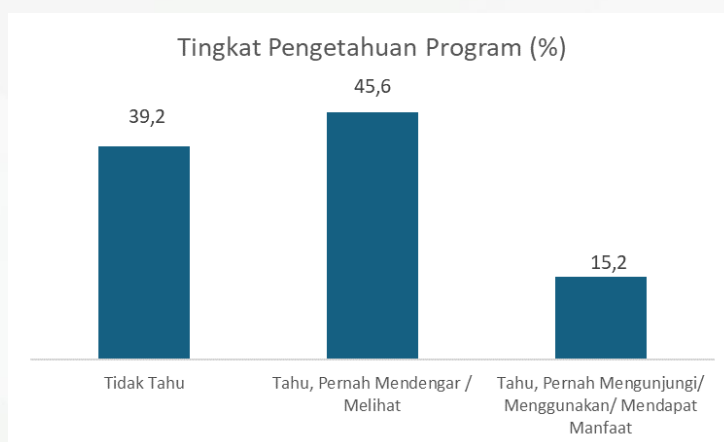
pemerataan kesempatan pendidikan, termasuk bidang vokasi dan pendidikan khusus (18%), serta peningkatan transparansi informasi melalui berbagai media (16%). Evaluasi berkala untuk memastikan tidak ada kesalahan target (14%) juga menjadi perhatian. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun program sudah baik, masyarakat masih berharap ada peningkatan di aspek pemerataan akses, ketepatan sasaran, serta transparansi agar manfaat program lebih optimal dan lebih inklusif.



**Gambar 3.18 Evaluasi Perbaikan Program Beasiswa Pemuda Tangguh Berdasarkan Masukan Masyarakat**

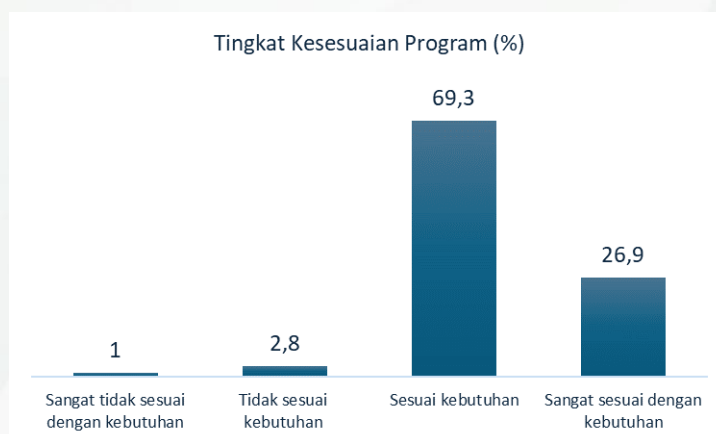
#### 3.2.4. Program Pendidikan: 1 Keluarga 1 Sarjana

Hasil survei menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat tentang Program 1 Keluarga 1 Sarjana masih tergolong rendah hingga sedang. Dari jumlah responden, sebanyak 39,2% tidak mengetahui program ini, sementara 45,6% hanya tahu secara umum, pernah mendengar atau melihat informasinya, tapi belum pernah mengalaminya langsung. Hanya 15,2% yang benar-benar memahami program dan pernah merasakan manfaatnya. Temuan ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi tentang program belum mencapai semua lapisan masyarakat, sehingga masih banyak keluarga yang belum memahami peluang yang ada. Rendahnya pengalaman langsung menunjukkan bahwa informasi atau akses terkait prosedur program belum cukup baik. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya perlu meningkatkan cara menyampaikan informasi dan memperluas pemasarannya agar lebih banyak keluarga dapat memanfaatkan program ini.



**Gambar 3.19 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program 1 Keluarga 1 Sarjana**

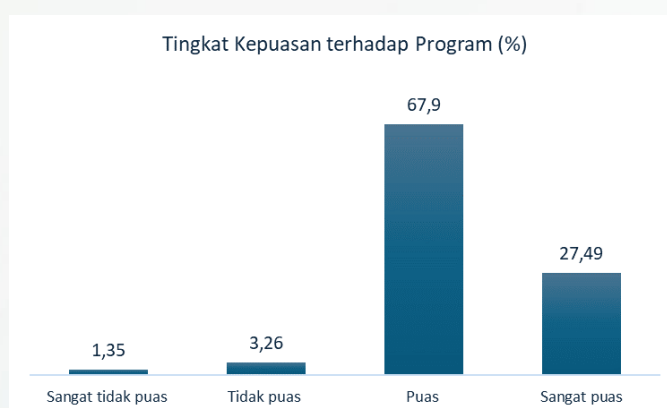
Hasil survei menunjukkan bahwa Program 1 Keluarga 1 Sarjana dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebanyak 69,3% responden menyatakan program ini sesuai, dan 26,9% bahkan merasa sangat sesuai. Hanya 2,8% yang merasa tidak sesuai, serta 1% yang sangat tidak sesuai. Tingkat kesesuaian yang tinggi ini menunjukkan bahwa masyarakat menganggap program ini penting untuk meningkatkan akses pendidikan tinggi bagi keluarga yang memiliki keterbatasan ekonomi. Ini menunjukkan bahwa program mampu menjawab kebutuhan nyata masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pemerintah Kota Surabaya dapat memperluas penerima manfaat program dan memperkuat bantuan fasilitas pendidikan agar dampaknya semakin besar.



**Gambar 3.20 Kesesuaian Program 1 Keluarga 1 Sarjana dengan Kebutuhan Masyarakat**



Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan Program 1 Keluarga 1 Sarjana. Dari responden, sebanyak 67,9% merasa puas dan 27,49% menyatakan sangat puas. Hanya 3,26% yang tidak puas dan 1,35% yang sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa program ini berhasil membantu keluarga dalam mengakses pendidikan tinggi dan memberikan peluang untuk meningkatkan kualitas hidup. Tingkat kepuasan yang tinggi menegaskan bahwa program ini berjalan sesuai ekspektasi masyarakat dan memberi dampak nyata. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk mempertahankan kualitas pelaksanaan program serta meningkatkan kapasitas agar lebih banyak keluarga dapat menikmati manfaatnya.

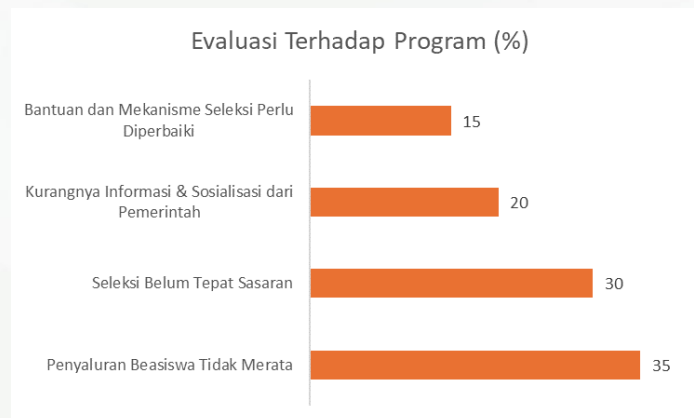


Gambar 3.21 Tingkat Kepuasan Program 1 Keluarga 1 Sarjana dengan Kebutuhan Masyarakat

Survei menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa program 1 Keluarga 1 Sarjana perlu beberapa perbaikan. Terutama masalah penyaluran beasiswa yang dianggap tidak merata, menurut 35% responden. Selain itu, seleksi dianggap belum tepat sasaran, menurut 30% orang. Kurangnya informasi dan sosialisasi dari pemerintah, menurut 20% responden, juga memengaruhi cara masyarakat memahami dan mengakses program ini. 15% responden lainnya menyoroti perlunya perbaikan pada mekanisme bantuan dan proses seleksi. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun program ini menyediakan tingkat kepuasan dan kesesuaian yang tinggi, masih ada sebagian masyarakat yang merasa ada ketidakmerataan dan kurangnya transparansi dalam seleksi, sehingga pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi, memperbaiki proses seleksi agar lebih adil, serta memastikan beasiswa



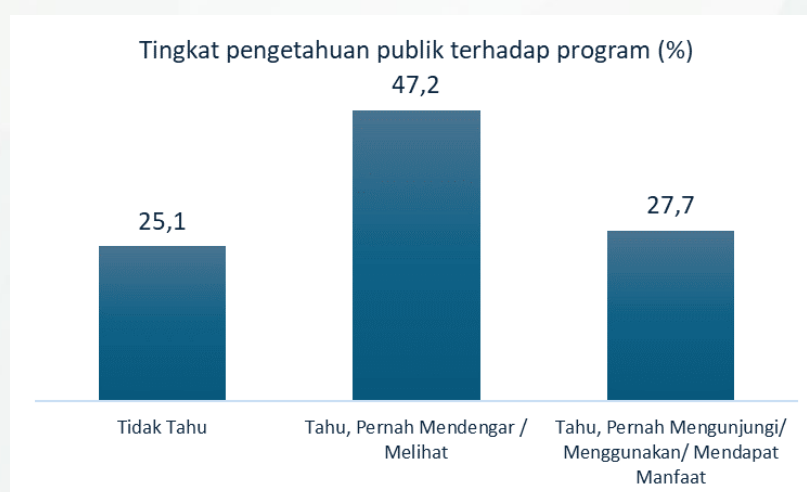
didistribusikan secara lebih merata agar manfaat dari program ini bisa dirasakan oleh lebih banyak orang.



**Gambar 3.22 Evaluasi Perbaikan Program 1 Keluarga 1 Sarjana Berdasarkan Masukan Masyarakat**

### 3.2.5. Program Infrastruktur: Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat tentang Program Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center berada di kategori sedang. Sebanyak 25,1% responden tidak tahu sama sekali tentang program ini, sedangkan 47,2% hanya pernah mendengar atau melihat informasinya. Sementara itu, 27,7% responden sudah benar-benar mengerti program tersebut dan pernah mengunjungi, menggunakan, atau merasakan manfaatnya.

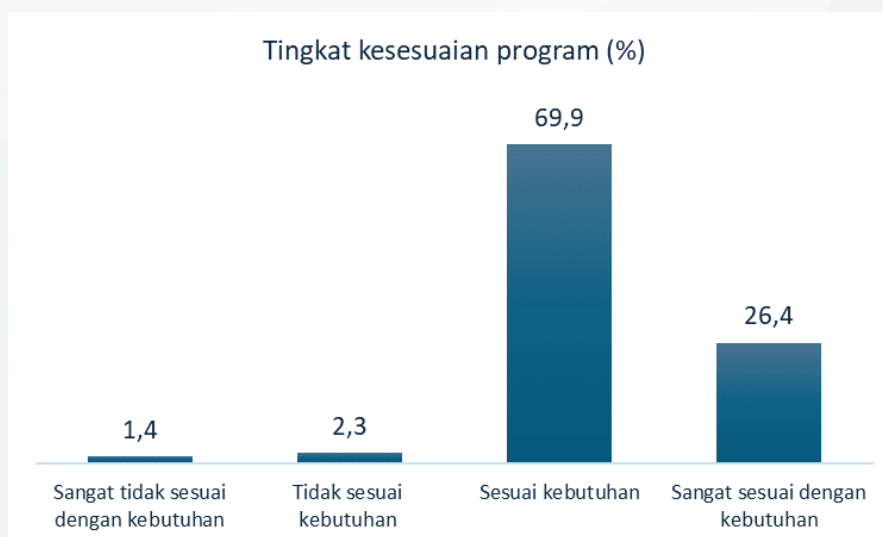


**Gambar 3.23 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Infrastruktur Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center**



Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun program ini cukup dikenal, masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami tujuan dan manfaatnya secara detail. Rendahnya pengalaman langsung dari sebagian warga menunjukkan perlunya pemerintah meningkatkan sosialisasi dan promosi program ini, agar masyarakat bisa melihat potensi ekonomi, sosial, dan budaya dari revitalisasi THR menjadi pusat expo modern.

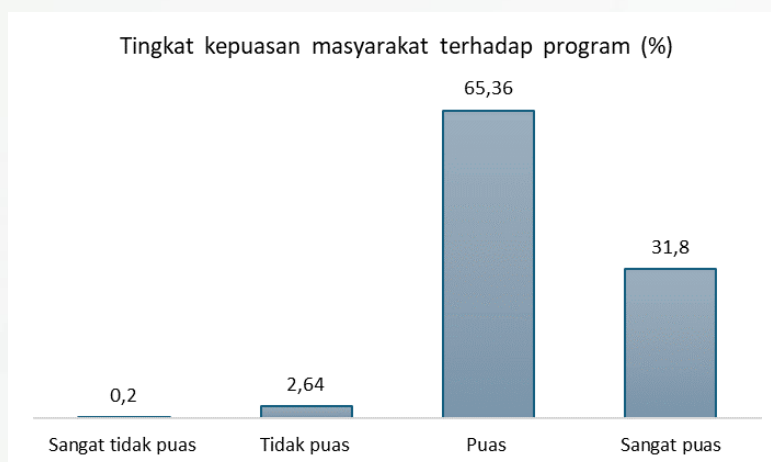
Hasil survei juga menunjukkan bahwa Program Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center dinilai sangat cocok dengan kebutuhan masyarakat. Sebanyak 69,9% responden merasa program ini sesuai, 26,4% merasa sangat sesuai, sedangkan hanya 2,3% yang merasa tidak sesuai dan 1,4% yang merasa sangat tidak sesuai. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat melihat revitalisasi THR sebagai langkah tepat untuk meningkatkan fungsi ruang publik, memperkuat pusat kegiatan ekonomi kreatif, dan menyediakan fasilitas kota yang lebih modern dan representatif. Tingginya tingkat kesesuaian ini menandakan bahwa program ini sesuai dengan harapan masyarakat untuk mendapatkan sarana hiburan, pameran, dan kegiatan publik yang lebih baik dan menarik. Pemerintah dapat menggunakan hasil survei ini sebagai dasar untuk mempercepat perencanaan dan pengerjaan pembangunan pusat expo, serta memastikan desain dan operasionalnya benar-benar memenuhi kebutuhan warga Surabaya.



Gambar 3.24 Kesesuaian Program Program Infrastruktur Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center dengan Kebutuhan Masyarakat



Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat senang dengan Program Revitalisasi THR yang diubah menjadi Surabaya Expo Center. Sebanyak 65,36% responden menyatakan puas, 31,8% sangat puas, sedangkan hanya 2,64% yang tidak puas dan 0,2% yang sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat melihat manfaat nyata dari program tersebut, seperti peningkatan kualitas ruang publik, fasilitas hiburan, dan kesempatan untuk berkembang dalam bidang ekonomi kreatif. Tingkat kepuasan yang tinggi juga menunjukkan bahwa desain, konsep, dan arah revitalisasi THR dianggap sesuai dengan harapan warga Surabaya. Hal ini menjadi motivasi bagi pemerintah untuk terus melanjutkan program ini secara konsisten dan memastikan pengelolaan Surabaya Expo Center berjalan dengan baik agar manfaatnya dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat.

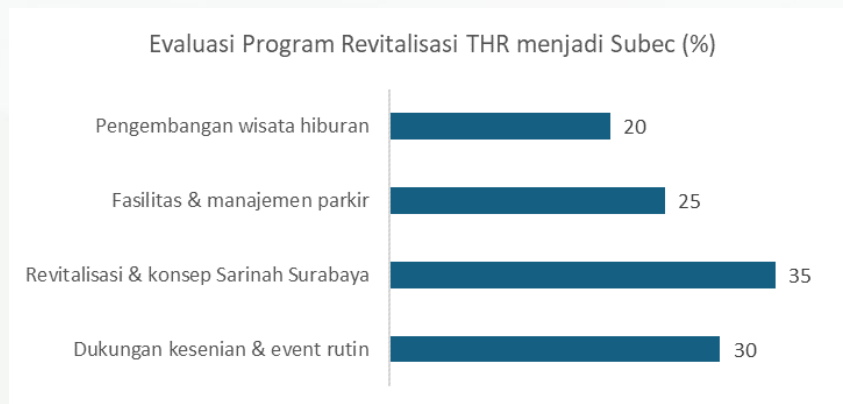


**Gambar 3.25 Tingkat Kepuasan Program Program Infrastruktur Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center dengan Kebutuhan Masyarakat**

Hasil survei juga menunjukkan bahwa masyarakat berharap adanya perbaikan pada Program Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center, terutama pada aspek revitalisasi dan penguatan konsep Sarinah Surabaya yang mendapat perhatian terbesar dengan 35% responden. Selain itu, 30% responden menilai pentingnya dukungan terhadap kesenian dan acara rutin untuk meningkatkan aktivitas budaya di kawasan tersebut. Masyarakat juga menginginkan peningkatan fasilitas dan manajemen parkir (25%) agar kawasan lebih nyaman dan mudah diakses. Sementara itu, 20% responden memilih pengembangan wisata hiburan, yang menunjukkan perlunya variasi atraksi untuk menarik lebih banyak pengunjung. Temuan ini



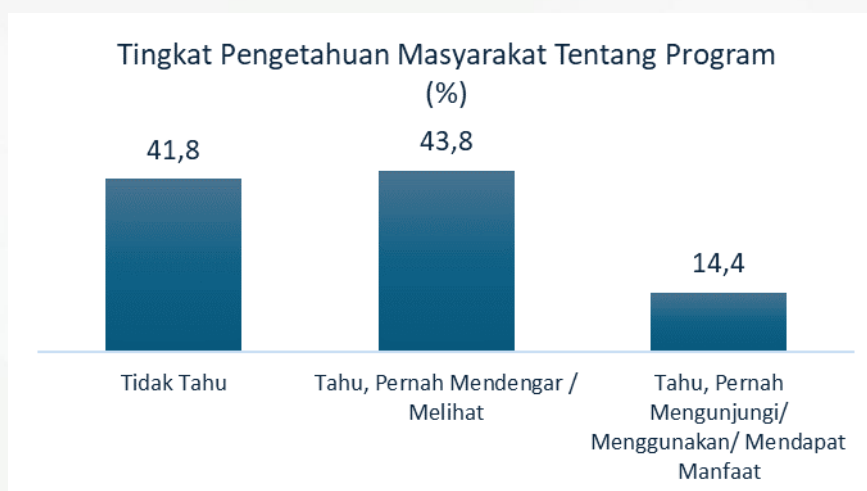
menunjukkan bahwa meskipun program revitalisasi diapresiasi oleh masyarakat, untuk menjadikan Surabaya Expo Center sebagai pusat kegiatan publik yang lebih hidup, menarik, dan berkelanjutan, diperlukan peningkatan fungsi ruang, fasilitas pendukung, serta penguatan identitas budaya.



Gambar 3.26 Evaluasi Perbaikan Program Infrastruktur Revitalisasi THR menjadi Surabaya Expo Center Berdasarkan Masukan Masyarakat

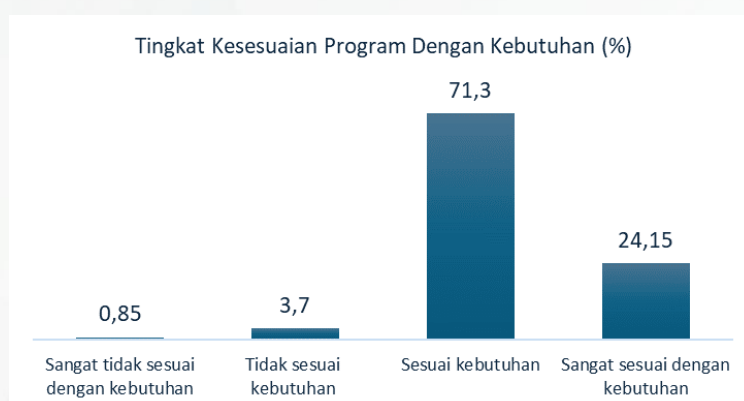
### 3.2.6. Program Infrastruktur: Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang memahami mengenai Program Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur. Dari jumlah responden, 41,8% tidak tahu sama sekali mengenai program ini, sedangkan 43,8% hanya mengetahui bahwa pernah mendengar atau melihat informasinya. Hanya 14,4% responden yang benar-benar tahu tentang program ini dan pernah mengunjungi, menggunakan, atau merasakan manfaatnya. Hal ini menunjukkan bahwa informasi mengenai pembangunan rumah sakit baru di Surabaya Timur belum sampai ke semua lapisan masyarakat. Rendahnya pengalaman langsung masyarakat juga mengindikasikan bahwa proyek ini masih dalam tahap awal atau akses informasinya masih terbatas. Pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi, menjelaskan perkembangan pembangunan secara transparan, dan memperkuat komunikasi dengan masyarakat agar mereka memahami manfaat strategis dari hadirnya rumah sakit ini dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Surabaya Timur.



**Gambar 3.27 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur**

Hasil survei menunjukkan bahwa Program Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur dinilai sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebanyak 71,3% responden menyatakan program ini sesuai dengan kebutuhan, dan 24,15% bahkan menilainya sangat sesuai. Hanya 3,7% yang merasa tidak sesuai dan 0,85% yang menilai sangat tidak sesuai.



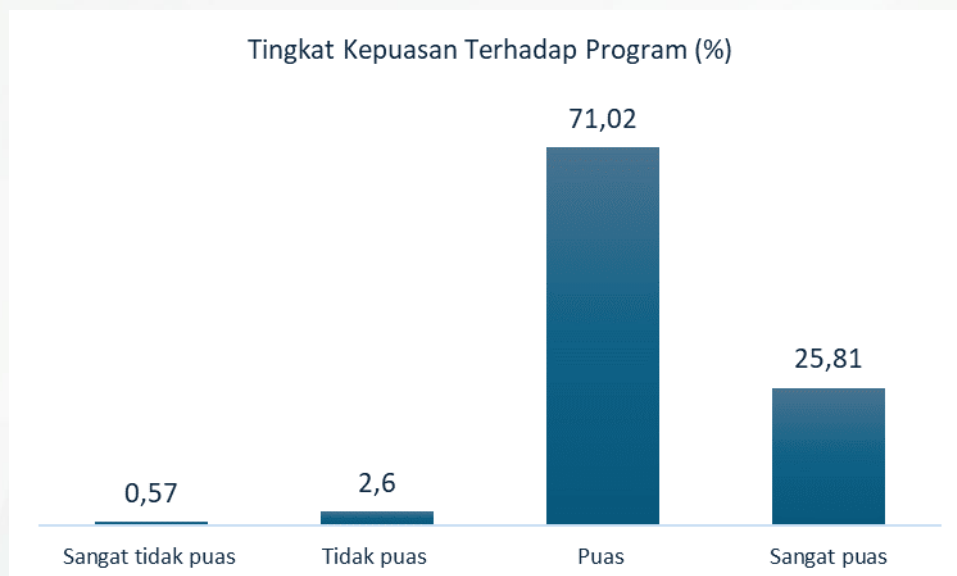
**Gambar 3.28 Kesesuaian Program Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur dengan Kebutuhan Masyarakat**

Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat membutuhkan fasilitas layanan kesehatan baru di wilayah Surabaya Timur, baik untuk meningkatkan akses pelayanan medis, mengurangi beban rumah sakit lain, maupun mempercepat penanganan kesehatan. Tingginya tingkat kesesuaian ini menegaskan bahwa pembangunan rumah sakit merupakan langkah strategis yang selaras dengan



harapan masyarakat dan memiliki urgensi tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Surabaya. Pemerintah dapat menggunakan hasil survei ini sebagai dasar untuk mempercepat pelaksanaan pembangunan dan memastikan fasilitas yang dibangun benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat senang dengan Program Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur. Dari jumlah responden, 71,02% menyatakan puas, 25,81% sangat puas, sedangkan hanya 2,6% yang tidak puas dan 0,57% yang sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan masyarakat sangat menghargai adanya fasilitas kesehatan baru di Surabaya Timur karena dianggap bisa meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan. Tingginya kepuasan ini menunjukkan program tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan warga, sehingga pemerintah harus mempertahankan kualitas pembangunan, memastikan fasilitas medis lengkap, dan mempercepat penyelesaian proyek agar manfaatnya segera dirasakan oleh masyarakat.

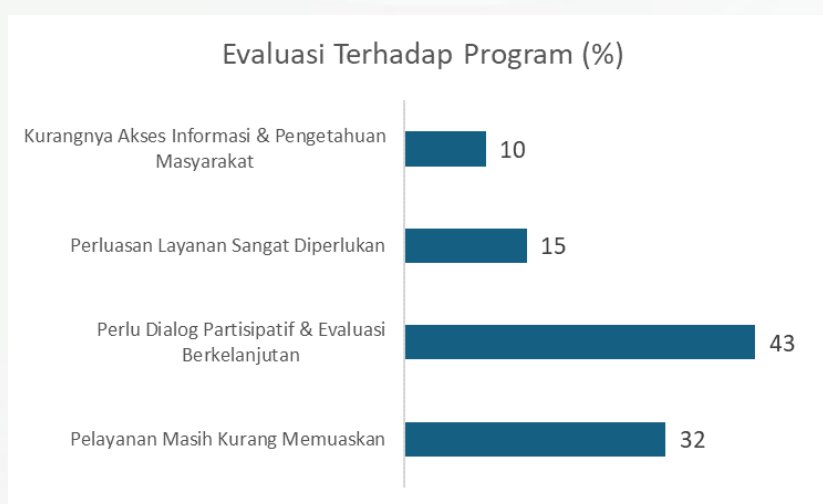


Gambar 3.29 Tingkat Kepuasan Program Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur dengan Kebutuhan Masyarakat

Hasil survei juga menunjukkan bahwa masyarakat masih melihat beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam Program Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur. Sebanyak 43% responden menekankan kebutuhan untuk melakukan dialog yang melibatkan masyarakat dan evaluasi yang terus-menerus, menunjukkan bahwa



partisipasi masyarakat dalam pembangunan sangat penting. Selain itu, 32% menilai pelayanan masih kurang memuaskan, yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan sejak awal hingga operasional. 15% responden juga menyoroti kebutuhan untuk memperluas layanan, sedangkan 10% mengatakan akses informasi tentang program ini masih kurang. Temuan ini menunjukkan meskipun pembangunan rumah sakit dianggap penting dan mendapat dukungan masyarakat, pemerintah harus memperkuat komunikasi, meningkatkan transparansi, serta memastikan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan warga secara optimal.



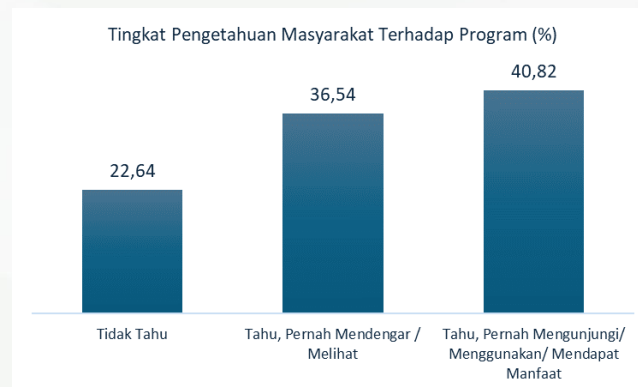
Gambar 3.30 Evaluasi Perbaikan Program Pembangunan Rumah Sakit Surabaya Timur Berdasarkan Masukan Masyarakat

### 3.2.7. Program Pelayanan Publik: Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat cukup memahami Program Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola. Dari jumlah responden, 36,54% hanya mengetahui program ini karena pernah mendengar atau melihat informasinya, sedangkan 40,82% sudah lebih paham karena pernah mengunjungi, menggunakan layanan, atau merasakan manfaatnya. Di sisi lain, 22,64% responden belum mengetahui adanya MPP Siola. Hasil ini menunjukkan bahwa MPP Siola sudah dikenal banyak orang dan digunakan oleh sebagian besar masyarakat, mencerminkan keberhasilan program dalam menyediakan layanan publik yang terpadu. Meski begitu, adanya sebagian warga yang belum mengetahui program ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan

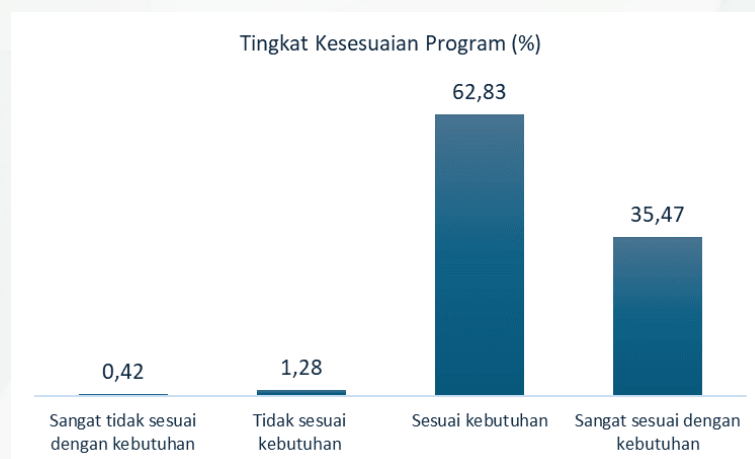


penyebaran informasinya masih perlu ditingkatkan agar seluruh masyarakat Surabaya dapat menikmati kemudahan layanan publik.



Gambar 3.31 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola

Hasil survei juga menunjukkan bahwa Program Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola dinilai cocok dengan kebutuhan masyarakat. Sebanyak 62,83% responden menganggap program ini sesuai, 35,47% merasa sangat sesuai, sedangkan hanya 1,28% yang merasa tidak sesuai, dan 0,42% yang sangat tidak sesuai. Temuan ini menunjukkan bahwa MPP Siola memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, khususnya dalam menyediakan layanan publik yang cepat, terpadu, dan mudah diakses di satu tempat. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa konsep pelayanan terpadu benar-benar memenuhi kebutuhan warga Surabaya dalam mengakses berbagai layanan administrasi secara efisien.

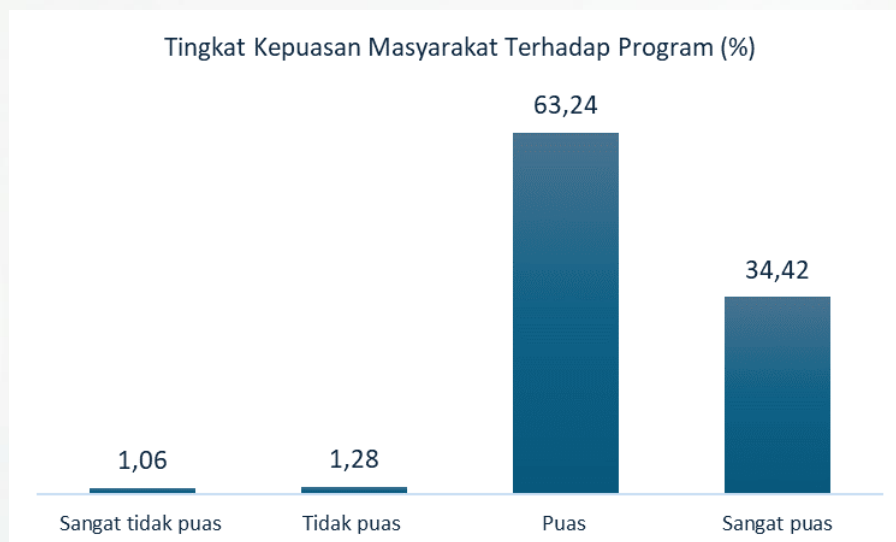


Gambar 3.32 Kesesuaian Program Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola dengan Kebutuhan Masyarakat



Pemerintah dapat menggunakan hasil survei ini sebagai dasar untuk terus meningkatkan fasilitas, memperluas jenis layanan, dan memperkuat kualitas pelayanan agar tetap mendapat dukungan dan kepercayaan publik.

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan Program Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola. Sebanyak 63,24% responden merasa puas, sedangkan 34,42% menyatakan sangat puas. Hanya 1,28% yang tidak puas dan 1,06% yang sangat tidak puas. Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa layanan di MPP Siola dianggap efektif, mudah diakses, dan mampu memenuhi kebutuhan administrasi warga dengan lebih cepat dan praktis. Survei ini menunjukkan bahwa menggabungkan berbagai layanan publik dalam satu tempat memberikan pengalaman yang lebih efisien dibandingkan cara pelayanan sebelumnya. Pemerintah bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, seperti memperluas jenis layanan dan meningkatkan kenyamanan fasilitas, agar MPP Siola tetap menjadi pusat layanan yang baik dan dipercaya warga.

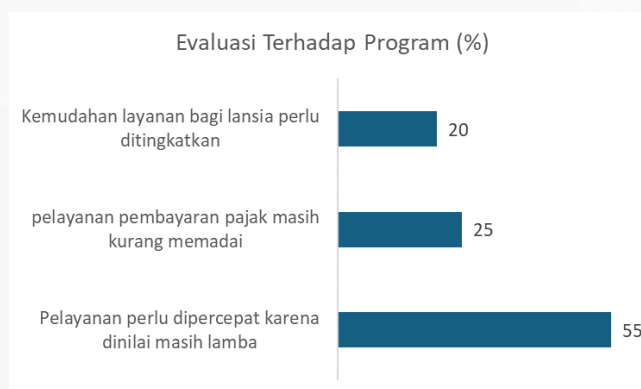


Gambar 3.33 Tingkat Kepuasan Program Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola dengan Kebutuhan Masyarakat

Hasil survei juga menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa beberapa aspek layanan di MPP Siola perlu diperbaiki. Terutama, kecepatan pelayanan menjadi isu utama dengan 55% responden merasa layanan masih terlalu lambat. Selain itu, 25% responden menilai bahwa layanan pembayaran pajak masih kurang baik dan perlu ditingkatkan. Sementara itu, 20% responden menyoroti bahwa layanan untuk



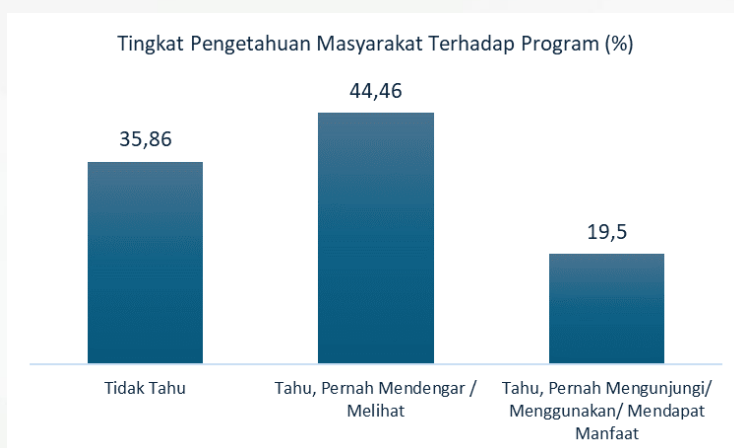
lansia perlu ditingkatkan, terutama aksesibilitas dan bantuan saat mengurus administrasi. Hasil survei ini menunjukkan bahwa meskipun MPP Siola mendapat penilaian positif, masyarakat masih berharap adanya peningkatan signifikan dalam kecepatan, kenyamanan, dan kualitas layanan agar MPP benar-benar menjadi pusat layanan yang efisien dan inklusif untuk seluruh warga.



**Gambar 3.34 Evaluasi Perbaikan Program Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola Berdasarkan Masukan Masyarakat**

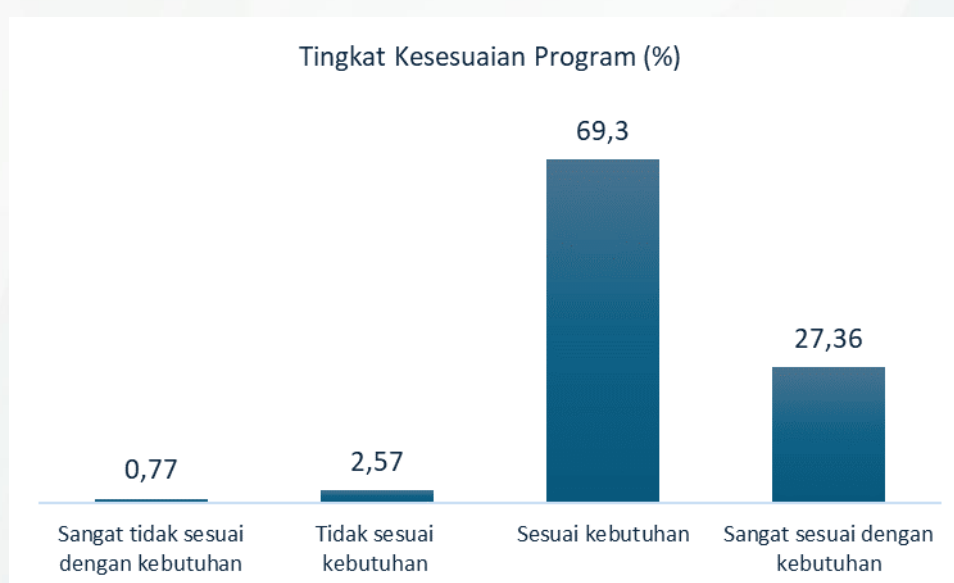
### 3.2.8. Program Pelayanan Publik: Pelayanan di Balai RW

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap Program Pelayanan Publik di Balai RW masih tergolong sedang. Dari total responden, sebanyak 35,86% tidak mengetahui program ini, 44,46% hanya pernah mendengar atau melihat informasinya, sedangkan 19,5% sudah mengetahui dan pernah mengunjungi, menggunakan, atau merasakan manfaat dari layanan tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun program ini sudah diperkenalkan di berbagai wilayah, informasinya belum sampai merata ke seluruh masyarakat. Tingkat pengalaman langsung yang rendah menunjukkan bahwa sebagian besar warga belum sepenuhnya memahami fungsi dan keuntungan layanan yang tersedia di Balai RW. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi, memperluas akses layanan, serta memperkuat komunikasi dengan masyarakat agar Balai RW bisa digunakan secara optimal sebagai pusat layanan publik tingkat komunitas.



**Gambar 3.35 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Pelayanan di Balai RW**

Hasil survei juga menunjukkan bahwa Program Pelayanan Publik di Balai RW dinilai sangat cocok dengan kebutuhan masyarakat. Sebanyak 69,3% responden menyatakan program ini sesuai kebutuhan, 27,36% merasa sangat sesuai, sedangkan hanya 2,57% yang merasa tidak sesuai dan 0,77% yang menilai sangat tidak sesuai. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan publik yang disediakan di tingkat RW dinilai efektif dalam membantu warga mengurus administrasi tanpa harus pergi ke kantor layanan kota.

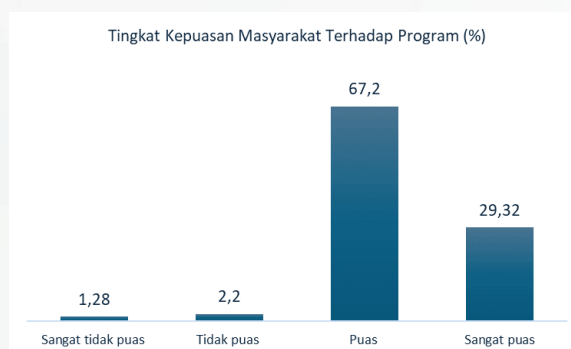


**Gambar 3.36 Kesesuaian Program Pelayanan di Balai RW dengan Kebutuhan Masyarakat**



Tingginya tingkat kecocokan ini menunjukkan program ini berhasil memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan yang lebih dekat, efisien, dan mudah diakses. Hasil ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah untuk memperluas cakupan layanan dan meningkatkan kualitas fasilitas di Balai RW agar manfaatnya bisa dirasakan secara merata di seluruh wilayah Surabaya.

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan pelayanan publik di Balai RW. Sebanyak 67,2% responden merasa puas, 29,32% sangat puas, sedangkan hanya 2,2% yang tidak puas dan 1,28% yang sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Balai RW dinilai efektif dalam memberikan kemudahan akses administrasi dan pelayanan dasar di tingkat komunitas. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa program ini mampu memenuhi harapan warga terhadap pelayanan yang lebih dekat, cepat, dan praktis. Pemerintah dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan serta fasilitas Balai RW agar program ini terus memberikan manfaat optimal bagi masyarakat di seluruh wilayah Surabaya.

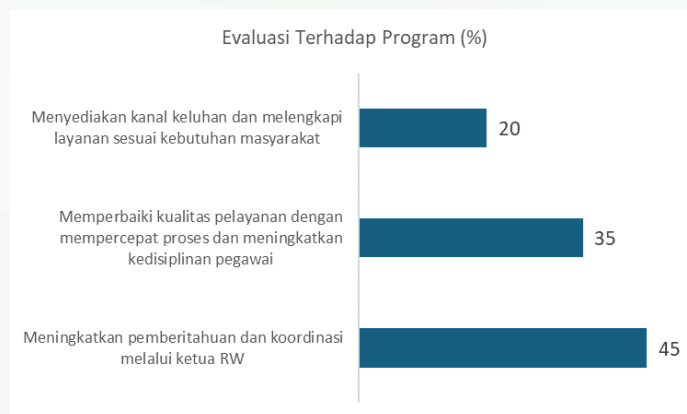


Gambar 3.37 Tingkat Kepuasan Program Pelayanan di Balai RW dengan Kebutuhan Masyarakat

Hasil survei juga menunjukkan bahwa masyarakat masih mengharapkan beberapa perbaikan pada Program Pelayanan Publik di Balai RW. Terutama, 45% responden menyoroti perlunya peningkatan pemberitahuan serta koordinasi melalui ketua RW. Selain itu, 35% responden menilai bahwa kualitas pelayanan perlu ditingkatkan, terutama dalam mempercepat proses dan meningkatkan kedisiplinan pegawai. Sebanyak 20% responden juga menekankan perlunya adanya kanal keluhan serta layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan warga. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan terhadap program ini sangat tinggi, masyarakat



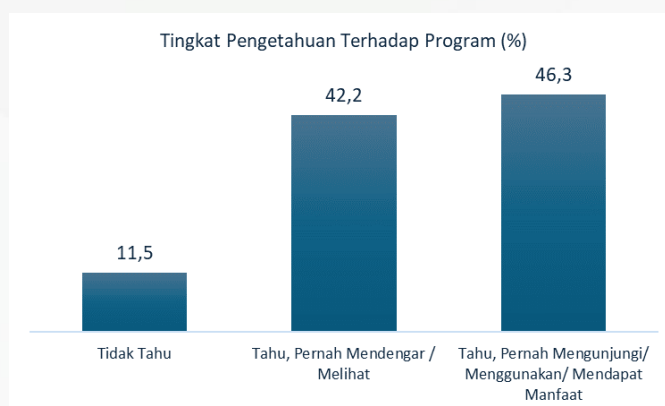
tetap mengharapkan peningkatan dalam aspek koordinasi, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas kanal komunikasi agar pelayanan publik di Balai RW berjalan lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



Gambar 3.38 Evaluasi Perbaikan Program Pelayanan di Balai RW  
Berdasarkan Masukan Masyarakat

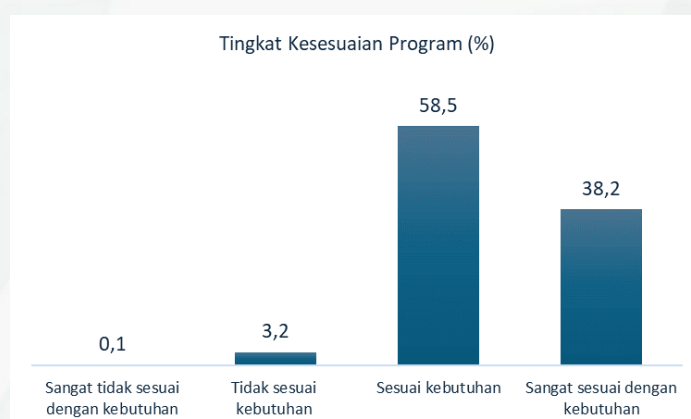
### 3.2.9. Program Pariwisata: Kota Lama

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat memiliki pengetahuan yang cukup baik tentang Program Pariwisata Kota Lama. Dari total responden, sebanyak 42,2% mengenal program ini karena pernah mendengar atau melihat informasi terkait, sementara 46,3% sudah lebih paham karena pernah mengunjungi, menggunakan, atau merasakan manfaat dari pengembangan kawasan wisata tersebut. Hanya 11,5% responden yang tidak tahu sama sekali tentang program ini. Temuan ini menunjukkan bahwa program revitalisasi dan pengembangan pariwisata Kota Lama telah cukup tersosialisasi dan mulai menarik perhatian masyarakat. Tingginya partisipasi masyarakat yang memiliki pengalaman langsung juga menunjukkan bahwa kawasan Kota Lama mulai menjadi destinasi yang aktif dikunjungi. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas fasilitas wisata, memperkuat identitas budaya, dan memperluas promosi agar kawasan Kota Lama makin dikenal, serta memberikan manfaat ekonomi dan sosial yang lebih besar bagi warga Surabaya.



**Gambar 3.39 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Pariwisata Kota Lama**

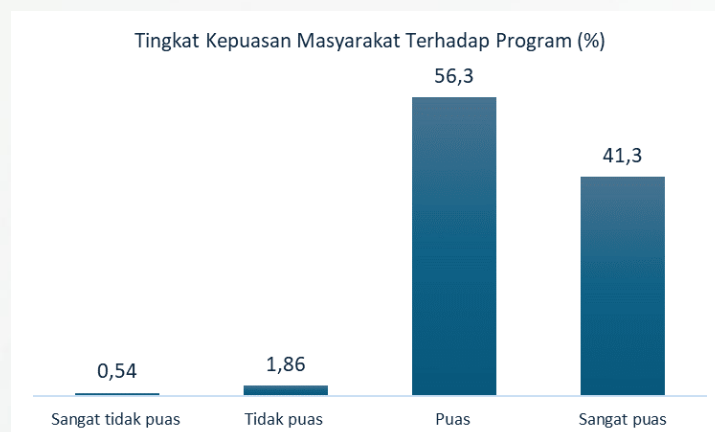
Hasil survei juga menunjukkan bahwa Program Pariwisata Kota Lama dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebanyak 58,5% responden merasa program ini cocok, sementara 38,2% bahkan merasa sangat cocok. Hanya 3,2% yang merasa tidak sesuai dan 0,1% yang menilai sangat tidak sesuai. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat melihat pengembangan Kota Lama sebagai langkah yang tepat untuk memperkuat destinasi wisata, menjaga identitas sejarah kota, serta menciptakan ruang publik yang menarik dan bernilai ekonomi. Tingginya tingkat kesesuaian ini menunjukkan bahwa revitalisasi dan pengembangan wisata heritage di Kota Lama sesuai dengan harapan publik dan memberikan dampak yang positif. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus meningkatkan infrastruktur, melestarikan bangunan bersejarah, serta mempromosikan aktivitas ekonomi kreatif untuk memaksimalkan potensi kawasan tersebut.



**Gambar 3.40 Kesesuaian Program Pariwisata Kota Lama dengan Kebutuhan Masyarakat**

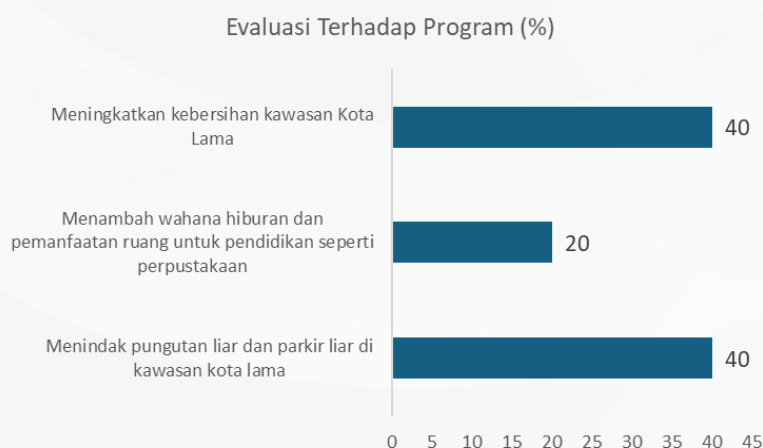


Survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat senang dengan Program Pariwisata Kota Lama. Dari total responden, 56,3% menyatakan puas, 41,3% sangat puas, sedangkan hanya 1,86% yang tidak puas dan 0,54% yang sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa perkembangan dan pemulihan kawasan Kota Lama memberikan dampak positif, baik sebagai tempat wisata, ruang umum, maupun pusat kegiatan ekonomi kreatif. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa fasilitas, kenyamanan, dan pengalaman di kawasan tersebut memenuhi harapan masyarakat. Pemerintah dapat menjaga pencapaian ini dengan terus meningkatkan kualitas infrastruktur, menambah daya tarik wisata, serta mempertahankan nilai sejarah agar Kota Lama tetap menarik dan berkelanjutan sebagai ikon pariwisata Surabaya.



Gambar 3.41 Tingkat Kepuasan Program Pariwisata Kota Lama dengan Kebutuhan Masyarakat

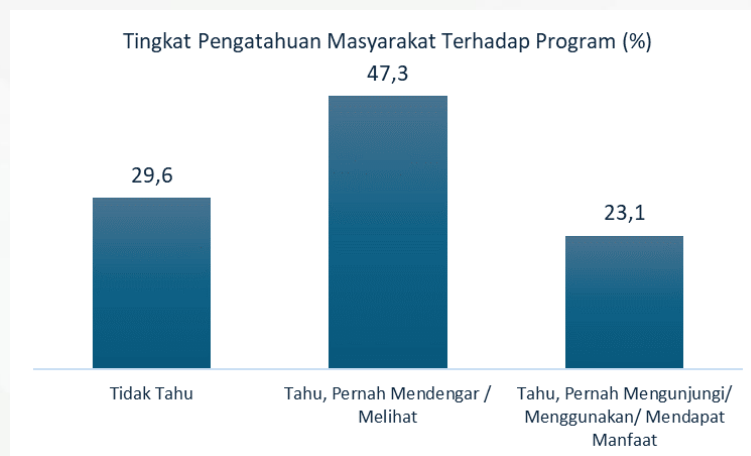
Hasil survei terhadap Program Pariwisata Kota Lama menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa ada beberapa hal yang perlu diperbaiki agar kawasan tersebut lebih berkualitas. Sebanyak 40% responden mengatakan bahwa kebersihan kawasan harus ditingkatkan, menunjukkan bahwa kebersihan menjadi hal yang paling penting bagi pengunjung. Persentase yang sama, yaitu 40%, juga meminta pemerintah untuk menindak pungutan liar dan parkir liar, karena hal itu mengganggu kenyamanan wisatawan dan bisa merusak citra kawasan wisata bersejarah tersebut. Sementara itu, 20% responden mengusulkan penambahan wahana edukatif seperti perpustakaan atau ruang hiburan agar kawasan Kota Lama tidak hanya lebih bersih dan aman, tetapi juga lebih kaya fasilitas, sehingga bisa menjadi wisata yang lebih menarik dan nyaman bagi berbagai kalangan.



**Gambar 3.42 Evaluasi Perbaikan Program Pariwisata Kota Lama Berdasarkan Masukan Masyarakat**

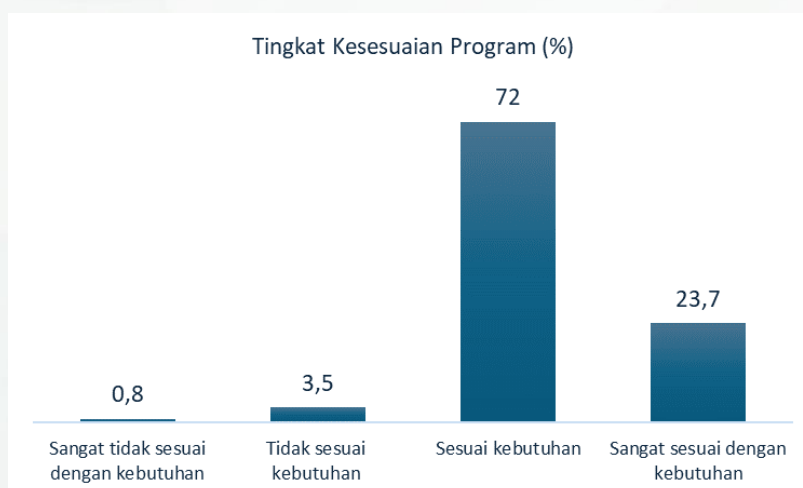
### 3.2.10. Program Pariwisata: Romokalisari Adventure Land

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat tentang Program Pariwisata Romokalisari Adventure Land berada di kategori sedang. Dari jumlah responden, 29,6% tidak mengetahui sama sekali tentang program ini. Sementara itu, 47,3% hanya pernah mendengar atau melihat informasi terkait kawasan wisata tersebut. Sementara itu, 23,1% responden sudah lebih paham dan pernah mengunjungi, menggunakan fasilitas, atau merasakan manfaatnya. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun Romokalisari Adventure Land sudah cukup dikenal oleh masyarakat, masih ada kekurangan dalam penyampaian informasi yang memerlukan perbaikan untuk membuat lebih banyak orang mengenal potensi wisata ini. Tingginya jumlah responden yang memiliki pengalaman langsung menunjukkan bahwa kawasan ini memiliki daya tarik yang cukup kuat. Namun, pemerintah perlu meningkatkan promosi, memperluas akses informasi, serta memperkuat branding wisata agar program ini dapat dikenal lebih luas.



**Gambar 3.43 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Pariwisata Romokalisari Adventure Land**

Hasil survei juga menunjukkan bahwa program ini dinilai sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat. Sebanyak 72% responden merasa program ini sesuai dengan kebutuhan, dan 23,7% bahkan merasa sangat sesuai. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar warga merasakan manfaat nyata dari keberadaan kawasan wisata ini, baik sebagai tempat rekreasi keluarga, edukasi, atau kegiatan luar ruang. Hanya sebagian kecil responden, yaitu 3,5% yang merasa tidak sesuai dan 0,8% yang sangat tidak sesuai, yang menunjukkan bahwa ketidaksesuaian program ini sangat rendah.



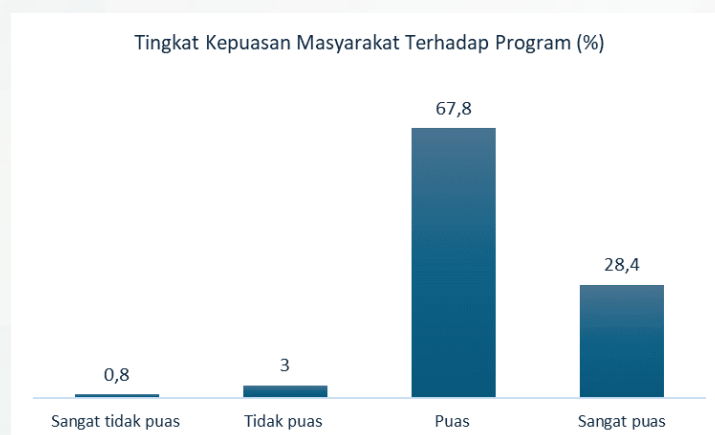
**Gambar 3.44 Kesesuaian Program Pariwisata Romokalisari Adventure Land dengan Kebutuhan Masyarakat**

Temuan ini menunjukkan bahwa Romokalisari Adventure Land berhasil menyediakan fasilitas wisata yang sesuai harapan publik dan memenuhi kebutuhan



ruang rekreasi modern yang ramah keluarga. Namun, pemerintah tetap perlu melakukan evaluasi berkala agar kualitas layanan tetap terjaga dan pengembangan destinasi ini dapat terus berlanjut sehingga manfaatnya bisa semakin dikenal dan dirasakan oleh lebih banyak orang.

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat umumnya puas dengan Program Pariwisata Romokalisari Adventure Land. Sebanyak 67,8% responden menyatakan puas, dan 28,4% bahkan merasa sangat puas, menandakan bahwa program ini berhasil memenuhi ekspektasi publik sebagai destinasi wisata keluarga yang nyaman dan menarik. Hanya 3% responden yang tidak puas dan 0,8% yang sangat tidak puas, artinya keluhan terhadap layanan atau fasilitas tidak terlalu banyak. Temuan ini menunjukkan bahwa Romokalisari Adventure Land mampu memberikan pengalaman wisata yang baik, menghadirkan ruang rekreasi yang memadai, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan destinasi hiburan yang mudah diakses. Meski tingkat kepuasan tinggi, pemerintah tetap bisa melakukan evaluasi lanjutan untuk menjaga kualitas layanan dan memperbaiki kekurangan yang masih dirasakan oleh sebagian pengunjung.

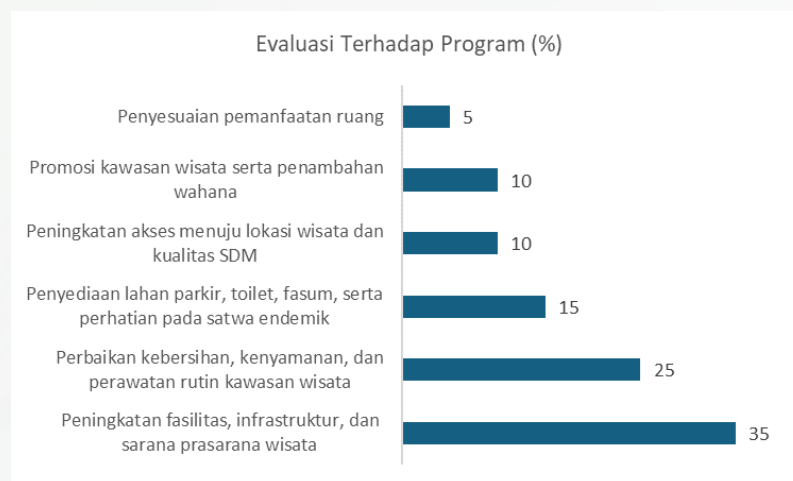


Gambar 3.45 Tingkat Kepuasan Program Pariwisata Romokalisari Adventure Land dengan Kebutuhan Masyarakat

Hasil evaluasi terhadap Program Pariwisata Romokalisari Adventure Land menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada fasilitas, infrastruktur, dan sarana prasarana wisata, yang mendapat perhatian tertinggi dengan angka sebesar 35%. Selain itu, peningkatan kebersihan, kenyamanan, dan perawatan rutin kawasan wisata juga



menjadi prioritas penting dengan angka sebesar 25%, menunjukkan bahwa perlu diperhatikan kualitas lingkungan dan pengalaman pengunjung. Responden juga menyoroti perlunya penyediaan lahan parkir, toilet, fasilitas umum, serta perhatian pada satwa endemik (15%), dan juga perbaikan akses menuju lokasi wisata serta peningkatan kualitas SDM (10%). Promosi kawasan wisata serta penambahan wahana (10%) dan penyesuaian pemanfaatan ruang (5%) juga disampaikan sebagai masukan tambahan. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa meskipun Romokalisari Adventure Land sudah memberikan kepuasan tinggi, masyarakat tetap mengharapkan peningkatan fasilitas dan pengelolaan kawasan agar pengalaman wisata menjadi lebih optimal dan berkelanjutan.



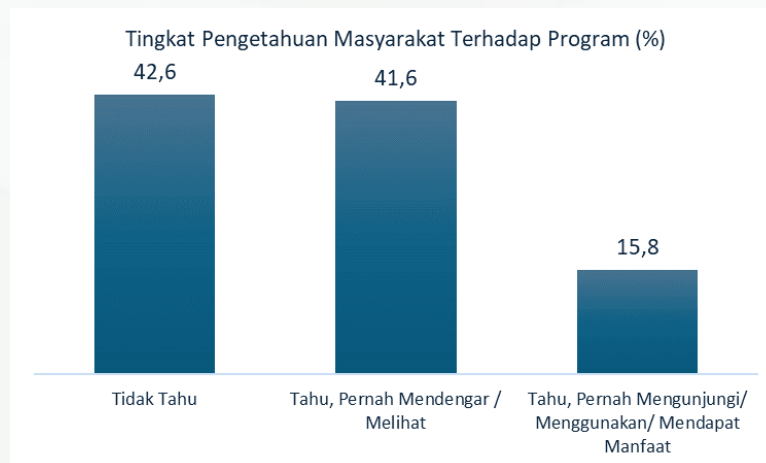
**Gambar 3.46 Evaluasi Perbaikan Program Pariwisata Romokalisari Adventure Land Berdasarkan Masukan Masyarakat**

### 3.2.11. Program Pariwisata: Revitalisasi Taman Harmoni Keputih

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat tentang Program Pariwisata Revitalisasi Taman Harmoni Keputih masih rendah. Sebanyak 42,6% responden sama sekali tidak tahu program ini, sedangkan 41,6% hanya pernah mendengar atau melihat informasinya, tapi belum pernah mengunjungi atau memakai fasilitasnya. Hanya 15,8% masyarakat yang benar-benar mengetahui program ini karena pernah berkunjung, menggunakan fasilitas, atau merasakan manfaatnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa informasi dan sosialisasi tentang program ini belum cukup menjangkau masyarakat. Kurangnya pengalaman langsung masyarakat menunjukkan bahwa potensi wisata Taman Harmoni belum

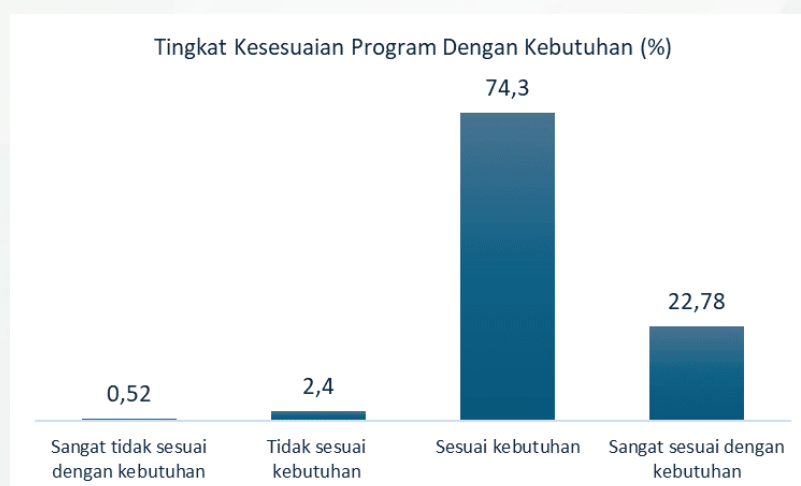


dimanfaatkan penuh. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan komunikasi, promosi wisata, serta memperluas akses informasi agar program ini lebih dikenal dan digunakan oleh warga.



**Gambar 3.47 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Pariwisata Revitalisasi Taman Harmoni Keputih**

Hasil survei juga menunjukkan bahwa Program Pariwisata Revitalisasi Taman Harmoni Keputih dinilai cocok dengan kebutuhan masyarakat. Lebih dari 74,3% responden merasa program ini sesuai, sedangkan 22,78% bahkan menganggapnya sangat sesuai. Hanya sedikit masyarakat yang merasa kurang cocok, yaitu 2,4% yang menganggap tidak sesuai dan 0,52% yang menyatakan sangat tidak sesuai.

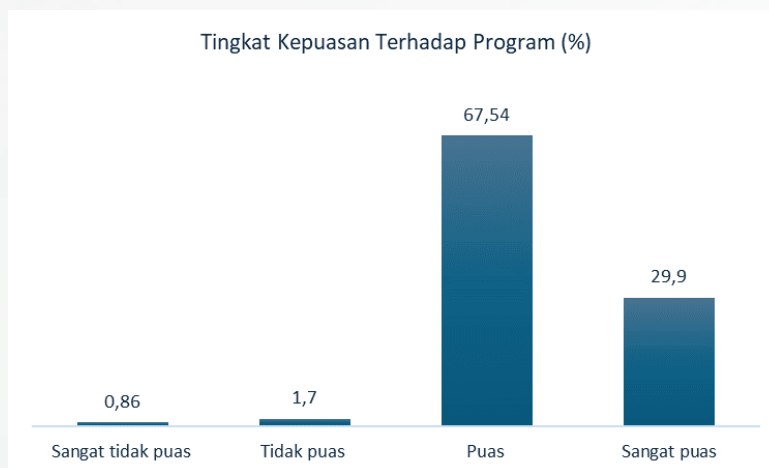


**Gambar 3.48 Kesesuaian Program Revitalisasi Taman Harmoni Keputih dengan Kebutuhan Masyarakat**



Temuan ini menunjukkan bahwa revitalisasi Taman Harmoni berhasil menyediakan ruang terbuka, fasilitas rekreasi, dan area hijau yang dibutuhkan warga Surabaya. Tingginya tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa program ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat akan tempat wisata dan ruang terbuka yang nyaman, inklusif, dan mudah diakses, sehingga memperkuat peran Taman Harmoni sebagai destinasi wisata serta tempat interaksi sosial yang relevan bagi masyarakat.

Survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat senang dengan Program Revitalisasi Taman Harmoni Keputih. Sebanyak 67,54% responden menyatakan puas, sedangkan 29,9% merasa sangat puas. Hanya 1,7% yang tidak puas dan 0,86% yang sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa revitalisasi taman berhasil memenuhi harapan masyarakat, baik dalam hal fasilitas, kenyamanan, maupun kualitas ruang publik. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa program ini memberikan manfaat nyata sebagai tempat wisata dan ruang hijau yang bisa dinikmati berbagai kalangan masyarakat.

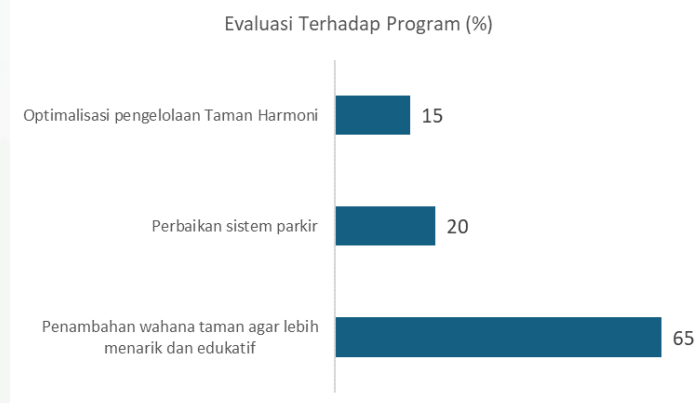


Gambar 3.49 Tingkat Kepuasan Program Pariwisata Revitalisasi Taman Harmoni Keputih dengan Kebutuhan Masyarakat

Hasil survei juga menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan penambahan wahana taman yang lebih menarik dan edukatif sebagai prioritas utama dalam perbaikan program tersebut, dengan dukungan sebesar 65%. Di samping itu, 20% responden menyarankan perbaikan sistem parkir untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung, sedangkan 15% lainnya menilai pentingnya peningkatan pengelolaan taman secara keseluruhan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun revitalisasi



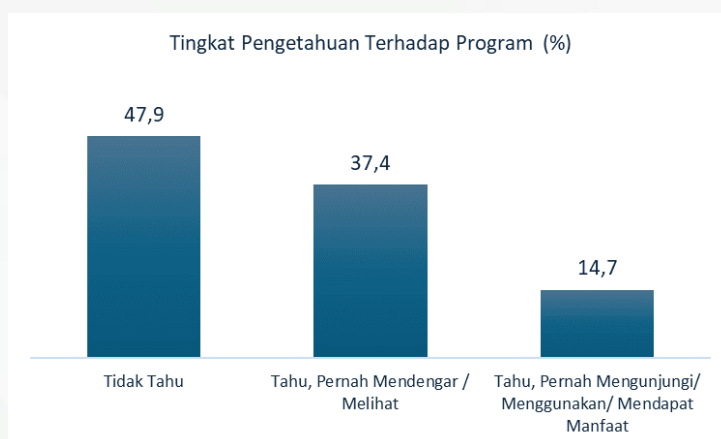
taman telah berjalan baik dan mendapat pujian, masyarakat tetap menginginkan inovasi lebih besar dalam fasilitas dan wahana agar Taman Harmoni lebih menarik, fungsional, serta bisa memberikan pengalaman rekreasi dan edukasi yang lebih baik bagi semua pengunjung.



**Gambar 3.50 Evaluasi Perbaikan Program Pariwisata Revitalisasi Taman Harmoni Keputih Berdasarkan Masukan Masyarakat**

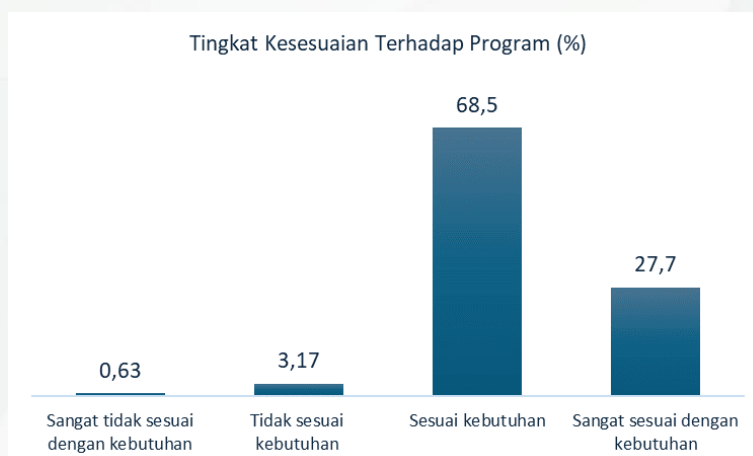
### 3.2.12. Program Sosial: Padat Karya

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat tentang Program Sosial Padat Karya masih rendah. Dari total responden, 47,9% tidak tahu sama sekali tentang program ini. Sebanyak 37,4% hanya pernah mendengar atau melihat informasinya, sedangkan hanya 14,7% yang benar-benar mengerti karena pernah mengikuti, menggunakan, atau merasakan manfaatnya. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi program belum cukup efektif, sehingga banyak orang masih belum tahu peluang dan manfaat yang ditawarkan Padat Karya sebagai program pemberdayaan ekonomi. Karena pemahaman yang rendah ini, partisipasi masyarakat mungkin tidak optimal, dan diperlukan upaya komunikasi yang lebih intensif, terarah, serta mudah dijangkau agar program memperoleh sambutan yang lebih luas.



**Gambar 3.51 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Sosial Padat Karya**

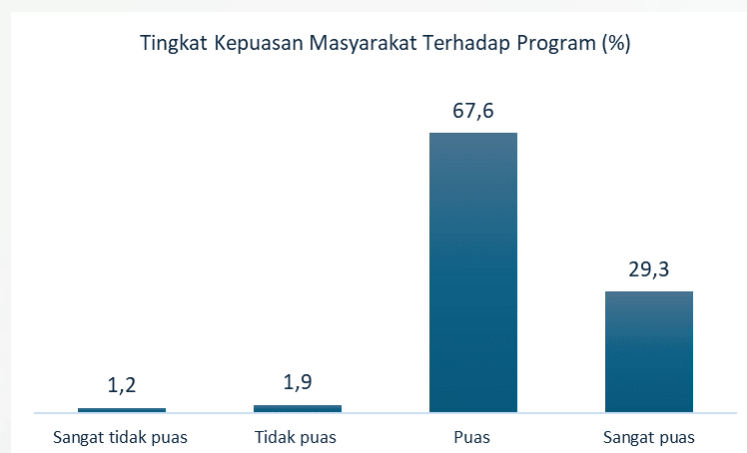
Hasil survei juga menunjukkan bahwa Program Sosial Padat Karya dinilai sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebanyak 68,5% responden menyatakan program ini sesuai, sementara 27,7% merasa sangat sesuai. Hanya sebagian kecil yang merasa kurang sesuai, yaitu 3,17% yang tidak sesuai dan 0,63% yang sangat tidak sesuai. Temuan ini menunjukkan bahwa program Padat Karya tetap relevan dalam membantu meningkatkan pendapatan, menciptakan lapangan kerja sementara, serta mendukung ketahanan ekonomi masyarakat berpenghasilan rendah. Tingkat kesesuaian yang tinggi ini juga menunjukkan bahwa program ini berhasil memenuhi kebutuhan nyata masyarakat, terutama dalam bidang pemberdayaan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja lokal.



**Gambar 3.52 Kesesuaian Program Sosial Padat Karya dengan Kebutuhan Masyarakat**



Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan Program Sosial Padat Karya. Dari total responden, 67,6% merasa puas dan 29,3% merasa sangat puas. Hanya sebagian kecil yang tidak puas, yaitu 1,9% tidak puas dan 1,2% sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa program Padat Karya dinilai berhasil memberi manfaat nyata, terutama dalam meningkatkan pendapatan sementara, membuka peluang kerja, dan memperkuat ekonomi warga berpenghasilan rendah. Tingkat kepuasan yang tinggi juga menunjukkan bahwa program ini sesuai dengan harapan masyarakat dan mampu memenuhi kebutuhan langsung mereka.

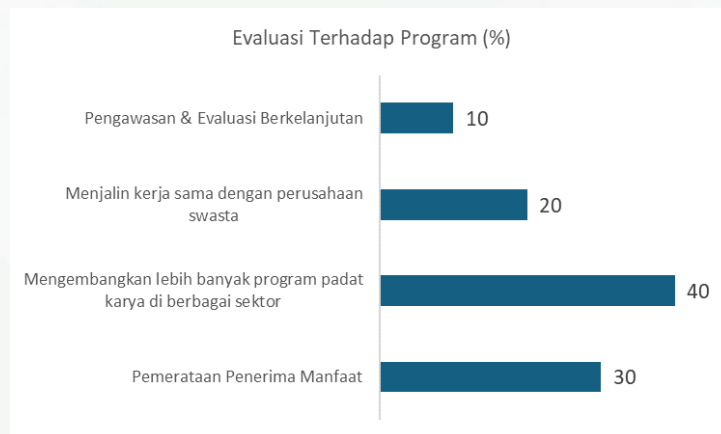


Gambar 3.53 Tingkat Kepuasan Program Sosial Padat Karya dengan Kebutuhan Masyarakat

Survei juga menemukan bahwa masyarakat menginginkan pengembangan lebih banyak program Padat Karya di berbagai sektor, dengan dukungan dari 40% responden. Hal ini menunjukkan kebutuhan untuk memperluas cakupan dan jenis kegiatan yang bisa menyerap tenaga kerja lebih banyak. Selain itu, 30% responden menekankan pentingnya pemerataan manfaat agar program bisa dirasakan oleh semua kalangan masyarakat secara adil dan inklusif. 20% responden berharap ada kerja sama yang lebih erat dengan perusahaan swasta, karena dinilai bisa membuka peluang kerja yang lebih luas. Sementara itu, 10% responden menyoroti perlunya pengawasan dan evaluasi yang terus menerus agar program tetap efektif dan tepat sasaran. Secara keseluruhan, temuan survei menunjukkan bahwa masyarakat



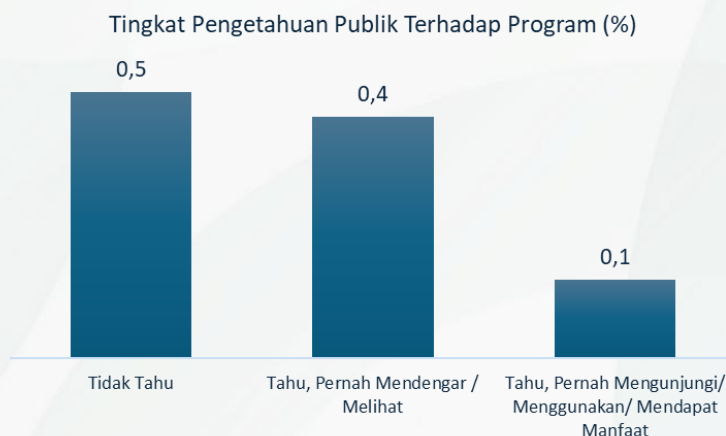
menginginkan program Padat Karya yang lebih luas, merata, kolaboratif, dan diawasi dengan baik agar manfaatnya semakin optimal



**Gambar 3.54 Evaluasi Perbaikan Program Sosial Padat Karya Berdasarkan Masukan Masyarakat**

### 3.2.13. Program Sosial: Kampung Pancasila

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat mengenai Program Sosial Kampung Pancasila masih rendah. Dari jumlah responden, 0,5% tidak tahu sama sekali tentang program ini, 0,4% hanya pernah mendengar atau melihat informasinya, dan hanya 0,1% yang pernah mengunjungi, menggunakan, atau merasakan manfaatnya langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa program belum cukup dikenal oleh masyarakat, sehingga minat dan partisipasi masyarakat masih terbatas.

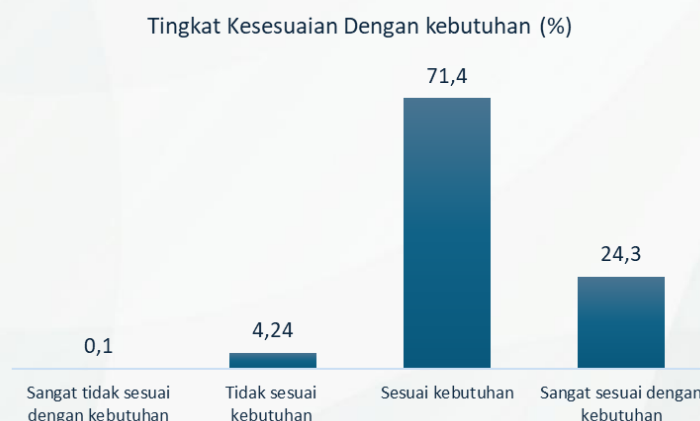


**Gambar 3.55 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Sosial Kampung Pancasila**



Rendahnya pengetahuan ini juga bisa menghambat efektivitas program karena masyarakat belum paham tujuan, aktivitas, atau manfaat yang diberikan oleh Kampung Pancasila. Pemerintah Kota Surabaya perlu meningkatkan cara menyampaikan informasi agar program ini lebih dikenal dan dirasakan manfaatnya oleh warga.

Hasil survei juga menunjukkan bahwa Program Sosial Kampung Pancasila dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebanyak 71,4% responden menyatakan program ini sesuai, 24,3% menilai sangat sesuai, sedangkan hanya 4,24% yang merasa tidak sesuai dan 0,1% yang sangat tidak sesuai. Tingkat kesesuaian yang tinggi ini menunjukkan bahwa meskipun pengetahuan masyarakat masih rendah, bagi yang sudah mengetahui program ini, mereka melihat Kampung Pancasila relevan dalam memperkuat nilai kebangsaan, membangun persaudaraan, dan meningkatkan kualitas lingkungan sosial di tingkat kampung. Hasil ini menunjukkan bahwa program ini memiliki potensi besar untuk diterima secara luas dan memberikan manfaat lebih besar jika sosialisasi dan partisipasi warga terus ditingkatkan.

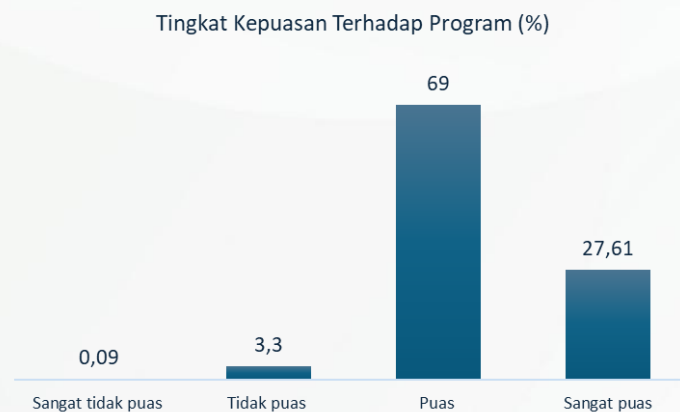


**Gambar 3.56 Kesesuaian Program Sosial Kampung Pancasila dengan Kebutuhan Masyarakat**

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan Program Sosial Kampung Pancasila. Sebanyak 69% responden merasa puas dan 27,61% merasa sangat puas. Hanya sedikit orang yang tidak puas, yaitu 3,3% tidak puas dan 0,09% sangat tidak puas. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa masyarakat yang mengetahui dan merasakan program menganggap Kampung



Pancasila berhasil mendatangkan manfaat, terutama dalam memperkuat nilai toleransi, gotong royong, serta harmonisasi kehidupan sosial di lingkungannya. Meskipun sebagian besar masyarakat awalnya tidak terlalu mengenal program tersebut, hasil ini menunjukkan bahwa program tersebut memiliki layanan dan manfaat yang disukai oleh warga yang terlibat, sehingga berpotensi sangat efektif jika sosialisasi dan jangkauannya diperluas.



Gambar 3.57 Tingkat Kepuasan Program Sosial Kampung Pancasila dengan Kebutuhan Masyarakat

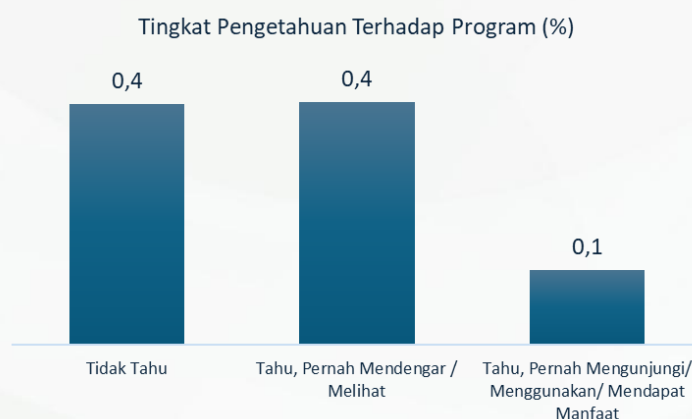
Hasil survei juga menunjukkan bahwa masyarakat memberikan beberapa saran penting untuk meningkatkan Program Sosial Kampung Pancasila. Saran utama adalah meningkatkan bantuan sosial untuk kelompok rentan, yaitu 30% responden menyarakannya. Hal ini menunjukkan bahwa warga menginginkan program lebih peduli pada kelompok yang membutuhkan. Selain itu, upaya pencegahan stunting dan penambahan anggaran PMT balita mendapat perhatian yang cukup besar, mencerminkan harapan agar program lebih mendukung peningkatan kesehatan keluarga. Sebanyak 20% responden menyarankan untuk melakukan pendataan ulang agar program lebih tepat sasaran dan merata. Sementara itu, 15% menyarankan agar program dijalankan secara lebih holistik dan melibatkan masyarakat lebih luas, serta 10% menginginkan pemerataan bantuan, serta adanya dukungan lapangan kerja dan transportasi publik. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan program yang lebih tepat sasaran, inklusif, serta memberikan dampak sosial yang lebih luas dan berkelanjutan..



**Gambar 3.58 Evaluasi Perbaikan Program Sosial Kampung Pancasila Berdasarkan Masukan Masyarakat**

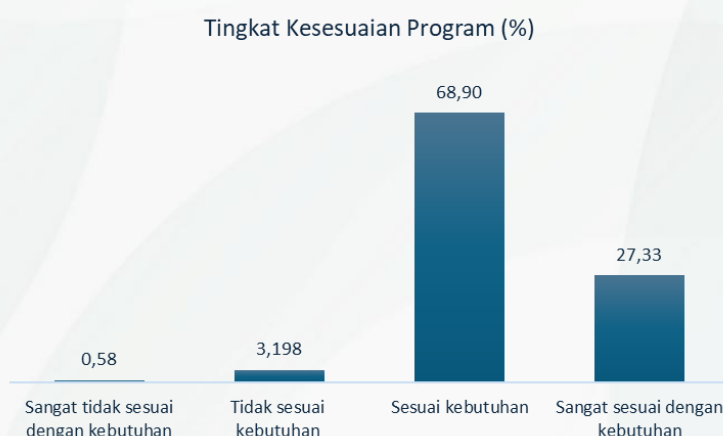
#### 3.2.14. Program Sosial: Rumah Anak Prestasi

Survei menunjukkan bahwa masyarakat memiliki pengetahuan yang rendah tentang Program Sosial Rumah Anak Prestasi. Hanya 0,4% responden yang tidak tahu sama sekali tentang program tersebut, 0,4% hanya pernah dengar atau lihat informasinya, dan hanya 0,1% yang sudah mengunjungi, memakai, atau merasakan manfaatnya. Tingkat pemahaman yang rendah ini menunjukkan bahwa program belum disampaikan dengan baik, sehingga belum sampai ke kelompok yang seharusnya dan masyarakat umum secara luas. Karena informasi tentang program ini terlalu sedikit, partisipasi dan penggunaan layanan bisa terbatas. Padahal, program ini memiliki potensi besar untuk memberikan bantuan yang penting bagi anak-anak berprestasi, terutama dari keluarga yang kurang mampu. Karena itu, diperlukan upaya komunikasi yang lebih kuat dan terencana agar program ini bisa lebih dikenal dan manfaatnya dapat dirasakan oleh lebih banyak warga Surabaya.



**Gambar 3.59 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Sosial Rumah Anak Prestasi**

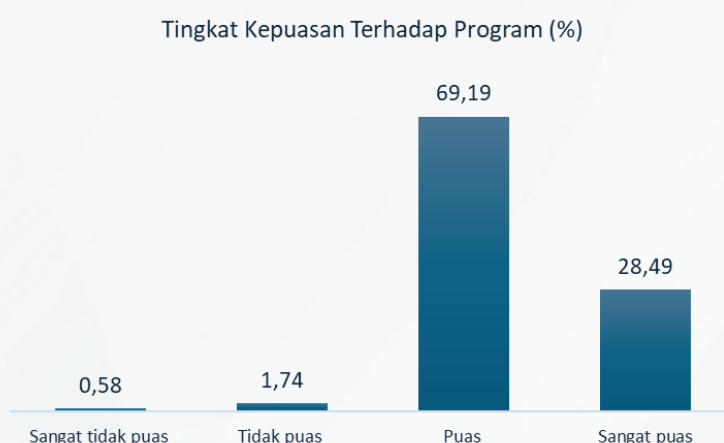
Survei juga menunjukkan bahwa Program Sosial Rumah Anak Prestasi dinilai cocok dengan kebutuhan masyarakat. Sebanyak 68,90% responden merasa program ini sesuai, dan 27,33% merasa sangat sesuai. Hanya sedikit yang merasa tidak sesuai, yaitu 3,198% menganggap tidak sesuai dan 0,58% sangat tidak sesuai. Tingkat kesesuaian yang tinggi ini menunjukkan bahwa meskipun program belum dikenal secara luas, bagi yang sudah tahu dan memahami manfaatnya, mereka merasa program ini bisa memberikan jawaban atas kebutuhan penting, terutama dalam membantu pembinaan, pendampingan, dan pengembangan potensi anak-anak berprestasi dari keluarga rentan. Hasil ini menunjukkan bahwa program ini memiliki nilai yang strategis dan memiliki potensi memberikan dampak sosial yang lebih besar jika sosialisasi ditingkatkan dan akses terhadap layanan diperluas.



**Gambar 3.60 Kesesuaian Program Sosial Rumah Anak Prestasi dengan Kebutuhan Masyarakat**



Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat sangat senang dengan Program Sosial Rumah Anak Prestasi. Dari responden, 69,19% merasa puas dan 28,49% sangat puas. Hanya sedikit yang tidak puas, yaitu 1,74% tidak puas dan 0,58% sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa orang yang sudah mengenal dan merasakan manfaat program menganggap layanan yang diberikan efektif dalam membantu pengembangan potensi anak-anak berprestasi, terutama dari kelompok rentan. Meskipun pengetahuan publik tentang program masih rendah, tingginya tingkat kepuasan menunjukkan kualitas program sudah baik dan berpotensi memberikan dampak yang lebih besar jika sosialisasi dan jangkauan program diperkuat oleh Pemerintah Kota Surabaya.

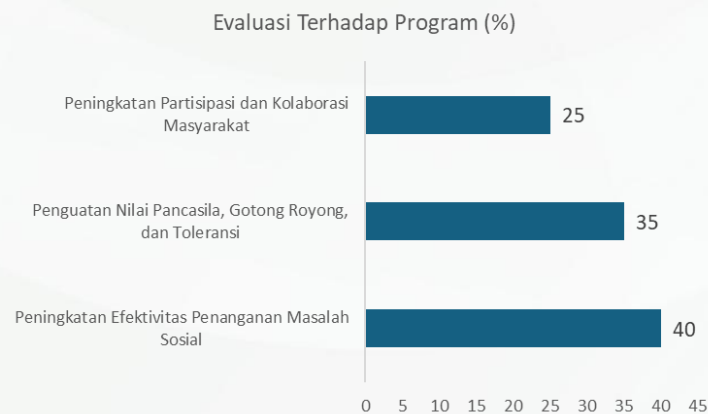


Gambar 3.61 Tingkat Kepuasan Program Sosial Rumah Anak Prestasi dengan Kebutuhan Masyarakat

Hasil survei evaluasi juga menunjukkan bahwa Program Sosial Rumah Anak Prestasi masih perlu diperbaiki agar dampak sosialnya lebih baik. Sebanyak 40% responden mengatakan perlunya meningkatkan efektivitas penanganan masalah sosial, yang berarti program bisa diperluas atau dioptimalkan untuk menjangkau lebih banyak anak dengan kebutuhan beragam. Selain itu, 35% responden menekankan pentingnya meningkatkan nilai Pancasila, gotong royong, dan toleransi, yang menunjukkan bahwa aspek pembinaan karakter harus lebih terintegrasi dalam kegiatan program. Sementara itu, 25% responden menyoroti perlunya meningkatkan partisipasi dan kolaborasi masyarakat, menunjukkan perlunya keterlibatan lebih aktif dari orang tua, komunitas, dan lembaga terkait. Secara keseluruhan, evaluasi



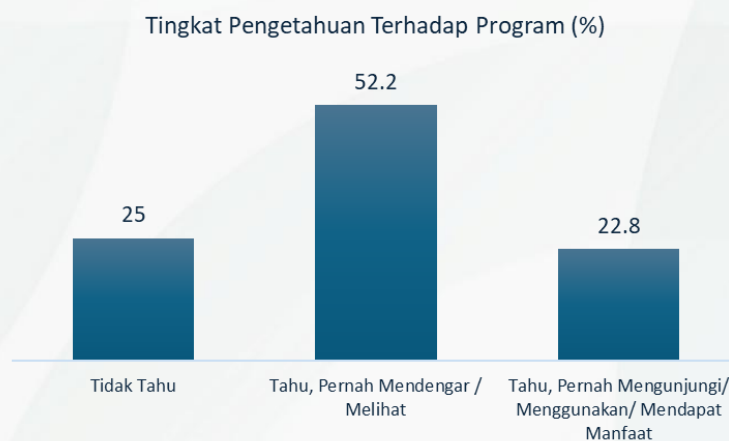
ini menunjukkan bahwa program sudah berjalan baik, tetapi masih ada ruang untuk dikembangkan agar manfaatnya lebih luas dan tepat sasaran.



Gambar 3.62 Evaluasi Perbaikan Program Sosial Rumah Anak Prestasi Berdasarkan Masukan Masyarakat

### 3.2.15. Program Keamanan: Sinergitas dengan TNI-Polri

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat memiliki pengetahuan yang cukup baik tentang Program Keamanan Sinergitas dengan TNI-Polri. Sebanyak 52,2% responden mengaku tahu atau pernah mendengar/melihat program tersebut. Namun, hanya 22,8% masyarakat yang benar-benar pernah mengunjungi, menggunakan, atau merasakan manfaat dari program ini, menunjukkan bahwa keterlibatan langsung masyarakat masih rendah. Selain itu, 25% responden mengaku tidak tahu sama sekali, menunjukkan adanya celah dalam penyampaian informasi, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang terjangkau.

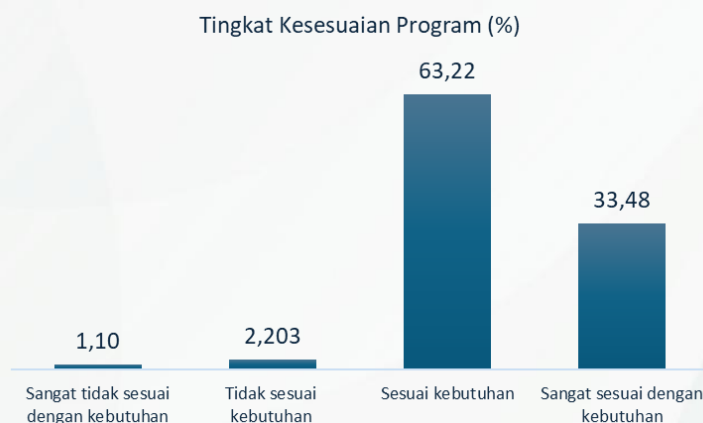


Gambar 3.63 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Keamanan Sinergitas dengan TNI-Polri



Hasil ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu meningkatkan komunikasi dan memperluas cara menyampaikan informasi agar program ini lebih dikenal dan dirasakan manfaatnya oleh lebih banyak orang.

Hasil survei juga menunjukkan bahwa Program Keamanan Sinergitas dengan TNI-Polri dinilai sesuai kebutuhan masyarakat. Sebanyak 63,22% responden menyatakan program ini sesuai kebutuhan, sementara 33,48% menyatakan sangat sesuai. Totalnya, lebih dari 96% memberikan penilaian positif. Hanya sebagian kecil responden, yaitu 2,203% yang tidak sesuai dan 1,10% yang sangat tidak sesuai, yang menunjukkan bahwa ketidaksesuaian program bukan menjadi isu yang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa program sinergitas keamanan dianggap relevan, bermanfaat, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat terkait peningkatan keamanan lingkungan. Tingginya tingkat kesesuaian ini juga menunjukkan bahwa kerja sama antara pemerintah daerah, TNI, dan Polri mendapat dukungan kuat dari masyarakat, dan perlu terus diperkuat dalam pelaksanaannya.



**Gambar 3.64 Kesesuaian Program Keamanan Sinergitas dengan TNI-Polri dengan Kebutuhan Masyarakat**

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap Program Keamanan Sinergitas dengan TNI-Polri. Dari responden, sebanyak 57,71% merasa puas, 34,80% sangat puas, sehingga total tingkat kepuasan mencapai lebih dari 92%. Hanya 5,51% yang tidak puas dan 1,98% sangat tidak puas, angka yang tidak terlalu tinggi dan tidak mengganggu keseluruhan hasil. Temuan ini menunjukkan bahwa kerja sama antara Pemerintah Kota Surabaya, TNI, dan Polri dalam bidang keamanan dianggap efektif dalam menciptakan rasa aman bagi warga. Tingkat

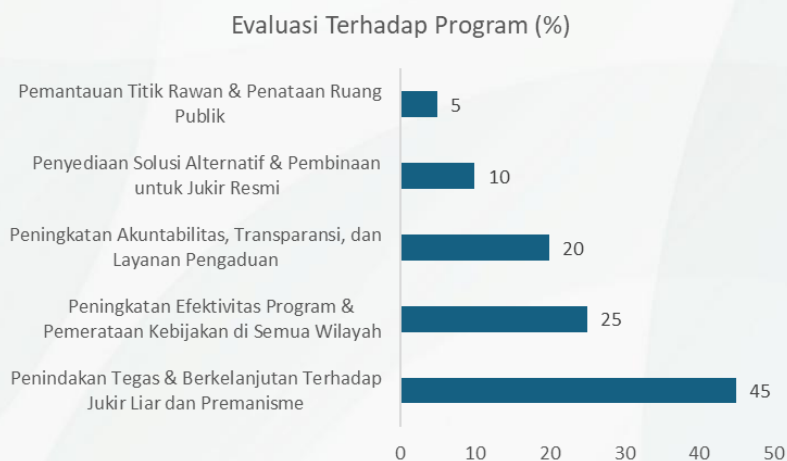


kepuasan yang tinggi juga menunjukkan bahwa program tersebut memberikan dampak nyata, baik dalam mencegah kejahatan maupun meningkatkan ketertiban umum, sehingga masyarakat menyatakan bahwa program ini perlu terus diperkuat.



**Gambar 3.65 Tingkat Kepuasan Program Keamanan Sinergitas dengan TNI-Polri dengan Kebutuhan Masyarakat**

Berdasarkan hasil survei, evaluasi terhadap Program Keamanan Sinergitas dengan TNI-Polri menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan penindakan tegas dan berkelanjutan terhadap jukir liar dan premanisme sebagai aspek yang paling penting untuk diperbaiki. Dukungan terbesar terhadap hal ini mencapai 45%. Selain itu, 25% responden menekankan pentingnya peningkatan efektivitas program dan penerapan kebijakan yang merata di seluruh wilayah, menunjukkan kebutuhan untuk menjaga konsistensi pelaksanaan di lapangan.



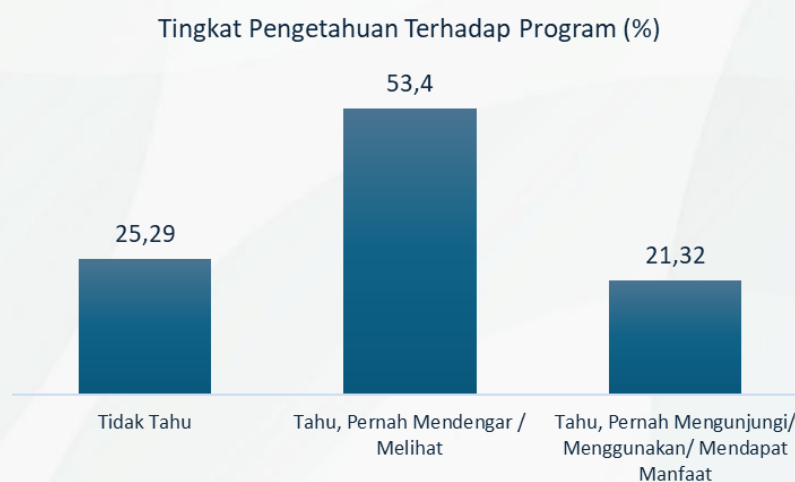
**Gambar 3.66 Evaluasi Perbaikan Program Keamanan Sinergitas dengan TNI-Polri Berdasarkan Masukan Masyarakat**



Aspek akuntabilitas, transparansi, dan layanan pengaduan juga dirasa penting oleh 20% responden, disusul kebutuhan untuk memberikan solusi alternatif dan pelatihan bagi jukir resmi (10%), serta pemantauan titik rawan dan penataan ruang publik (5%). Temuan ini menunjukkan bahwa program keamanan telah berjalan cukup baik, namun perlu perbaikan signifikan terutama dalam penindakan premanisme dan penguatan tata kelola agar manfaat program bisa dirasakan dengan merata dan berkelanjutan.

### 3.2.16. Program Keamanan: Pembatasan Jam Malam bagi Anak

Berdasarkan grafik yang ada, tingkat pengetahuan masyarakat tentang Program Keamanan Jam Malam Bagi Anak menunjukkan bahwa sebagian besar orang sudah tahu program ini karena pernah mendengar atau melihat informasinya, yaitu sebesar 53,4%. Di sisi lain, sekitar 21,32% masyarakat mengaku sudah mengunjungi, menggunakan, atau merasakan manfaat dari program tersebut, menunjukkan bahwa program mulai diterapkan secara nyata, meskipun belum merata di seluruh wilayah. Masih ada 25,29% warga yang sama sekali tidak mengetahui program ini, yang menunjukkan ada area atau kelompok tertentu yang kurang mendapat informasi. Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa program sudah cukup dikenal oleh masyarakat, tetapi pemerintah daerah perlu meningkatkan cara berkomunikasi agar pemahaman dan akses masyarakat terhadap program lebih baik.



Gambar 3.67 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Keamanan Jam Malam Bagi Anak



Hasil survei juga menunjukkan bahwa Program Keamanan Jam Malam Bagi Anak dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini terlihat dari persentase responden yang merasa program ini sesuai (62,39%) dan sangat sesuai (34,29%). Hanya sedikit orang yang merasa program ini tidak sesuai, yaitu 1,99% dan 1,33%, yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap program ini sangat kecil. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat melihat program ini relevan untuk menjaga keamanan anak, mengurangi risiko tindakan penyimpangan pada malam hari, dan membantu menciptakan lingkungan yang lebih rapi. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian yang tinggi menunjukkan bahwa kebijakan ini dipandang tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan perlindungan anak di tingkat masyarakat.



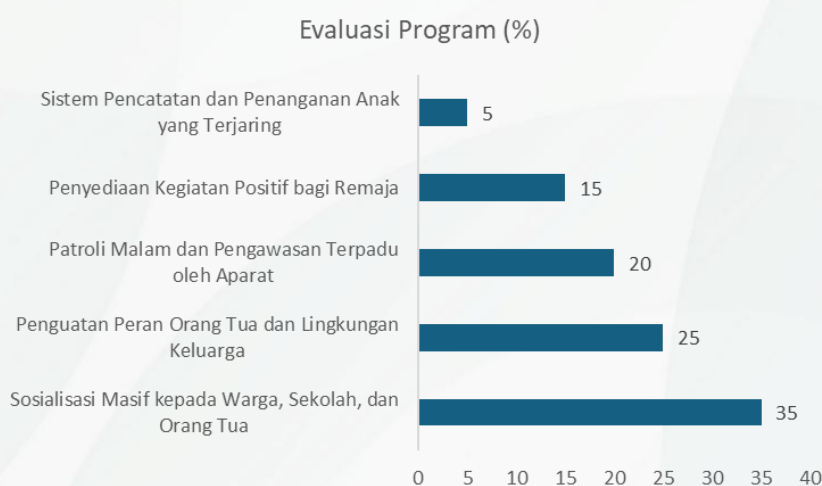
**Gambar 3.68 Kesesuaian Program Keamanan Jam Malam Bagi Anak dengan Kebutuhan Masyarakat**

Berdasarkan survei, masyarakat terasa puas dengan Program Keamanan Jam Malam Bagi Anak. Dari responden, 59,29% merasa puas, dan 35,40% merasa sangat puas. Hanya sedikit orang yang tidak puas (3,54%) atau sangat tidak puas (1,77%), yang menunjukkan bahwa kekecewaan sangat rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat umumnya percaya program ini efektif dalam meningkatkan keamanan lingkungan, mencegah tindakan berisiko pada anak-anak di malam hari, serta memberikan rasa aman kepada orang tua. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa program ini sudah berjalan baik, diterima dengan positif, dan memberikan manfaat langsung untuk ketertiban dan keselamatan anak di Surabaya.



**Gambar 3.69 Tingkat Kepuasan Program Keamanan Jam Malam Bagi Anak dengan Kebutuhan Masyarakat**

Berdasarkan evaluasi, masyarakat menilai Program Keamanan Jam Malam Bagi Anak masih perlu beberapa perbaikan agar lebih efektif. Hal yang paling sering disebutkan adalah sosialisasi yang lebih masif kepada warga, sekolah, dan orang tua (35%), karena kebutuhan masyarakat untuk memahami aturan dan tujuan program perlu diperluas. Selain itu, peran orang tua dan lingkungan keluarga (25%) serta peningkatan patroli dan pengawasan terpadu oleh aparat (20%) dinilai penting untuk memastikan pengawasan tetap berjalan dan kegiatan berisiko bagi anak dapat dicegah. Masyarakat juga mengusulkan penyediaan kegiatan positif untuk remaja (15%) agar mereka punya pilihan aktivitas yang aman dan bermanfaat.



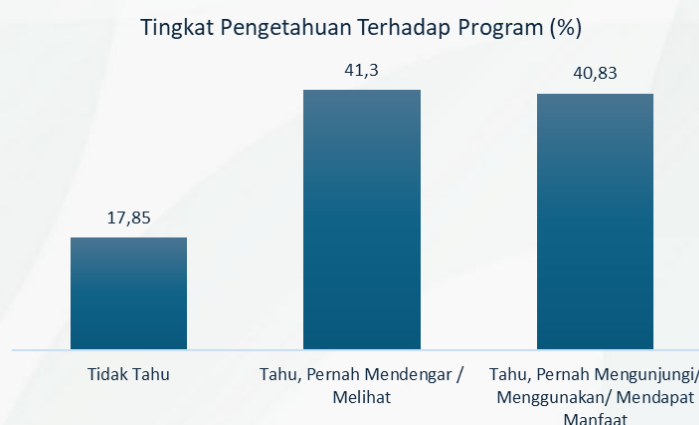
**Gambar 3.70 Evaluasi Perbaikan Program Keamanan Jam Malam Bagi Anak Berdasarkan Masukan Masyarakat**



Sementara itu, sistem pencatatan dan penanganan anak yang terjaring dinilai masih perlu diperbaiki (5%) agar proses pembinaan berjalan humanis dan tepat sasaran. Secara umum, masyarakat tetap mendukung program ini, namun menginginkan kerja sama yang lebih baik antara keluarga, sekolah, dan pemerintah, serta penguatan aspek pencegahan dan pembelajaran.

### 3.2.17. Program Perhubungan: Transportasi Massal

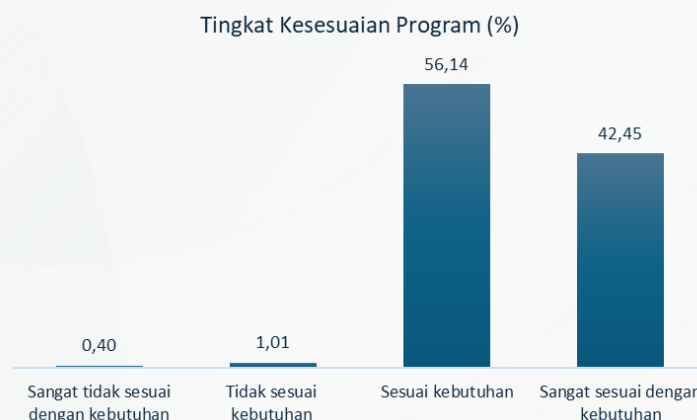
Berdasarkan grafik tersebut, tingkat pengetahuan masyarakat mengenai Program Perhubungan Transportasi Massal menunjukkan bahwa sebagian besar warga sudah cukup mengenal program ini. Sebanyak 41,3% masyarakat memperoleh informasi tentang program tersebut melalui media yang mereka dengar atau lihat, sedangkan 40,83% sudah pernah mengunjungi, menggunakan, atau merasakan manfaatnya secara langsung. Hanya 17,85% yang mengatakan tidak tahu tentang program ini, angka yang cukup kecil dan menunjukkan bahwa sosialisasi dari pemerintah sudah cukup efektif. Temuan ini menggambarkan bahwa program transportasi massal ini sudah memiliki tingkat visibilitas dan penerimaan dari masyarakat yang baik, serta manfaatnya mulai dirasakan oleh warga. Meski demikian, persentase pengguna langsung yang hampir sama dengan kelompok yang hanya pernah mendengar menunjukkan adanya ruang untuk meningkatkan penggunaan layanan. Misalnya, dengan meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan integrasi rute agar lebih sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat Surabaya.



Gambar 3.71 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Perhubungan Transportasi Massal



Berdasarkan grafik tersebut, tingkat kesesuaian Program Perhubungan Transportasi Massal dinilai sangat tinggi oleh masyarakat. Sebanyak 56,14% responden menyatakan bahwa program ini sesuai dengan kebutuhan mereka, sedangkan 42,45% bahkan mengatakan sangat sesuai. Hanya sedikit masyarakat yang menganggap program ini kurang sesuai, yaitu 1,01% dan 0,40%. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan transportasi massal yang diberikan oleh pemerintah kota Surabaya telah berhasil menjawab kebutuhan mobilitas masyarakat, baik dari segi kenyamanan, aksesibilitas, maupun efektivitas perjalanan. Tingginya tingkat kesesuaian ini mengindikasikan bahwa program ini berperan penting dalam mendukung aktivitas harian warga, seperti bekerja, sekolah, dan kebutuhan sosial lainnya. Temuan ini juga menjadi bukti bahwa pengembangan sistem transportasi massal adalah langkah yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan publik di kota Surabaya.

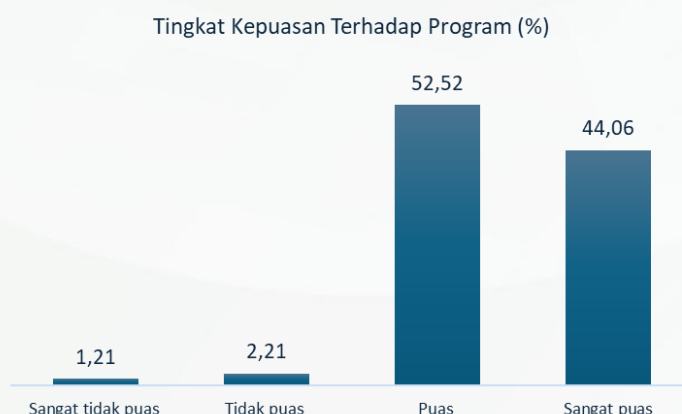


**Gambar 3.72 Kesesuaian Program Perhubungan Transportasi Massal dengan Kebutuhan Masyarakat**

Berdasarkan grafik tersebut, tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Perhubungan Transportasi Massal menunjukkan hasil yang sangat positif. Mayoritas responden merasa puas (52,52%) dan bahkan sangat puas (44,06%) terhadap layanan transportasi massal yang disediakan pemerintah kota Surabaya. Hanya sebagian kecil yang menyatakan tidak puas (2,21%) atau sangat tidak puas (1,21%), yang menunjukkan bahwa keluhan atau ketidakpuasan relatif sedikit. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan transportasi massal—baik dalam hal kenyamanan, ketepatan waktu, tarif, maupun aksesibilitas—telah memenuhi harapan masyarakat.

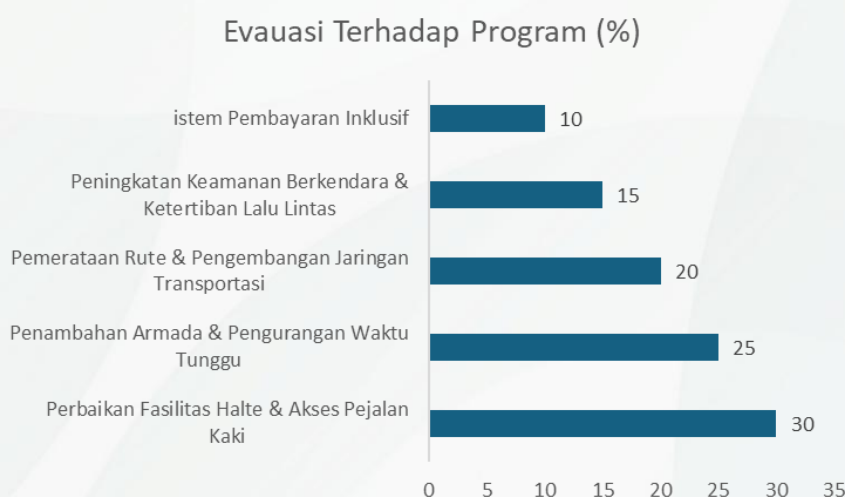


Secara keseluruhan, tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan transportasi yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan mobilitas warga.



**Gambar 3.73 Tingkat Kepuasan Program Perhubungan Transportasi Massal dengan Kebutuhan Masyarakat**

Berdasarkan hasil survei pada grafik tersebut, evaluasi terhadap Program Perhubungan Transportasi Massal menunjukkan bahwa masyarakat menilai beberapa aspek masih perlu ditingkatkan agar kualitas layanan transportasi publik di Surabaya meningkat. Prioritas perbaikan terbesar adalah peningkatan fasilitas halte dan akses pejalan kaki (30%), yang menunjukkan bahwa kenyamanan dan aksesibilitas menjadi perhatian utama pengguna.



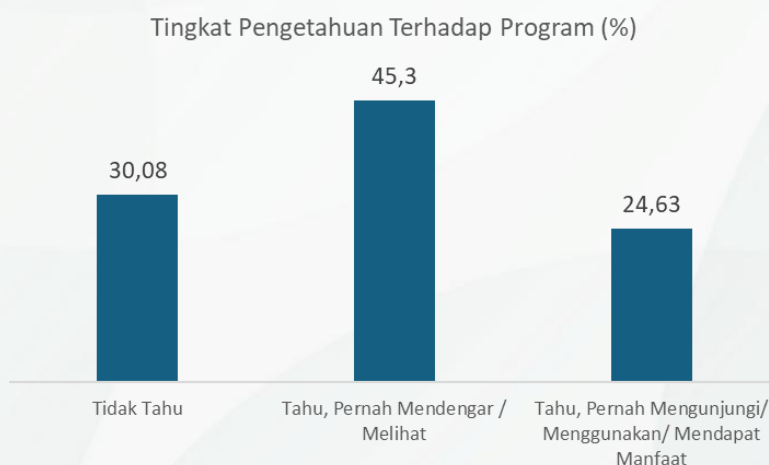
**Gambar 3.74 Evaluasi Perbaikan Program Perhubungan Transportasi Massal Berdasarkan Masukan Masyarakat**



Selain itu, masyarakat juga menilai pentingnya penambahan armada dan pengurangan waktu tunggu (25%), serta pemerataan rute dan pengembangan jaringan transportasi (20%), yang mencerminkan kebutuhan akan cakupan layanan yang lebih luas dan lebih efisien. Aspek keamanan berkendara dan ketertiban lalu lintas (15%) juga menjadi sorotan, menandakan perlunya peningkatan keselamatan dalam perjalanan. Sementara itu, sistem pembayaran inklusif (10%) dianggap sebagai bagian yang juga perlu diperbaiki agar lebih mudah, cepat, dan ramah pengguna. Secara keseluruhan, evaluasi ini menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan transportasi massal yang lebih nyaman, aman, terjangkau, dan memiliki jaringan layanan yang lebih merata

### 3.2.18. Program Perhubungan: Revitalisasi Parkir

Berdasarkan grafik tersebut, tingkat pemahaman masyarakat tentang Program Perhubungan Revitalisasi Parkir menunjukkan bahwa sebagian besar responden hanya tahu program ini karena pernah mendengar atau melihat informasinya (45,3%), sementara 30,08% tidak tahu sama sekali, dan hanya 24,63% yang benar-benar pernah menggunakan, mengunjungi, atau merasakan manfaat dari program tersebut.



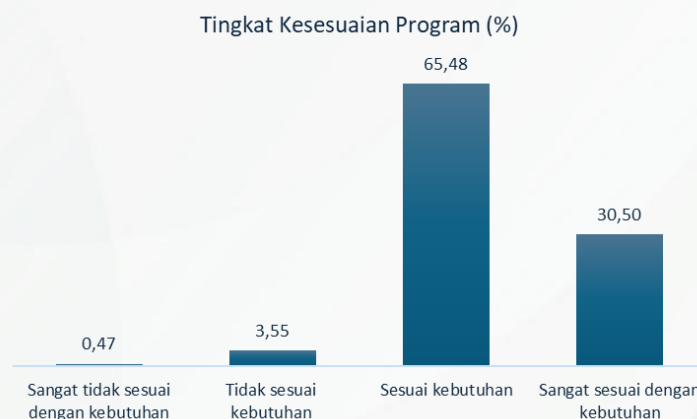
Gambar 3.75 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Perhubungan Revitalisasi Parkir

Data ini menunjukkan bahwa meskipun program ini sudah cukup dikenal di kalangan masyarakat, tingkat pengalaman langsung dan pemahaman masyarakat terhadap layanan revitalisasi parkir masih rendah. Oleh karena itu, diperlukan



peningkatan sosialisasi, penyebaran informasi yang lebih luas, serta penguatan implementasi di lapangan agar masyarakat tidak hanya mengetahui, tetapi juga merasakan manfaat nyata dari program ini.

Berdasarkan grafik tersebut, mayoritas masyarakat menilai bahwa Program Perhubungan Revitalisasi Parkir sudah sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan 65,48% responden menyatakan program ini sesuai dan 30,50% bahkan merasa sangat sesuai. Hanya sedikit yang merasa tidak sesuai (3,55%) atau sangat tidak sesuai (0,47%). Hasil ini menunjukkan bahwa program revitalisasi parkir dianggap relevan dalam menangani permasalahan parkir di kota Surabaya, seperti kekacauan parkir, akses yang lebih mudah, serta peningkatan kenyamanan pengguna. Tingkat kesesuaian yang tinggi ini menunjukkan bahwa kebijakan revitalisasi parkir sedang berada di jalur yang benar, meskipun masih perlu peningkatan kualitas layanan serta pengawasan agar manfaatnya bisa dirasakan oleh seluruh masyarakat.

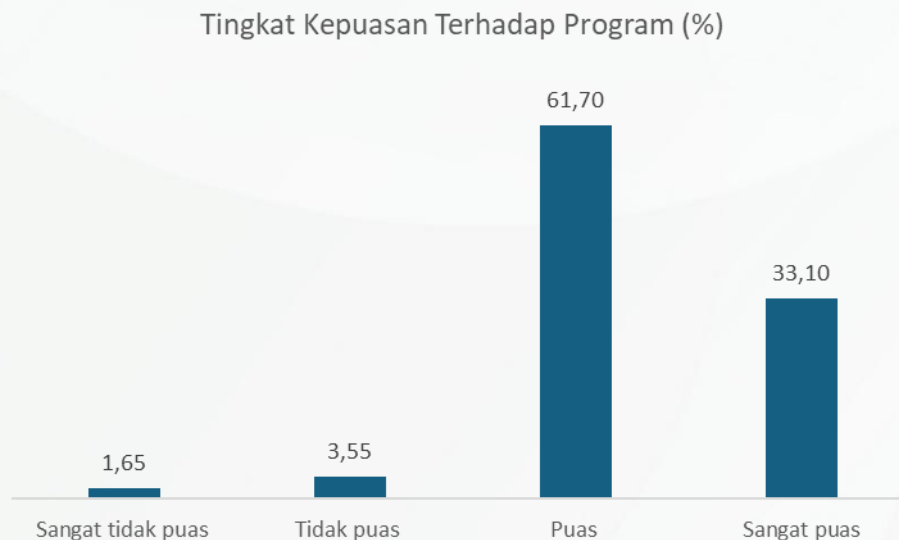


**Gambar 3.76 Kesesuaian Program Perhubungan Revitalisasi Parkir dengan Kebutuhan Masyarakat**

Berdasarkan grafik tersebut, tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Perhubungan Revitalisasi Parkir menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebanyak 61,70% responden merasa puas dan 33,10% menyatakan sangat puas. Hanya sebagian kecil masyarakat yang merasa tidak puas (3,55%) dan sangat tidak puas (1,65%). Hasil ini menunjukkan bahwa program revitalisasi parkir dinilai berhasil meningkatkan kenyamanan, keteraturan, serta kemudahan akses layanan parkir di Surabaya. Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa kebijakan yang diterapkan telah

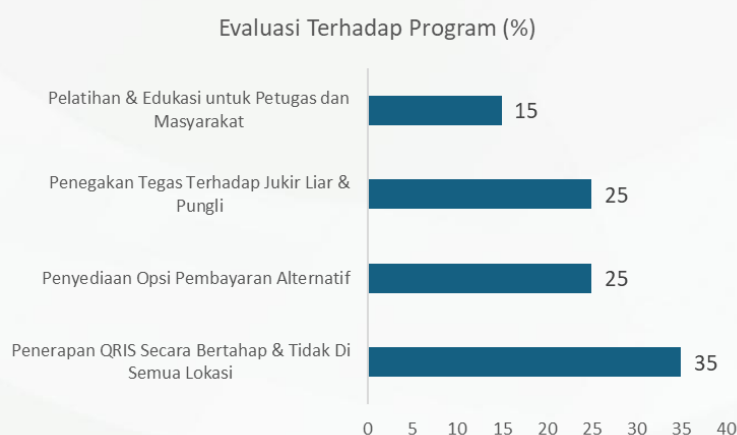


memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, walaupun kepuasan mayoritas tinggi, masukan dari sebagian kecil masyarakat tetap penting agar pemerintah terus meningkatkan kualitas layanan, pengawasan, dan infrastruktur pendukung parkir di berbagai wilayah kota.



**Gambar 3.77 Tingkat Kepuasan Program Perhubungan Revitalisasi Parkir dengan Kebutuhan Masyarakat**

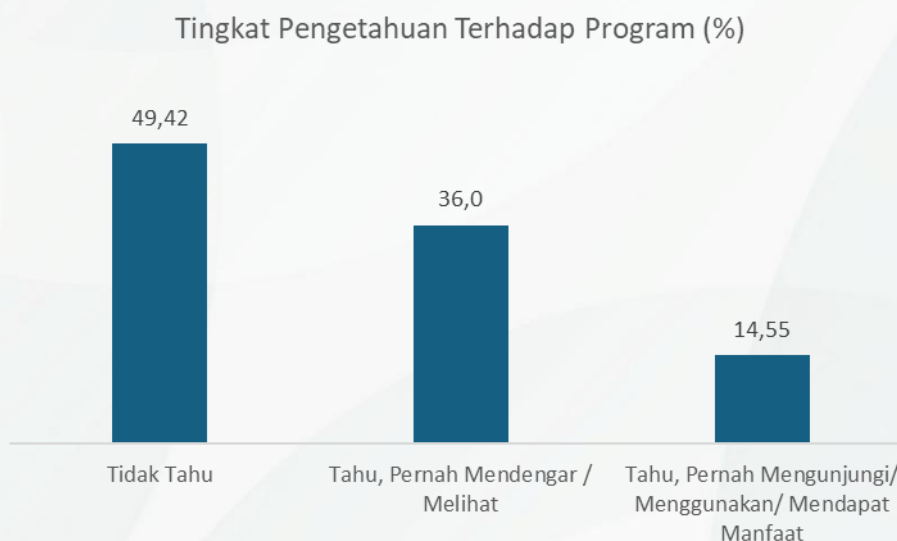
Berdasarkan hasil evaluasi dari grafik tersebut, masyarakat menilai bahwa perbaikan Program Perhubungan Revitalisasi Parkir perlu difokuskan pada penerapan sistem pembayaran nontunai (QRIS) secara bertahap dan merata di seluruh lokasi parkir, dengan sebanyak 35% responden mengusulkan hal ini. Hal ini disebabkan karena masih banyak titik parkir yang belum menggunakan sistem pembayaran nontunai. Selain itu, masyarakat juga mengusulkan penyediaan opsi pembayaran alternatif serta penegakan tegas terhadap juru parkir liar dan praktik pungli, masing-masing mendapat perhatian sebesar 25%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan sistem yang lebih aman, transparan, dan bebas dari pungutan ilegal. Sementara itu, pelatihan dan edukasi bagi petugas maupun masyarakat mendapat perhatian sebesar 15%, menunjukkan pentingnya peningkatan kapasitas SDM dalam mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan layanan parkir yang lebih modern, konsisten, transparan, dan bebas dari penyimpangan, sehingga efektivitas program bisa terus meningkat.



**Gambar 3.78 Evaluasi Perbaikan Program Perhubungan Revitalisasi Parkir Berdasarkan Masukan Masyarakat**

### 3.2.19. Program Lingkungan: PLTSa Benowo

Berdasarkan grafik tersebut, tingkat pemahaman masyarakat tentang Program Lingkungan: PLTSa Benowo masih rendah, terlihat dari 49,42% responden yang mengaku tidak mengetahui program ini. Sementara itu, 36% mengaku pernah mendengar atau melihat informasi terkait, dan hanya 14,55% yang benar-benar pernah mengunjungi, menggunakan, atau merasakan manfaatnya.



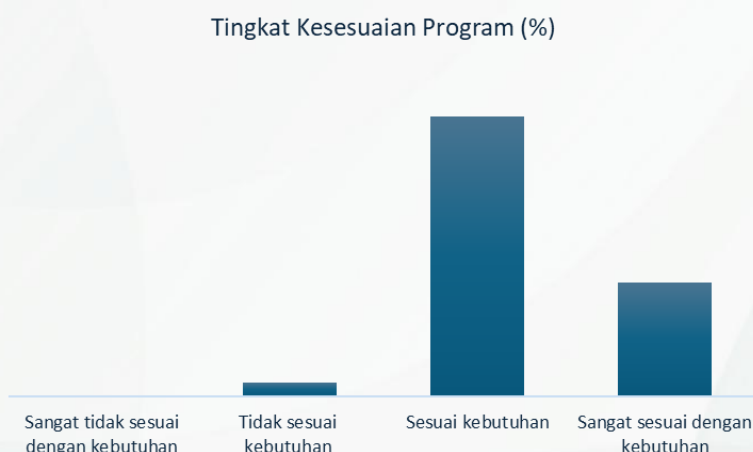
**Gambar 3.79 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Lingkungan: PLTSa Benowo**

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun PLTSa Benowo adalah program penting dalam pengelolaan sampah dan energi terbarukan, sosialisasinya belum cukup



sampai ke masyarakat. Kurangnya pemahaman publik bisa mengurangi dukungan dan partisipasi masyarakat, sehingga pemerintah perlu meningkatkan edukasi, transparansi, serta fasilitasi akses kunjungan atau publikasi agar masyarakat lebih memahami manfaat program tersebut.

Berdasarkan grafik tersebut, sebagian besar masyarakat mengakui bahwa Program Lingkungan: PLTSa Benowo sesuai dengan kebutuhan mereka, terlihat dari 74,29% responden yang menyatakan program ini sesuai dan 21,21% yang merasa sangat sesuai. Hanya sebagian kecil, yaitu 3,11% dan 1,39%, yang menganggap program ini tidak atau sangat tidak sesuai. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat secara umum mengakui pentingnya PLTSa Benowo sebagai solusi pengelolaan sampah dan energi ramah lingkungan di Surabaya. Tingkat kesesuaian yang tinggi ini juga menunjukkan bahwa program ini dianggap tepat sasaran dalam mengatasi permasalahan lingkungan kota, meskipun diperlukan sosialisasi yang lebih baik agar semakin banyak masyarakat memahami dan mendukung pelaksanaannya.

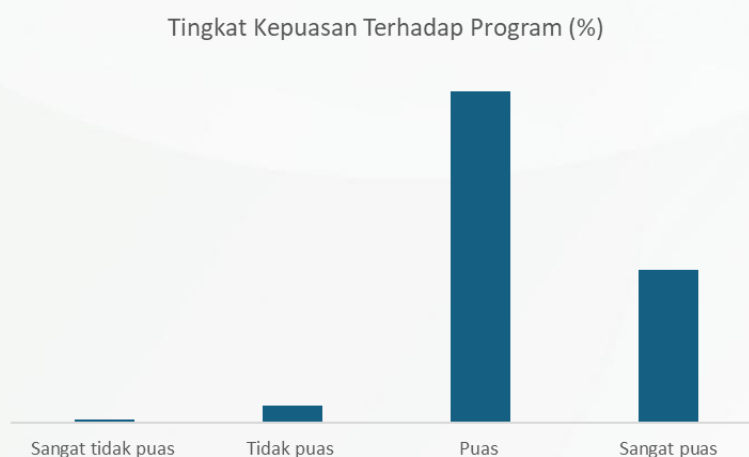


**Gambar 3.80 Kesesuaian Program Lingkungan: PLTSa Benowo dengan Kebutuhan Masyarakat**

Berdasarkan grafik tersebut, tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Lingkungan PLTSa Benowo menunjukkan hasil yang sangat baik. Mayoritas responden, yaitu 66,50%, menyatakan puas, sedangkan tambahan 30,20% merasa sangat puas terhadap pelaksanaan program ini. Hanya sebagian kecil masyarakat yang menyatakan ketidakpuasan, terdiri dari 2,61% tidak puas dan 0,69% sangat tidak puas, yang menunjukkan bahwa keluhan terhadap program ini tidak terlalu banyak.



Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat melihat PLTSa Benowo sebagai program yang berjalan efektif dan memberikan manfaat nyata, terutama dalam pengelolaan sampah dan penyediaan energi ramah lingkungan. Tingginya tingkat kepuasan tersebut juga memperkuat legitimasi program ini sebagai solusi strategis dalam menangani masalah lingkungan perkotaan di Surabaya.

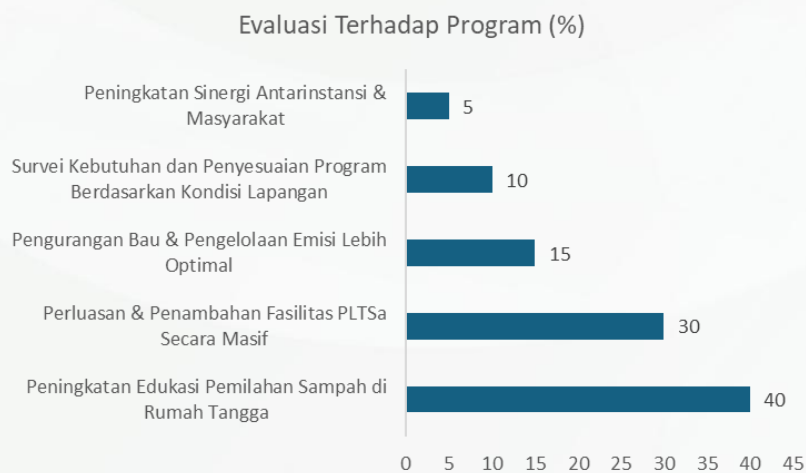


**Gambar 3.81 Tingkat Kepuasan Program Lingkungan: PLTSa Benowo dengan Kebutuhan Masyarakat**

Berdasarkan grafik evaluasi tersebut, masyarakat menilai bahwa Program Lingkungan PLTSa Benowo masih membutuhkan beberapa perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan dampaknya. Fokus utama perbaikan berada pada peningkatan edukasi pemilahan sampah di rumah tangga (40%), yang menunjukkan bahwa keberhasilan PLTSa sangat bergantung pada kualitas pemilahan sampah dari sumbernya. Selain itu, perluasan dan penambahan fasilitas PLTSa secara masif (30%) dianggap penting untuk meningkatkan kapasitas pengolahan sampah dan memenuhi kebutuhan kota yang terus berkembang. Aspek teknis seperti pengurangan bau dan pengelolaan emisi juga mendapat perhatian (15%), yang mencerminkan pentingnya menjaga standar lingkungan agar operasional PLTSa tetap ramah lingkungan. Sementara itu, masukan lain seperti survei kebutuhan lapangan (10%) dan peningkatan sinergi antarinstansi serta masyarakat (5%) menunjukkan perlunya pendekatan kolaboratif dan berbasis data. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat mengapresiasi keberadaan PLTSa Benowo, namun menilai bahwa penguatan edukasi, peningkatan kapasitas fasilitas, dan pengelolaan



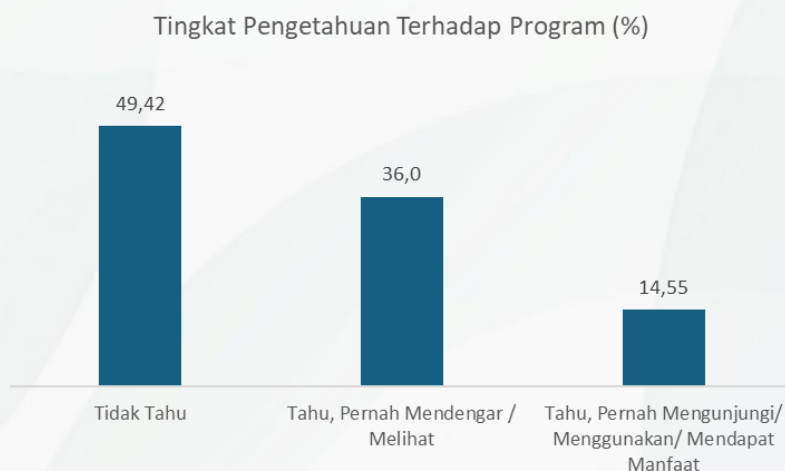
dampak lingkungan merupakan prioritas utama dalam pengembangan program ke depan.



**Gambar 3.82 Evaluasi Perbaikan Program Lingkungan PLTSa Benowo Berdasarkan Masukan Masyarakat**

### 3.2.20. Program Lingkungan: Surabaya Smart City

Berdasarkan grafik, tingkat pemahaman masyarakat tentang Program Lingkungan Surabaya Smart City masih cukup rendah. Terlihat dari hampir separuh responden, yaitu 49,42%, yang menyatakan tidak mengetahui program ini. Sementara itu, 36% masyarakat sudah mengetahui program ini melalui cara melihat atau mendengar informasinya, tapi hanya 14,55% yang benar-benar pernah mengunjungi, menggunakan, atau merasakan manfaatnya secara langsung.



**Gambar 3.83 Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Lingkungan: Surabaya Smart City**



Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun Surabaya Smart City adalah program penting yang berbasis teknologi dan lingkungan, akses informasi serta pemahaman masyarakat belum merata, sehingga pemanfaatan program ini belum maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa diperlukan peningkatan sosialisasi, pendidikan digital, serta peningkatan layanan berbasis Smart City agar masyarakat lebih mengerti dan terlibat dalam program ini.

Berdasarkan grafik, sebagian besar masyarakat merasa Program Lingkungan: Surabaya Smart City sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Terlihat dari 71,66% responden yang menyatakan program ini sesuai, dan 26,11% yang merasa program ini sangat sesuai dengan kebutuhan. Hanya sekitar 2,23% yang menganggap program ini tidak sesuai. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebelumnya tingkat pemahaman masyarakat tentang program Smart City masih rendah, bagi yang sudah mengenal dan merasakan manfaatnya, mereka merasa program ini sangat relevan, terutama terkait peningkatan layanan publik, efisiensi pengelolaan kota, serta kemudahan akses informasi. Secara keseluruhan, persepsi yang positif ini menunjukkan bahwa pengembangan Smart City sudah berada di jalur yang benar, namun perlu didukung sosialisasi yang lebih luas agar manfaatnya dirasakan oleh seluruh masyarakat Surabaya.

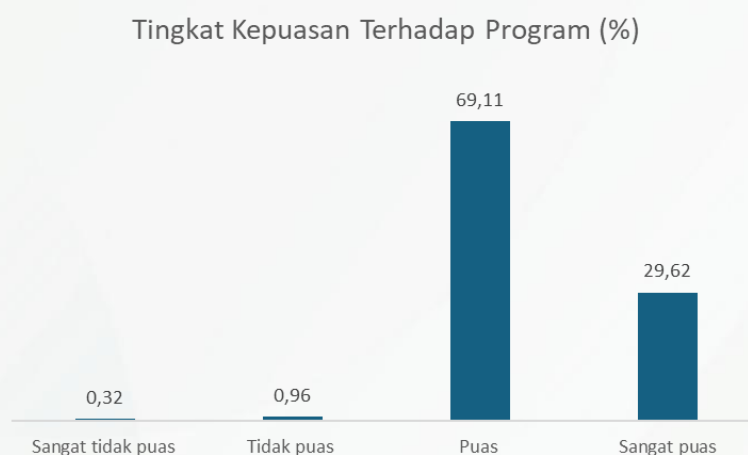


**Gambar 3.84 Kesesuaian Program Lingkungan: Surabaya Smart City dengan Kebutuhan Masyarakat**

Berdasarkan grafik tersebut, tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Lingkungan Surabaya Smart City menunjukkan hasil yang sangat positif. Sebanyak



69,11% responden merasa puas, sedangkan 29,62% menyatakan sangat puas. Tingkat ketidakpuasan sangat rendah, hanya 0,96% tidak puas dan 0,32% sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa hampir semua warga yang mengetahui program ini menganggap implementasinya efektif. Hasil survei ini menunjukkan berbagai inovasi layanan digital, peningkatan efisiensi tata kelola kota, serta kemudahan akses informasi yang ditawarkan melalui Smart City telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Secara keseluruhan, program ini berjalan baik dan mendapat penerimaan publik yang kuat. Meski begitu, masih perlu diperkuat dengan sosialisasi yang lebih luas dan pengembangan fitur agar manfaatnya dirasakan oleh seluruh masyarakat.

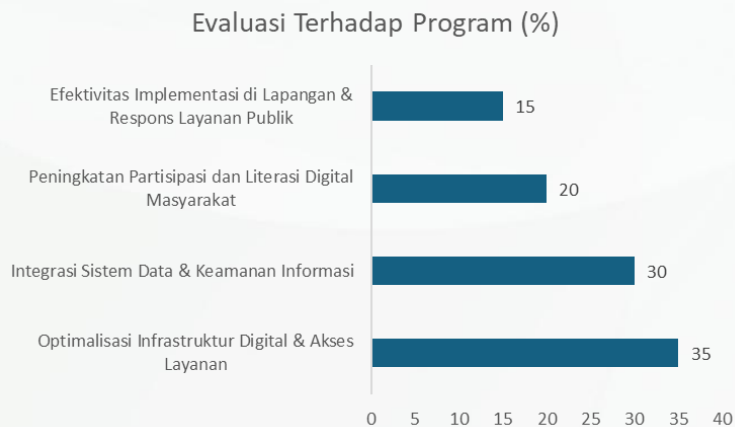


**Gambar 3.85 Tingkat Kepuasan Program Lingkungan: Surabaya Smart City dengan Kebutuhan Masyarakat**

Berdasarkan grafik tersebut, evaluasi masyarakat terhadap Program Lingkungan: Surabaya Smart City menunjukkan bahwa prioritas perbaikan terbesar adalah aspek optimalisasi infrastruktur digital dan akses layanan, yaitu sebesar 35%. Ini menunjukkan kebutuhan akan jaringan yang lebih stabil, fitur layanan yang lebih mudah digunakan, serta peningkatan cakupan sistem digital. Selain itu, integrasi sistem data dan keamanan informasi memiliki perhatian penting sebesar 30%, mencerminkan tuntutan masyarakat terhadap perlindungan data pribadi dan interoperabilitas layanan yang lebih baik. Di sisi lain, peningkatan partisipasi dan literasi digital masyarakat mencapai 20%, serta efektivitas implementasi dan respons layanan publik sebesar 15%. Hal ini menegaskan bahwa masyarakat membutuhkan



sosialisasi yang lebih luas agar teknologi Smart City dapat diakses dan dimanfaatkan oleh semua lapisan warga. Secara keseluruhan, meskipun program telah berjalan dengan baik, peningkatan kualitas infrastruktur dan keamanan data menjadi fokus utama dalam upaya penyempurnaan program Smart City di Surabaya.



Gambar 3.86 Evaluasi Perbaikan Program Lingkungan: Surabaya Smart City Berdasarkan Masukan Masyarakat

### 3.3. Efektivitas Saluran Komunikasi Resmi Pemerintah Kota Surabaya dalam Menyampaikan Informasi Program atau Kebijakan Pembangunan

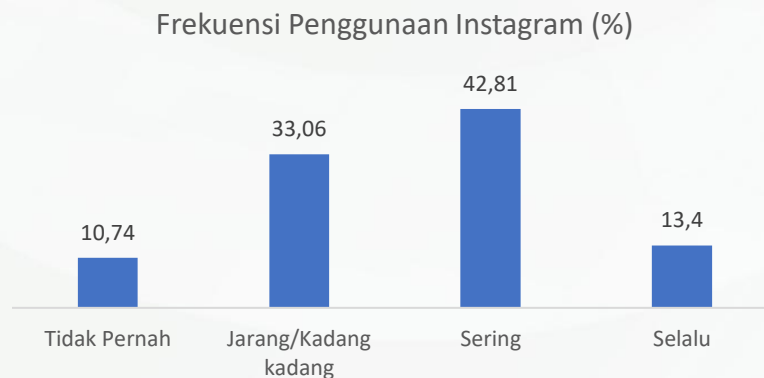
Pemerintah memanfaatkan beragam media seperti website, media sosial, hingga TV dan radio lokal untuk memastikan pesan pembangunan dapat diakses secara luas. Masing-masing saluran tentu memiliki karakteristik audiens, gaya penyampaian, dan tingkat keterjangkauan yang berbeda. Oleh karena itu, analisis berikut disusun untuk melihat bagaimana masyarakat menilai frekuensi penggunaan, kejelasan informasi, efektivitas penyampaian, serta kemampuan setiap media mendorong tindakan

#### 3.3.1. Instagram: @sapawargasby dan @surabaya

Hasil survei menunjukkan kecenderungan penggunaan Instagram Pemkot Surabaya yang cukup tinggi. Kategori sering menjadi yang terbesar dengan 42,81%, menandakan bahwa hampir setengah responden rutin mengakses informasi dari akun tersebut. Kategori jarang/kadang berada pada posisi berikutnya dengan 33,06%, menunjukkan bahwa sebagian responden tetap mengikuti meskipun tidak intensif. Sementara itu, kategori selalu hanya mencapai 13,4%, dan tidak pernah sebesar

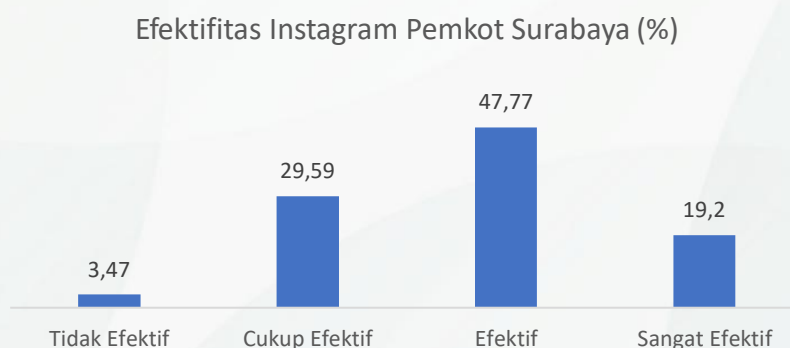


10,74%. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa Instagram merupakan kanal komunikasi yang banyak dimanfaatkan masyarakat.



Gambar 3.87 Frekuensi penggunaan Instagram Pemkot Surabaya

Berdasarkan efektivitas saluran komunikasi memperlihatkan bahwa mayoritas responden menilai penyampaian informasi program dan kebijakan melalui Instagram tergolong efektif. Kategori efektif mendominasi dengan 47,77%, sedangkan cukup efektif mencapai 29,59%. Sebanyak 19,2% responden bahkan menilai informasi tersebut sangat efektif, menunjukkan bahwa konten yang disampaikan dianggap jelas dan bermanfaat. Persentase tidak efektif hanya 3,47%, menandakan bahwa ketidakpuasan relatif sangat kecil. Temuan ini mengindikasikan bahwa Instagram berfungsi dengan baik sebagai media penyebaran informasi pemerintah.

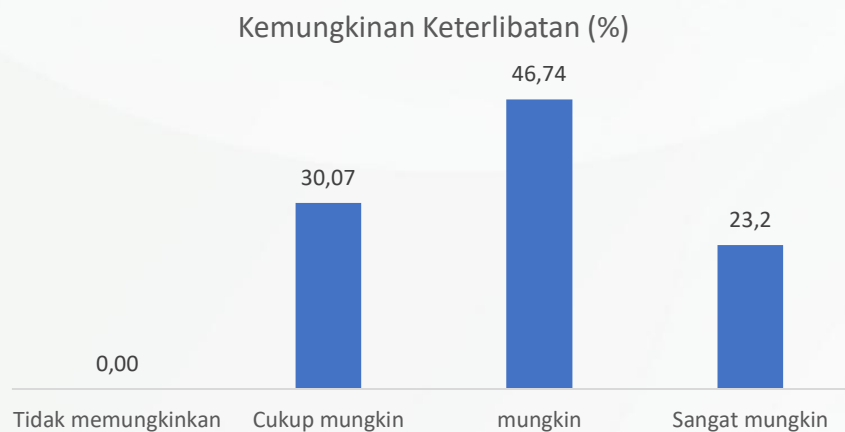


Gambar 3.88 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Instagram

Hasil survei kemungkinan responden mengambil tindakan setelah mengetahui informasi dari Instagram dijasikan melalui grafik berikut. Kategori mungkin menjadi yang tertinggi dengan 46,74%, diikuti cukup mungkin sebesar 30,07%. Kategori sangat

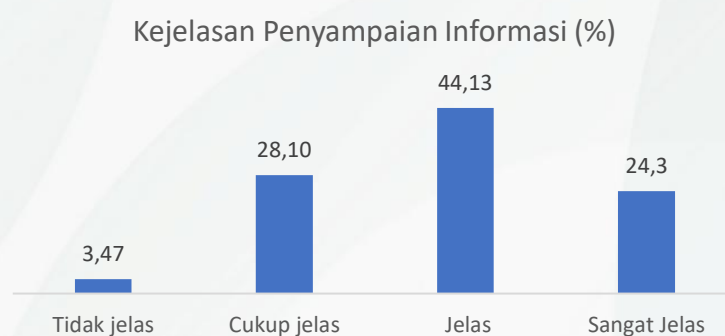


mungkin mencapai 23,2%, menandakan bahwa sebagian responden memiliki kecenderungan kuat untuk merespons informasi yang diberikan. Tidak ada responden yang memilih kategori tidak memungkinkan (0%). Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya dilihat, tetapi juga berpotensi mendorong tindakan nyata dari masyarakat.



**Gambar 3.89** Kemungkinan mengambil tindakan setelah tahu dari Instagram  
Pekot Surabaya

Hasil survei juga menunjukkan bahwa tingkat kejelasan informasi yang disampaikan melalui Instagram dinilai sangat baik. Kategori jelas mendapatkan persentase tertinggi yaitu 44,13%, diikuti cukup jelas sebesar 28,10% dan sangat jelas sebesar 24,3%. Hanya 3,47% responden yang menilai informasi tidak jelas, yang menunjukkan tingkat ketidakpahaman yang sangat rendah. Secara keseluruhan, informasi yang disajikan melalui Instagram dinilai mudah dipahami dan tidak menimbulkan ambiguitas bagi sebagian besar masyarakat.

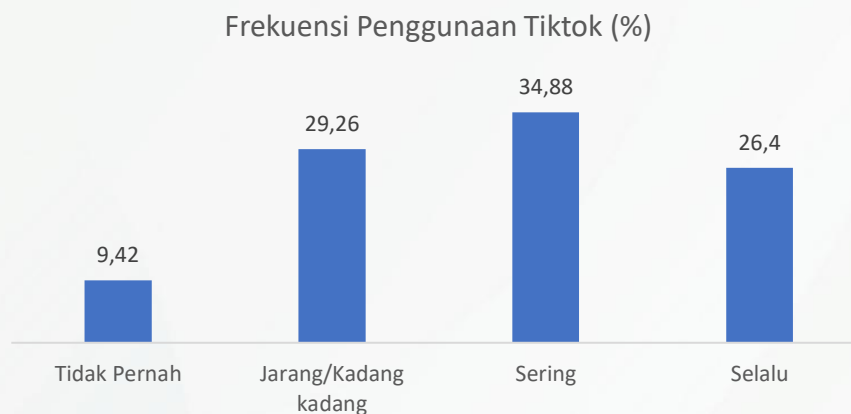


**Gambar 3.90** Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui  
Instagram



### 3.3.2. Tiktok: @sapawargasby dan @banggasurabaya

Berdasarkan hasil survei dapat diketahui bahwa sebagian besar responden cukup aktif menggunakan TikTok Pemkot Surabaya. Sebanyak 34,88% responden mengakses akun tersebut dengan intensitas tinggi, diikuti oleh 29,26% yang mengakses secara tidak terlalu sering namun tetap mengikuti perkembangannya. Adapun 26,4% responden menggunakan TikTok Pemkot secara konsisten, menunjukkan keterlibatan yang cukup kuat. Sementara itu, hanya 9,42% responden yang tidak pernah mengakses akun tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa TikTok memiliki daya tarik yang cukup besar sebagai media informasi pemerintah.

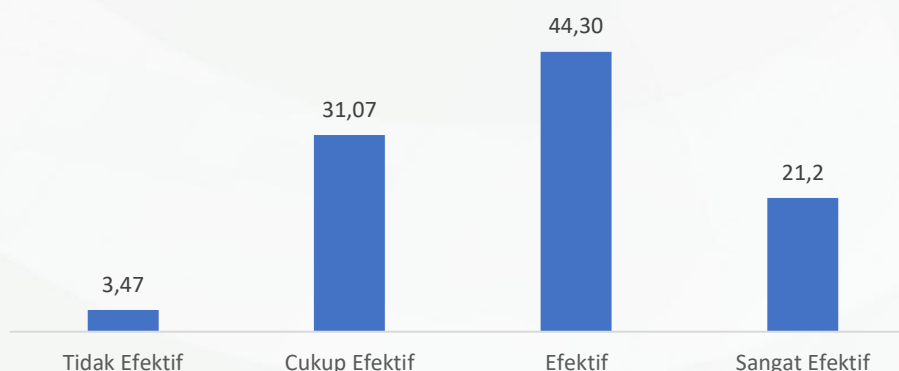


Gambar 3.91 Frekuensi penggunaan Tiktok Pemkot Surabaya

Mayoritas responden juga menilai bahwa penyampaian informasi melalui TikTok efektif. Penilaian positif terbesar ditunjukkan oleh 44,30% responden yang menganggap informasi yang diberikan sudah cukup membantu mereka memahami program pemerintah. Selain itu, 31,07% responden menilai TikTok memberikan manfaat yang memadai dalam penyebaran informasi. Sebanyak 21,2% bahkan merasakan bahwa penyampaian informasi melalui TikTok sangat efektif. Hanya 3,47% responden yang menilai informasi melalui platform ini kurang efektif, sehingga ketidakpuasan terhadap media TikTok tergolong rendah.



### Efektifitas penggunaan Tiktok (%)



**Gambar 3.92 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Tiktok**

Survei juga menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan melalui TikTok memiliki potensi besar mendorong tindakan masyarakat. Sebanyak 44,46% responden menunjukkan kecenderungan untuk merespons atau mengambil langkah setelah mengetahui informasi tersebut. Kemudian 28,93% responden menunjukkan kecenderungan yang cukup kuat untuk bertindak. Selain itu, 23% responden memiliki kecenderungan yang lebih tinggi dalam menindaklanjuti informasi yang diperoleh. Hanya 3,64% responden yang tidak memiliki rencana untuk bertindak setelah menerima informasi. Hal ini menunjukkan bahwa TikTok cukup efektif dalam memengaruhi perilaku masyarakat.

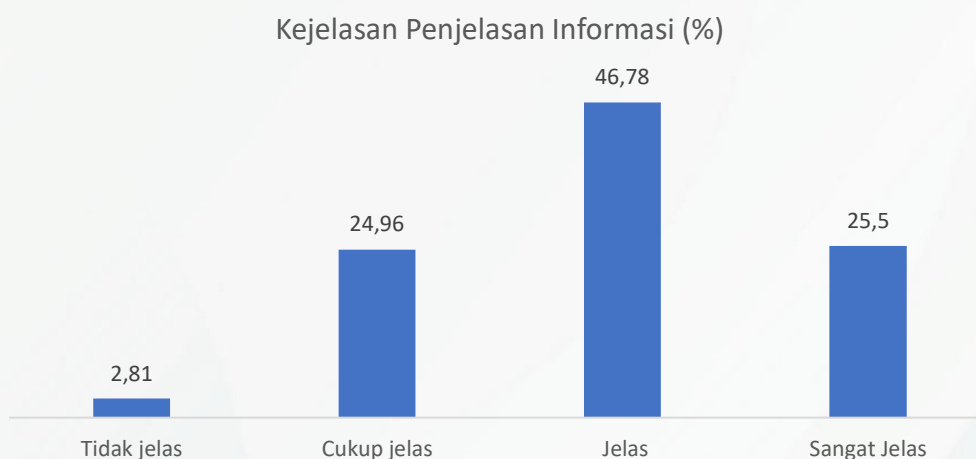
### Kemungkinan Keterlibatan terkait Program (%)



**Gambar 3.93 Kemungkinan mengambil tindakan setelah tahu dari Tiktok Pemkot Surabaya**



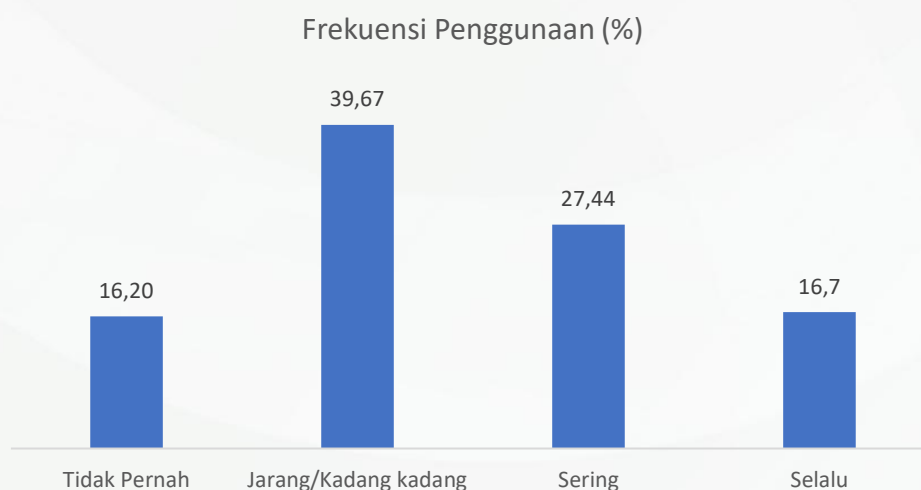
Berdasarkan Tingkat kejelasan penyampaian informasi diketahui bahwa informasi yang disampaikan melalui TikTok dianggap jelas oleh sebagian besar responden. Sebanyak 46,78% responden dapat memahami informasi yang diberikan dengan baik, sedangkan 24,96% responden menilai bahwa informasi tersebut cukup mudah dipahami. Selanjutnya, 25,5% responden bahkan menilai informasi yang disampaikan sangat jelas dan tidak menimbulkan kebingungan. Hanya 2,81% responden yang merasa informasi kurang jelas. Temuan ini menguatkan bahwa TikTok mampu menjadi media yang efektif dalam menyampaikan pesan pemerintah secara ringkas dan mudah dipahami.



Gambar 3.94 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Tiktok

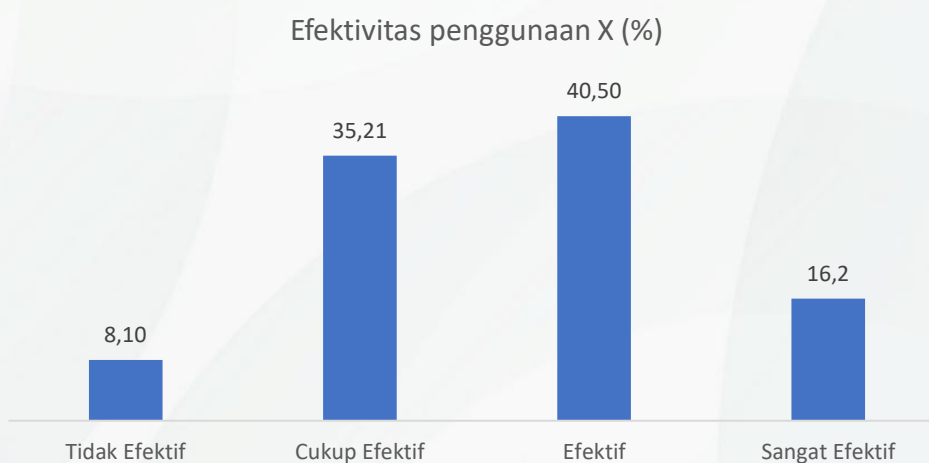
### 3.3.3. X: @sapawargasby dan @banggasurabaya

Hasil Survei menunjukkan sebagian besar responden menggunakan layanan X Pemkot Surabaya pada frekuensi jarang/kadang, yaitu sebesar 39,67%. Selain itu, penggunaan dengan frekuensi sering juga cukup tinggi, mencapai 27,44%, menandakan bahwa lebih dari separuh masyarakat masih memanfaatkan layanan tersebut secara berkala. Meskipun demikian, persentase responden yang selalu menggunakan layanan ini relatif lebih rendah yaitu 16,7%, dan yang tidak pernah menggunakannya berada pada angka 16,20%. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan X cukup dikenal dan dipakai oleh masyarakat, namun masih memiliki ruang untuk meningkatkan intensitas penggunaan secara lebih merata.



**Gambar 3.95 Frekuensi penggunaan X Pemkot Surabaya**

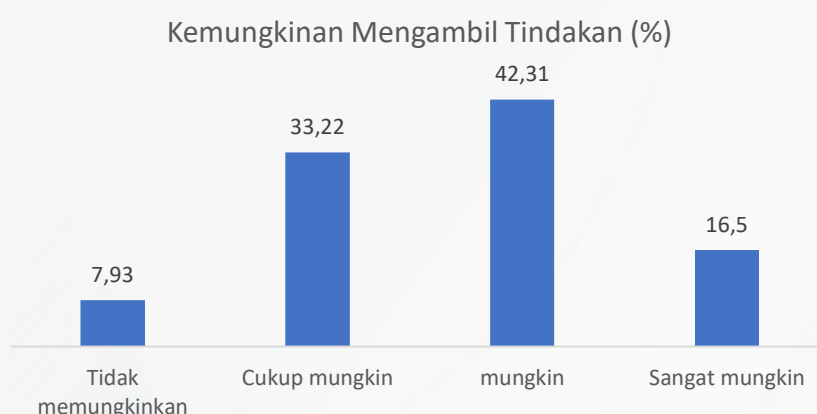
Layanan saluran informasi X dianggap memiliki tingkat efektivitas yang baik. Sebanyak 35,21% responden menilai layanan ini cukup efektif, sedangkan 40,50% menyatakan bahwa layanan tersebut efektif dalam membantu mereka memperoleh informasi program atau kebijakan Pemkot Surabaya. Sementara itu, 16,2% responden menilai layanan ini sangat efektif, menggambarkan adanya manfaat yang dirasakan secara optimal oleh sebagian masyarakat. Di sisi lain, hanya 8,10% yang menilai layanan ini tidak efektif. Secara keseluruhan, hasil ini memperlihatkan bahwa layanan X memiliki kinerja penyampaian informasi yang diterima secara positif oleh mayoritas masyarakat.



**Gambar 3.96 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui X**



Hasil survei juga memperlihatkan bahwa ada kecenderungan positif masyarakat untuk mengambil tindakan setelah mengetahui informasi dari layanan X. Sebanyak 42,31% responden menyatakan kemungkinan tersebut, dan 33,22% menilai bahwa hal itu cukup mungkin dilakukan. Angka ini menunjukkan bahwa lebih dari tiga perempat responden terdorong untuk melakukan langkah nyata setelah menerima informasi. Sementara itu, hanya 16,5% yang menilai kemungkinan tersebut sangat mungkin, dan 7,93% yang merasa tidak memungkinkan. Secara umum, informasi yang disampaikan melalui layanan X dinilai mampu memberikan dorongan perilaku yang konstruktif pada masyarakat.



Gambar 3.97 Kemungkinan mengambil tindakan dari X Pemkot Surabaya

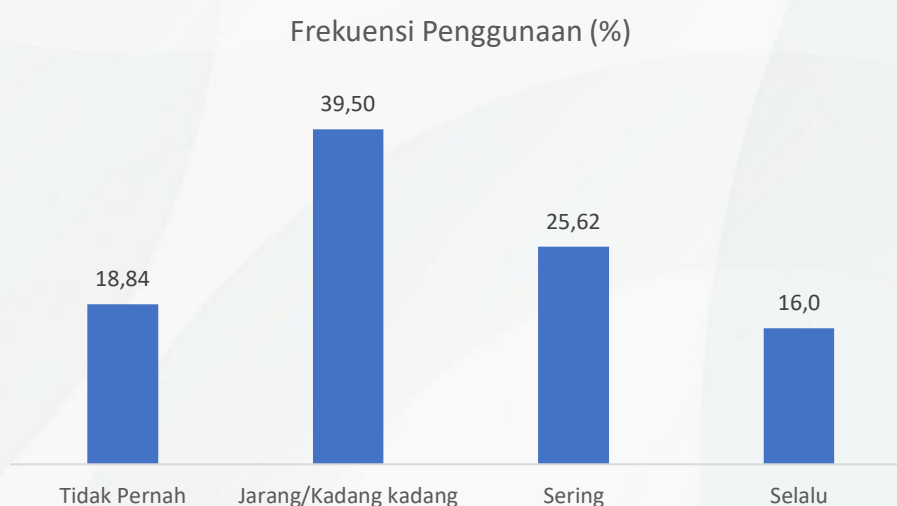
Tingkat kejelasan informasi yang disampaikan melalui layanan X berada menunjukkan tingkat yang baik. Sebanyak 40,50% responden menyatakan bahwa informasi yang diterima jelas, dan 33,55% menilai bahwa informasinya cukup jelas. Hal ini menandakan bahwa mayoritas masyarakat dapat memahami isi informasi tanpa hambatan berarti. Meskipun demikian, 19,3% responden menilai informasi tersebut sangat jelas, sementara 6,61% menilai sebaliknya. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas kejelasan informasi sudah memadai, namun masih dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan seluruh kelompok masyarakat secara lebih menyeluruh.



Gambar 3.98 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui X

#### 3.3.4. Facebook: Sapawarga Kota Surabaya dan Bangga Surabaya

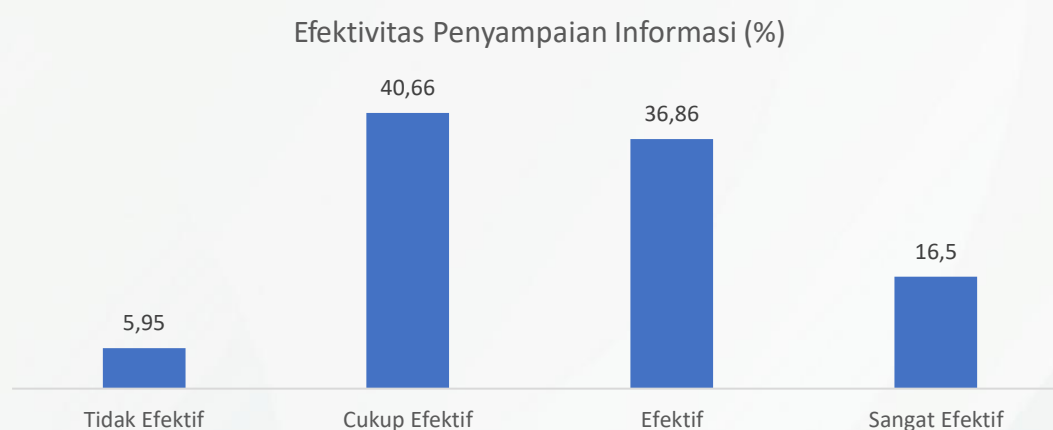
Facebook Pemkot Surabaya didominasi oleh responden yang mengaksesnya pada frekuensi jarang/kadang, yaitu sebesar 39,50%. Selain itu, penggunaan pada frekuensi sering juga cukup tinggi dengan persentase 25,62%, menunjukkan bahwa platform ini masih menjadi salah satu media informasi yang relevan bagi masyarakat. Pengguna yang selalu mengakses Facebook Pemkot Surabaya berada pada angka 16%, sedangkan 18,84% responden menyatakan tidak pernah menggunakannya. Temuan ini menggambarkan bahwa Facebook tetap menjadi saluran informasi yang cukup aktif digunakan, meskipun masih terdapat peluang untuk meningkatkan konsistensi penggunaannya oleh masyarakat.



Gambar 3.99 Frekuensi penggunaan Facebook Pemkot Surabaya

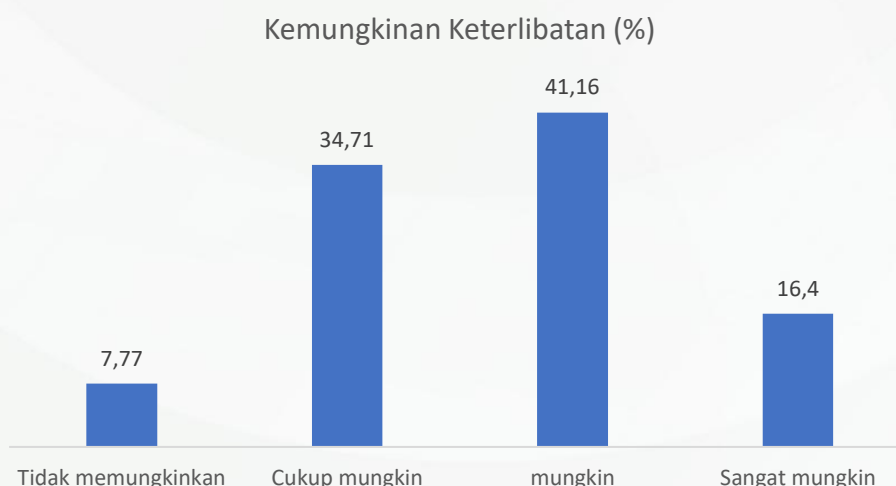


Penyampaian informasi melalui Facebook Pemkot Surabaya dinilai efektif oleh sebagian besar responden. Sebanyak 40,66% menilai bahwa penyampaian informasi cukup efektif, sedangkan 36,86% menyatakan bahwa informasi yang disampaikan efektif dalam membantu mereka memahami program atau kebijakan yang ada. Selain itu, 16,5% menilai penyampaian informasi sangat efektif, yang menggambarkan adanya manfaat tinggi yang diterima oleh sebagian masyarakat. Hanya 5,95% responden yang menilai penyampaian informasi kurang efektif. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa Facebook telah menjadi media yang cukup berhasil dalam menyebarluaskan informasi resmi Pemkot Surabaya.



**Gambar 3.100 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Facebook**

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat menunjukkan kecenderungan positif untuk mengambil tindakan setelah memperoleh informasi dari Facebook Pemkot Surabaya. Sebanyak 41,16% responden menyatakan kemungkinan untuk bertindak, dan 34,71% merasa cukup mungkin untuk melakukan langkah tertentu setelah mendapatkan informasi tersebut. Selain itu, 16,4% responden menilai bahwa kemungkinan tersebut sangat mungkin terjadi. Hanya 7,77% yang menyatakan bahwa informasi yang diterima tidak memungkinkan mereka untuk mengambil tindakan. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan melalui Facebook tidak hanya diterima, tetapi juga mampu mendorong respons nyata dari masyarakat.



**Gambar 3.101 Kemungkinan mengambil tindakan setelah tahu dari Facebook Pemkot Surabaya**

Tingkat kejelasan informasi yang disampaikan melalui Facebook Pemkot Surabaya juga dinilai baik oleh mayoritas responden. Sebanyak 38,02% menyatakan bahwa informasi yang diterima jelas, dan 37,52% menilai informasinya cukup jelas. Hal ini menunjukkan bahwa proses penyampaian informasi melalui Facebook telah mencapai tingkat pemahaman yang baik di masyarakat. Selain itu, 18,2% responden menilai informasi tersebut sangat jelas, yang menandakan bahwa sebagian masyarakat mendapatkan informasi tanpa hambatan pemahaman. Sementara itu, hanya 6,28% responden yang menganggap informasinya tidak jelas. Secara keseluruhan, hasil ini menguatkan bahwa Facebook telah menjadi platform yang efektif dalam menyampaikan informasi dengan tingkat kejelasan yang memadai.

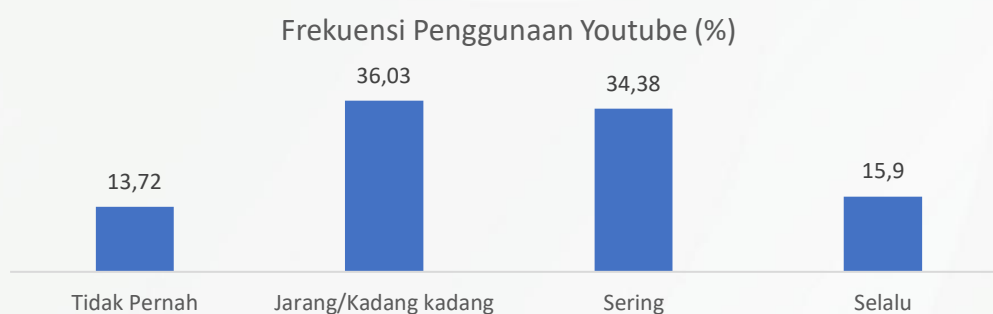


**Gambar 3.102 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Facebook**



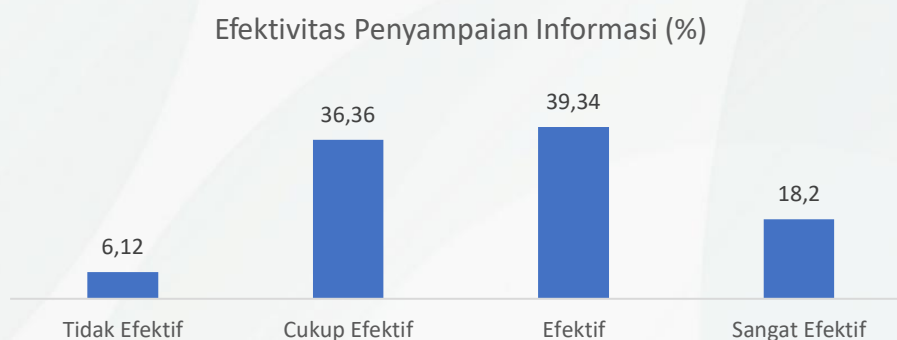
### 3.3.5. Youtube: Sapawarga Kota Surabaya dan Bangsa Surabaya

Berdasarkan hasil survei, mayoritas masyarakat tidak asing dengan Youtube Pemkot Surabaya. Sebagian besar responden yakni 36,03% mengaksesnya youtube Pemerintah Kota Surabaya sesekali, dan 34,38% mengaku sering menonton. Menariknya, 15,9% responden bahkan mengikuti konten tersebut secara rutin, sementara 13,72% lainnya belum pernah menggunakannya sama sekali. Pola ini menggambarkan bahwa Youtube bukan sekadar platform hiburan, tetapi juga mulai menjadi rujukan informasi yang cukup diperhatikan masyarakat.



Gambar 3.103 Frekuensi penggunaan Youtube Pemkot Surabaya

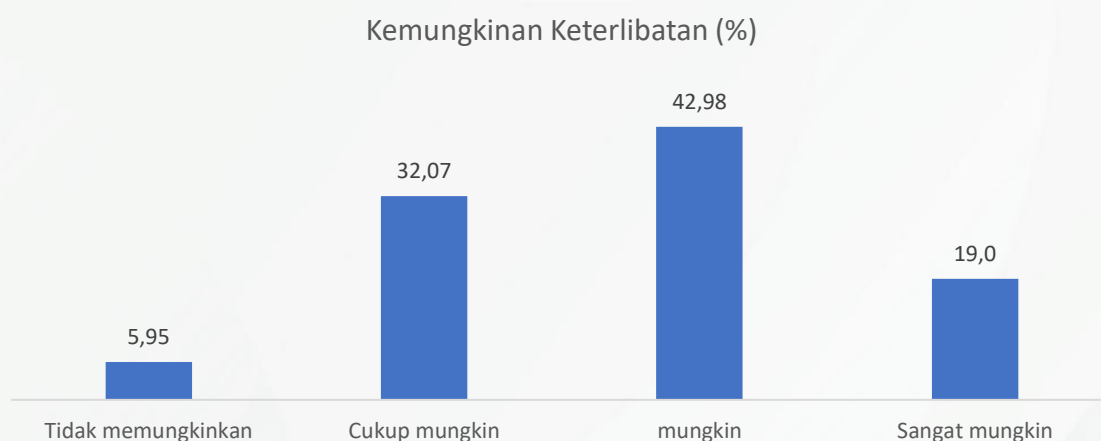
Responden menyampaikan jika informasi dari Youtube Pemkot tersampaikan dengan baik. Sebanyak 39,34% responden menilai konten yang disampaikan efektif, dan 36,36% menilai cukup efektif. Ada juga 18,2% responden yang bahkan menganggap penyampaiannya sangat efektif, meski masih terdapat 6,12% yang merasa sebaliknya. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Youtube mampu menjadi jembatan komunikasi yang cukup berhasil antara pemerintah dan masyarakat.



Gambar 3.104 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Youtube

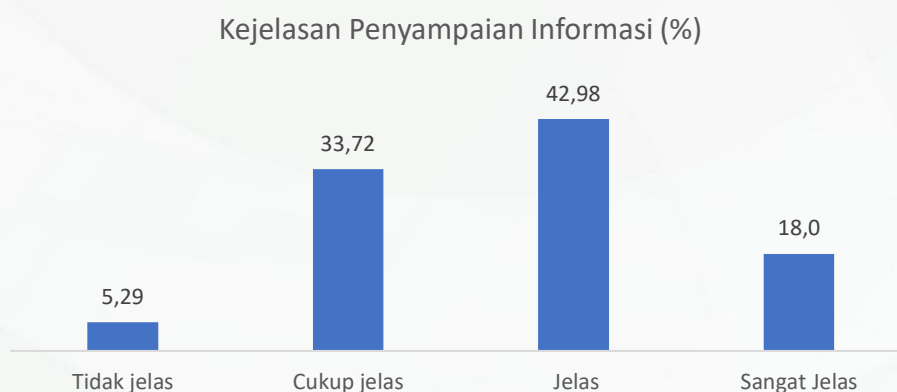


Hasil survei juga menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan melalui Youtube tidak hanya ditonton, tetapi juga mendorong tindakan nyata dari sebagian besar masyarakat. Sebanyak 42,98% responden merasa mungkin akan bertindak setelah menonton konten tersebut, disusul 32,07% yang menyatakan cukup mungkin. Bahkan 19% responden menilai bahwa mereka sangat mungkin melakukan langkah tertentu. Hanya 5,95% yang merasa informasi tersebut tidak mendorong mereka untuk bertindak. Temuan ini mengisyaratkan bahwa Youtube memiliki potensi kuat dalam memengaruhi keputusan publik.



**Gambar 3.105 Kemungkinan mengambil tindakan setelah tahu dari Youtube Pemkot Surabaya**

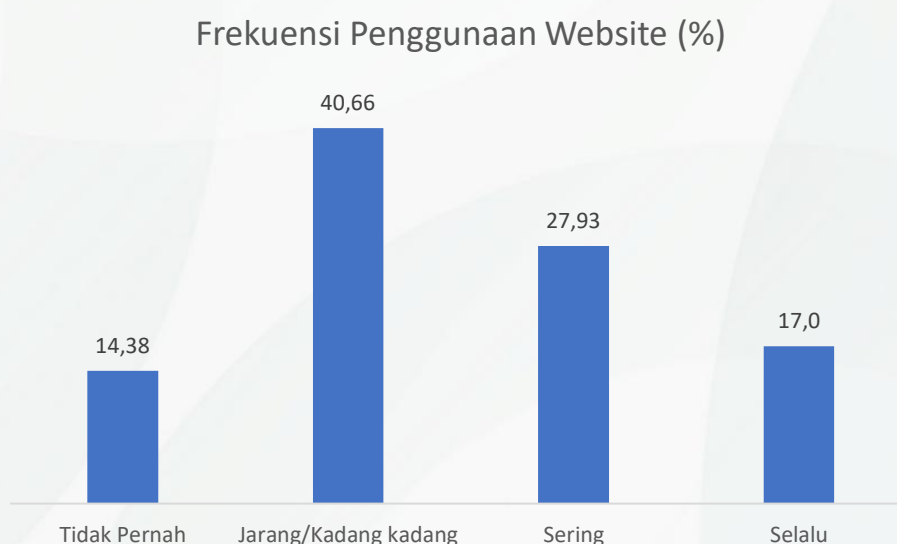
Berkaitan dengan penyampaian informasi melalui saluran komunikasi Pemerintah Kota Surabaya, responden merasa pesan yang disampaikan melalui Youtube Pemkot Surabaya cukup jelas. Sebanyak 42,98% responden menilai informasi tersebut jelas, dan 33,72% menyatakan cukup jelas. Ada pula 18% yang menganggapnya sangat jelas, sementara hanya 5,29% yang merasa informasi tersebut kurang dapat dipahami. Secara umum, temuan ini menunjukkan bahwa konten Youtube Pemkot mampu menyajikan informasi dengan runtut dan mudah diikuti oleh khalayak.



**Gambar 3.106 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Youtube**

### 3.3.6. Website <https://www.surabaya.go.id/>

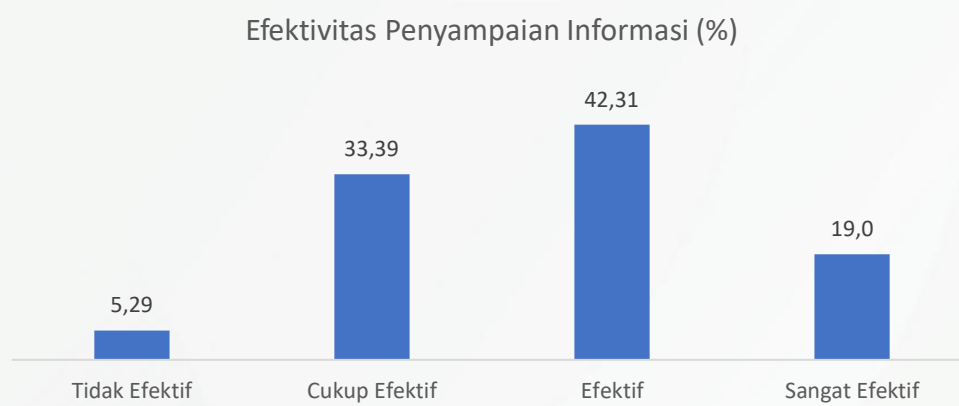
Masyarakat cukup sering memanfaatkan website Pemkot Surabaya sebagai sumber informasi. Sebanyak 40,66% responden mengakses website secara jarang atau kadang-kadang, sementara 27,93% lainnya menggunakannya sering. Selain itu, 17% responden bahkan mengunjungi website tersebut secara rutin (selalu). Hanya 14,38% yang sama sekali tidak pernah mengaksesnya. Secara keseluruhan, data ini memberikan gambaran bahwa website Pemkot masih menjadi salah satu kanal informasi yang cukup diperhatikan, meski tingkat intensitas penggunaannya tidak setinggi media sosial..



**Gambar 3.107 Frekuensi penggunaan Website Pemkot Surabaya**



Hasil survei memperlihatkan bahwa mayoritas masyarakat menilai informasi yang disampaikan melalui website Pemkot Surabaya cukup efektif. Sebanyak 42,31% responden menyatakan bahwa penyampaian informasi tersebut efektif, disusul 33,39% yang menilai cukup efektif. Selain itu, 19% responden merasa bahwa informasi yang diberikan sangat efektif. Hanya 5,29% yang menilai website kurang efektif dalam menyampaikan informasi. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa website Pemkot mampu menjadi media yang jelas dan dapat diandalkan, meski sebagian pengguna mungkin membutuhkan pendekatan yang lebih interaktif atau visual



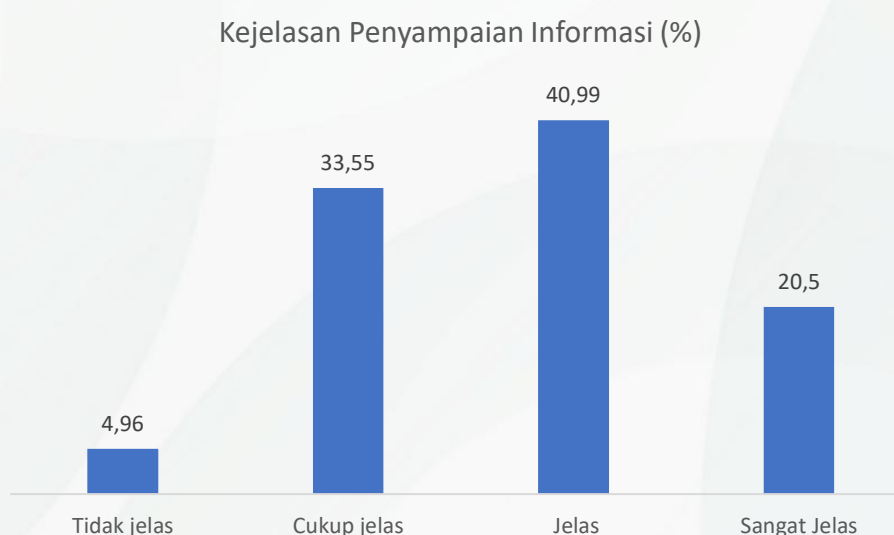
**Gambar 3.108 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Website**

Hasil survei juga menunjukkan bahwa informasi yang diperoleh melalui website Pemkot Surabaya cukup mampu mendorong masyarakat untuk mengambil tindakan. Sebanyak 41,82% responden menilai bahwa mereka mungkin akan bertindak setelah membaca informasi di website, sedangkan 32,89% merasa cukup mungkin. Ada pula 18,8% responden yang menyatakan sangat mungkin akan mengambil langkah tertentu. Hanya 6,45% yang merasa bahwa informasi dari website tidak memungkinkan mereka untuk bertindak. Temuan ini mengindikasikan bahwa website tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga memiliki peran dalam membentuk respons nyata dari masyarakat.



**Gambar 3.109 Kemungkinan mengambil tindakan setelah tahu dari Website Pemkot Surabaya**

Informasi yang disampaikan melalui website Pemkot Surabaya cukup jelas dan mudah dipahami. Sebanyak 40,99% responden menilai bahwa informasi tersebut jelas, dan 33,55% menyatakan cukup jelas. Selain itu, 20,5% menilai bahwa informasi yang disampaikan sangat jelas, sedangkan hanya 4,96% yang merasa bahwa informasi tersebut tidak jelas. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa struktur informasi pada website Pemkot sudah tersusun dengan baik dan mampu memberikan pemahaman yang cukup bagi penggunaanya.

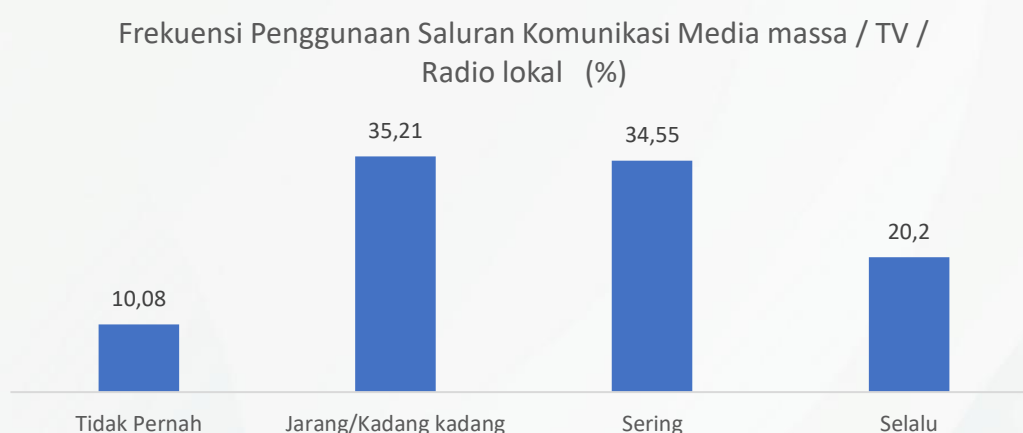


**Gambar 3.110 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Website**



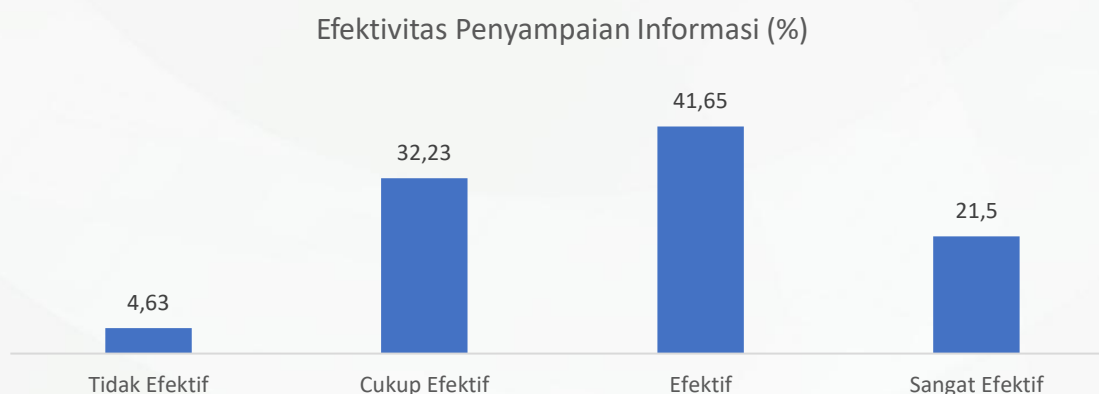
### 3.3.7. Media massa / TV / Radio lokal

Hasil survey menunjukkan bahwa masyarakat masih cukup sering memanfaatkan media massa lokal seperti TV dan radio untuk memperoleh informasi dari Pemkot Surabaya. Sebagian besar responden, yakni 34,55%, mengakses saluran ini sering, disusul 35,21% yang menggunakannya jarang atau kadang-kadang. Sementara itu, 20,2% responden menonton atau mendengarkan secara rutin (selalu). Hanya 10,08% yang tidak pernah menggunakan media tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun era digital semakin kuat, media massa lokal tetap memiliki tempat penting sebagai sumber informasi bagi masyarakat.



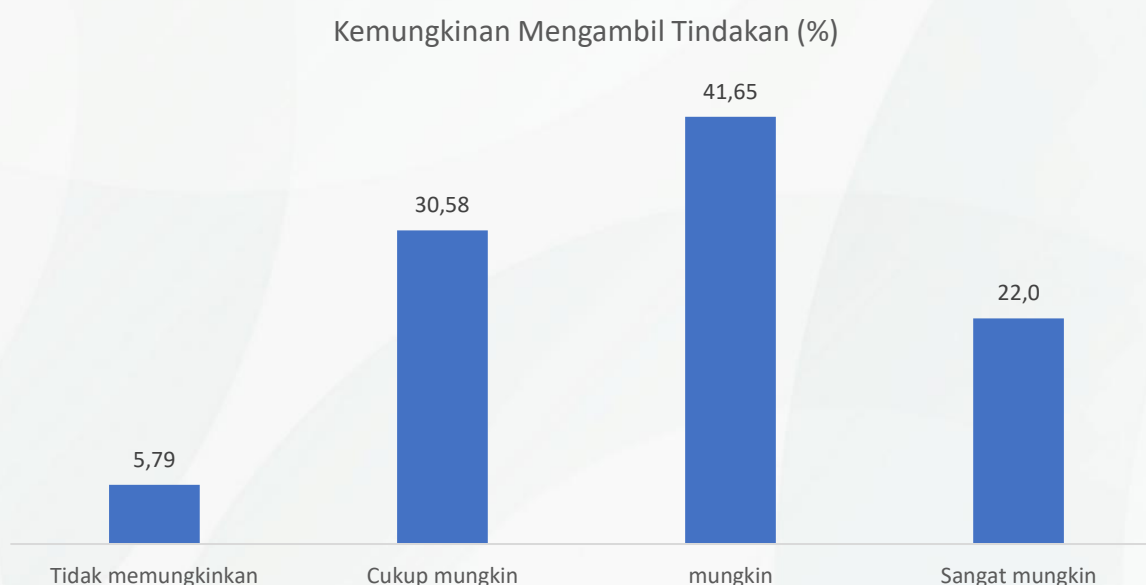
Gambar 3.111 Frekuensi penggunaan Saluran Komunikasi Media massa / TV /  
Radio lokal Pemkot Surabaya

Informasi yang disampaikan melalui TV dan radio lokal dinilai cukup efektif oleh mayoritas responden. Sebanyak 41,65% responden menilai penyampaian informasinya efektif, dan 32,23% menganggapnya cukup efektif. Selain itu, 21,5% responden merasa bahwa informasi tersebut sangat efektif, sementara hanya 4,63% yang menilai sebaliknya. Secara keseluruhan, media massa lokal masih dianggap mampu menyajikan informasi dengan cara yang jelas, relevan, dan mudah diterima masyarakat.



**Gambar 3.112 Efektifitas Penyampaian informasi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Saluran Komunikasi Media massa / TV / Radio lokal**

Hasil survei juga menunjukkan bahwa informasi dari TV dan radio lokal cukup berhasil mendorong masyarakat untuk bertindak. Sebanyak 41,65% responden menyatakan bahwa mereka mungkin akan mengambil tindakan, sementara 30,58% menilai bahwa hal tersebut cukup mungkin terjadi. Selain itu, 22% responden merasa sangat mungkin bertindak setelah menerima informasi. Hanya 5,79% yang menilai bahwa informasi tersebut tidak memungkinkan mereka untuk melakukan tindakan apa pun. Pola ini menunjukkan bahwa media massa lokal masih memiliki pengaruh yang kuat dalam membentuk perilaku dan keputusan publik.



**Gambar 3.113 Kemungkinan mengambil tindakan setelah tahu dari Saluran Komunikasi Media massa / TV / Radio lokal Pemkot Surabaya**



Berdasarkan opini sebagian besar responden menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan melalui TV dan radio lokal dinilai jelas oleh sebagian besar masyarakat. Sebanyak 39,34% responden menilai informasi tersebut jelas, dan 29,09% mengatakan cukup jelas. Selain itu, 25,8% responden menganggap informasi tersebut sangat jelas, sedangkan hanya 5,79% yang merasa informasinya kurang jelas. Temuan ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi melalui media massa lokal relatif mudah dipahami dan mampu memberikan gambaran yang terang bagi masyarakat.



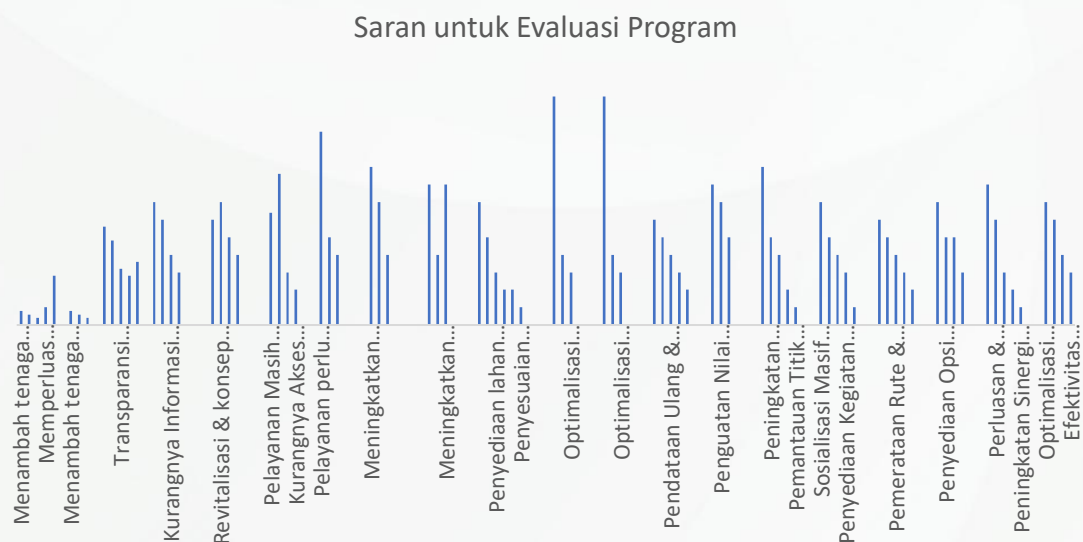
Gambar 3.114 Kejelasan Intruksi program kebijakan Pemkot Surabaya melalui Saluran Komunikasi Media massa / TV / Radio lokal

### 3.4. Evaluasi Hasil

Evaluasi program sangat diperlukan dalam pengambilan suatu kebijakan Pembangunan yang tepat. Berbagai masukan masyarakat yang secara keseluruhan mencerminkan kebutuhan akan layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses selaras dengan arah pembangunan Kota Surabaya yang digerakkan oleh Pemerintah Kota. Usulan seperti penambahan tenaga dan fasilitas, perbaikan alur pelayanan, peningkatan kejelasan informasi, serta penyusunan regulasi yang lebih terstruktur sejalan dengan komitmen Pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan berbasis teknologi. Selain itu, aspirasi masyarakat terkait optimalisasi penyebaran informasi dan penguatan sistem pendukung lapangan memperkuat visi pembangunan Surabaya sebagai kota yang inklusif dan partisipatif. Secara keseluruhan, grafik ini



memperlihatkan bahwa kebutuhan warga berada dalam satu garis dengan prioritas Pemerintah Kota dalam pembangunan, yaitu menciptakan layanan yang lebih cepat, tepat, humanis, dan mampu menjawab dinamika kebutuhan masyarakat Surabaya yang terus berkembang.

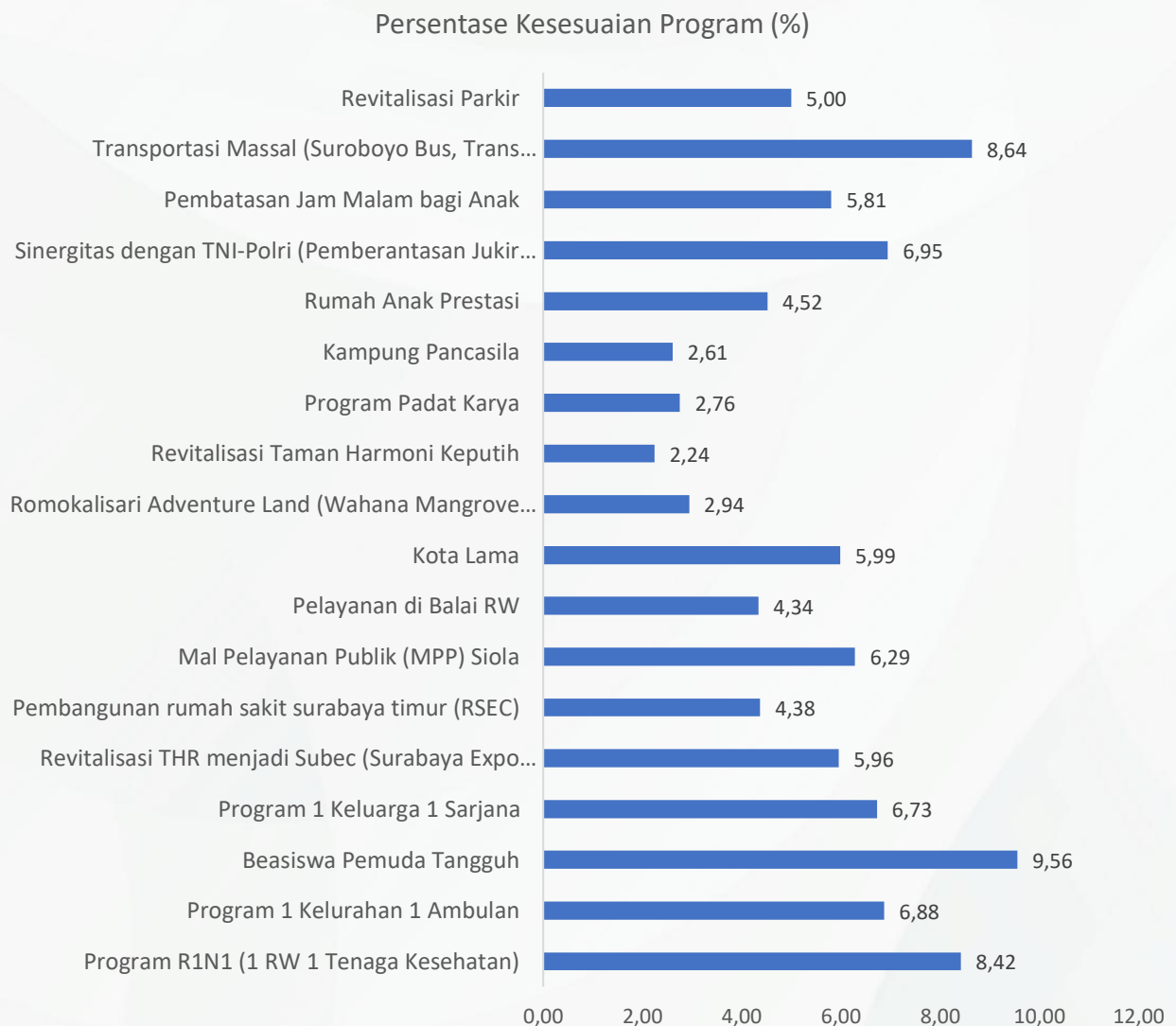


**Gambar 3.115 Saran Perbaikan Program dan Kebijakan Pembangunan secara Umum**

Hasil survei menunjukkan kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat Kota Surabaya. Program dengan dampak langsung pada peningkatan kapasitas individu dan layanan public seperti Beasiswa Pemuda Tangguh (9,56%), Program R1N1 (8,42%), Transportasi Massal (8,64%), Program 1 Kelurahan 1 Ambulan (6,88%), serta Program 1 Keluarga 1 Sarjana (6,73%) mendapatkan penilaian kesesuaian tertinggi, mengindikasikan bahwa masyarakat cenderung menghargai inisiatif yang menyentuh kebutuhan esensial seperti pendidikan, kesehatan, dan mobilitas. Sebaliknya, program yang bersifat pembangunan lingkungan atau penguatan komunitas, seperti Revitalisasi Taman Harmoni Keputih (2,24%), Kampung Pancasila (2,61%), Program Padat Karya (2,76%), dan Romokalisari Adventure Land (2,94%), memperoleh persentase lebih rendah, yang secara ilmiah dapat dibaca sebagai kebutuhan untuk meninjau kembali efektivitas penyampaian manfaat dan persepsi publik terhadap urgensinya. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan program tidak hanya



ditentukan oleh desain kebijakan, tetapi juga oleh kemampuan program tersebut untuk menjawab kebutuhan nyata dan dirasakan langsung oleh masyarakat.



Gambar 3.116 Tingkat Kesesuaian Program

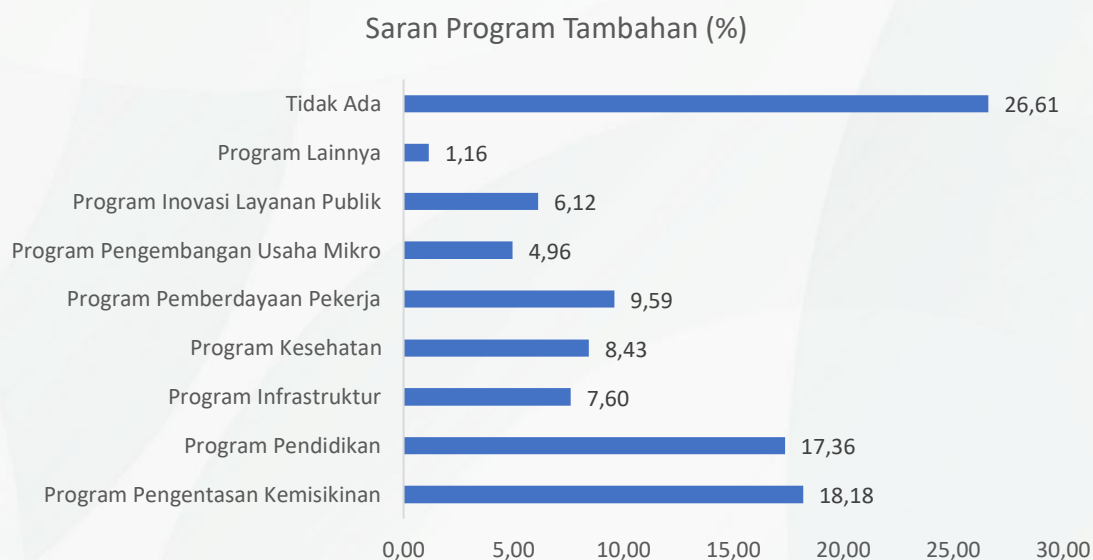
Selain menilai efektivitas berbagai saluran komunikasi, penelitian ini juga menggali masukan langsung dari masyarakat mengenai program-program tambahan yang dianggap perlu diprioritaskan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Pendapat warga menjadi elemen penting dalam perumusan kebijakan karena mencerminkan kebutuhan riil di lapangan. Saran program yang muncul dari responden memberikan gambaran mengenai isu-isu yang masih membutuhkan perhatian lebih serta harapan masyarakat terhadap pembangunan kota ke depan.



Hasil survei menunjukkan bahwa usulan program masyarakat Surabaya cukup beragam, namun beberapa isu menonjol sebagai prioritas utama. Program penanganan kemiskinan menjadi saran terbanyak dengan 18,18%, menandakan bahwa kesejahteraan ekonomi masih menjadi perhatian penting bagi warga. Selanjutnya, program pendidikan mendapat dukungan 17,36%, menunjukkan harapan masyarakat agar pemerintah terus meningkatkan akses dan kualitas pendidikan di kota ini.

Di sisi lain, sebagian responden merasa bahwa program yang ada sudah cukup, tercermin dari 26,61% yang tidak memberikan saran tambahan. Namun demikian, perhatian terhadap bidang lain tetap terlihat, seperti program pemberdayaan pekerja (9,59%), program kesehatan (8,43%), dan program infrastruktur (7,60%). Program inovasi layanan publik (6,12%) dan pengembangan usaha mikro (4,96%) juga muncul sebagai kebutuhan tambahan, meskipun dalam persentase yang lebih kecil. Sementara itu, hanya 1,16% yang mengusulkan program di luar kategori yang tersedia.

Secara umum, hasil ini menggambarkan bahwa masyarakat menginginkan pembangunan yang lebih merata, terutama pada aspek sosial-ekonomi seperti pendidikan dan pengentasan kemiskinan. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk memperkuat kebijakan dan layanan yang langsung menyentuh kebutuhan dasar warga.

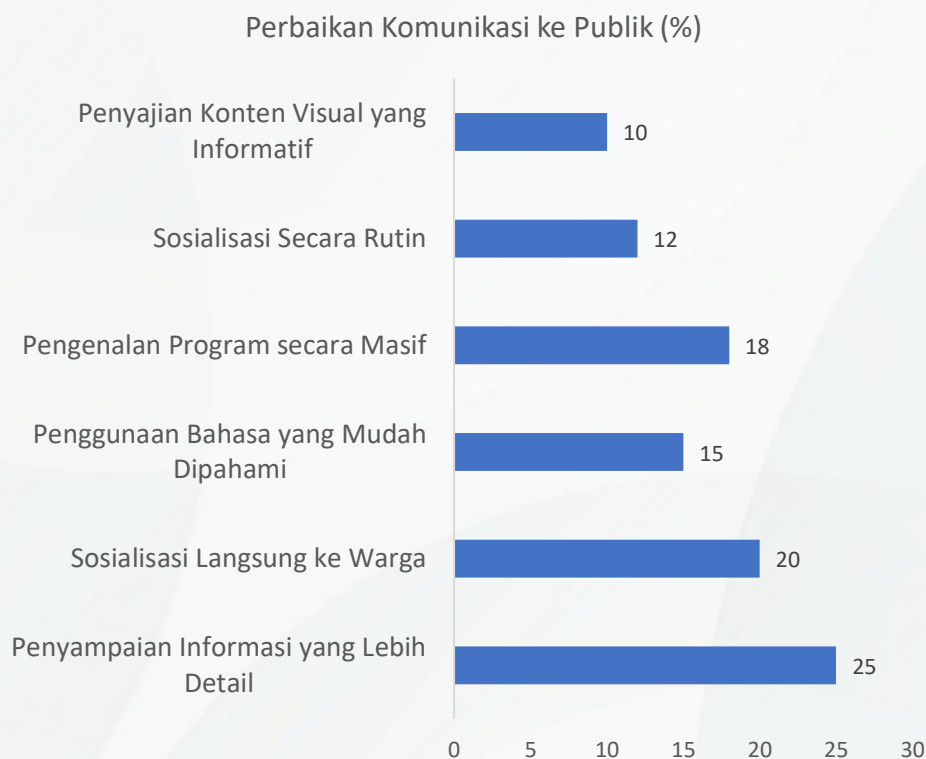


Gambar 3.117 Program Lain Yang Dapat Dilakukan Untuk Pembangunan



Dalam upaya memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, kualitas komunikasi publik memegang peranan penting. Masyarakat Surabaya tidak hanya membutuhkan informasi yang cepat, tetapi juga pesan yang jelas, mudah dipahami, dan disampaikan melalui cara yang tepat. Melalui hasil survei berikut, terlihat area-area komunikasi yang menurut warga masih perlu ditingkatkan agar kebijakan Pemkot dapat tersampaikan dengan lebih efektif dan inklusif.

Sebagian besar responden menunjukkan bahwa aspek yang paling perlu diperbaiki adalah penyampaian informasi yang lebih detail (25%). Hal ini menandakan bahwa masyarakat merasa informasi mengenai program pemerintah masih belum cukup lengkap atau belum menjawab kebutuhan mereka secara menyeluruh. Selanjutnya, sosialisasi langsung ke warga menjadi kebutuhan penting kedua (20%), menegaskan keinginan masyarakat untuk memperoleh penjelasan secara tatap muka agar mereka bisa bertanya dan berdiskusi secara langsung.



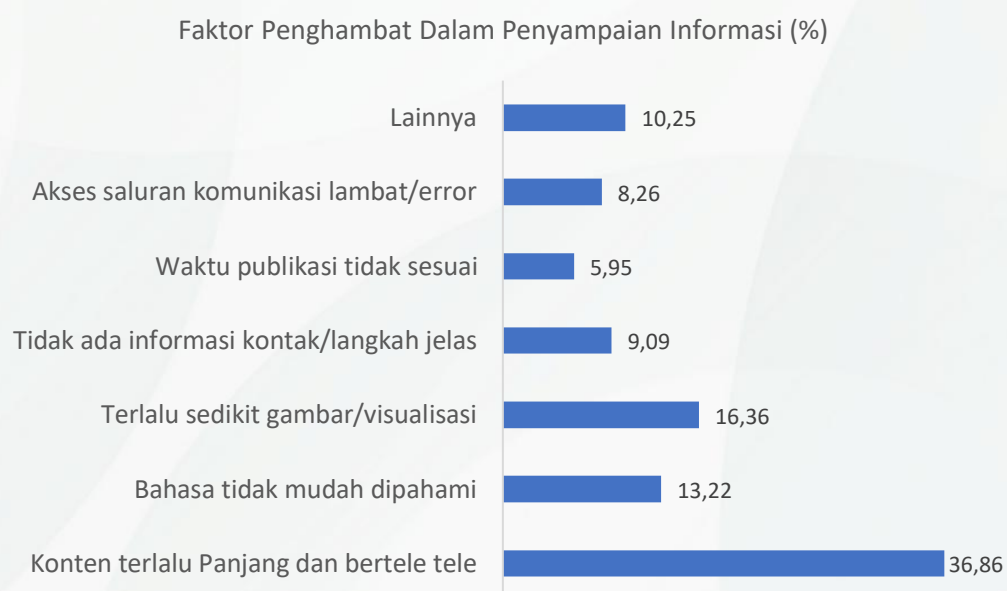
Gambar 3.118 Perbaikan Penyampaian Informasi ke Publik

Pengenalan program secara masif menempati urutan ketiga (18%), yang menunjukkan bahwa publik ingin informasi disebarkan lebih luas dan merata melalui



berbagai kanal komunikasi. Sementara itu, penggunaan bahasa yang mudah dipahami (15%) menyoroti perlunya penyederhanaan istilah birokratis agar pesan lebih cepat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Adapun sosialisasi secara rutin (12%) dan penyajian konten visual yang informatif (10%) juga menjadi perhatian, mencerminkan bahwa kontinuitas informasi dan penyajian visual yang menarik masih perlu diperkuat untuk meningkatkan pemahaman serta keterlibatan masyarakat. Secara keseluruhan, data ini menggambarkan bahwa warga menginginkan komunikasi pemerintah yang lebih jelas, terbuka, dan mudah diakses dari berbagai saluran.

Penyampaian informasi publik sangat penting seperti kualitas pesan dan cara penyampaian yang memiliki pengaruh besar terhadap bagaimana masyarakat memahami kebijakan pemerintah. Masyarakat membutuhkan informasi yang tidak hanya cepat, tetapi juga ringkas, jelas, serta mudah dicerna. Namun demikian, berbagai hambatan komunikasi masih dirasakan oleh sebagian masyarakat ketika mengakses informasi melalui saluran resmi Pemkot Surabaya. Melalui hasil survei berikut, tampak sejumlah faktor yang dianggap menjadi kendala dalam menerima informasi kebijakan. Data ini memberikan gambaran penting bagi pemerintah dalam memperbaiki strategi komunikasinya agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan lebih efektif dan inklusif oleh seluruh lapisan masyarakat.



Gambar 3.119 Faktor Penghambat Dalam Penyampaian Informasi



Hasil survei menunjukkan bahwa hambatan terbesar dalam menerima informasi dari saluran resmi Pemkot Surabaya adalah konten yang terlalu panjang dan bertele-tele dengan 36,86%. Hal ini mengindikasikan bahwa warga merasa informasi yang diberikan cenderung tidak langsung ke inti persoalan, sehingga menyulitkan mereka memahami poin utama kebijakan. Hambatan berikutnya adalah minimnya gambar atau visualisasi (16,36%). Hal ini menandakan bahwa masyarakat membutuhkan informasi yang lebih visual, ringkas, dan mudah ditangkap tanpa harus membaca teks panjang. Disamping itu, bahasa yang tidak mudah dipahami menjadi kendala bagi 13,22% responden. Ini menunjukkan bahwa penggunaan istilah teknis atau bahasa birokratis masih dianggap menyulitkan sebagian warga dalam memahami maksud kebijakan. Kurangnya informasi yang jelas mengenai langkah atau kontak yang dapat dihubungi (9,09%) juga menjadi perhatian, karena warga membutuhkan petunjuk dan alur yang jelas setelah menerima informasi.

Hambatan teknis seperti akses saluran komunikasi yang lambat atau error (8,26%) dan waktu publikasi yang tidak sesuai (5,95%) turut berkontribusi terhadap ketidaknyamanan warga dalam mengakses informasi. Kategori lainnya mencakup 10,25%, menunjukkan adanya faktor tambahan yang tidak tercakup dalam pilihan utama namun dirasakan sebagian responden. Secara keseluruhan, hasil survei menegaskan bahwa masyarakat menginginkan informasi yang lebih ringkas, visual, jelas, dan mudah dipahami, serta disampaikan melalui saluran yang bekerja dengan baik. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut akan membantu meningkatkan efektivitas komunikasi publik Pemkot Surabaya dan memperkuat hubungan pemerintah dengan warganya

---

# BAB IV PERMASALAHAN DAN ISU STRATEGIS

---



Bab ini menguraikan berbagai permasalahan utama dan isu strategis yang muncul berdasarkan hasil Survei Opini Publik terhadap Program dan Kebijakan Pembangunan Pemerintah Kota Surabaya. Permasalahan dan isu strategis tersebut dirumuskan melalui analisis mendalam terhadap persepsi, evaluasi, serta prioritas kebutuhan masyarakat, sehingga dapat menjadi dasar dalam merumuskan arah kebijakan pembangunan yang lebih tepat sasaran dan adaptif terhadap kondisi masyarakat.

#### 4.1 Perkembangan Pembangunan Pemerintah Kota Surabaya

Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya meningkatkan kualitas pembangunan kota dengan menekankan pemerataan, keberlanjutan, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Fokus pembangunan tidak hanya pada perbaikan fisik kota, tetapi juga pada penguatan pelayanan publik serta peningkatan kualitas hidup warga, terutama kelompok rentan seperti lansia, pekerja informal, keluarga pra-sejahtera, dan anak-anak.

Pada sektor infrastruktur, Surabaya melanjutkan revitalisasi jalan, saluran air, ruang publik, taman kota, serta penataan lingkungan permukiman. Upaya ini bertujuan menciptakan kota yang lebih nyaman, aman, dan mendukung mobilitas masyarakat. Transportasi umum seperti Suroboyo Bus dan Wara-Wiri terus diperkuat untuk memberikan layanan yang merata dan terjangkau.

Pemerintah juga meningkatkan program bantuan sosial agar tepat sasaran, termasuk pemenuhan kebutuhan keluarga kurang mampu dan intervensi gizi untuk mencegah stunting. Penyediaan PMT balita dengan gizi berkualitas menjadi fokus penting agar tumbuh kembang anak lebih optimal. Selain itu, dilakukan pendataan ulang penerima bantuan untuk menghindari ketidaktepatan sasaran dan memastikan bantuan diberikan kepada yang benar-benar membutuhkan.

Di bidang sosial dan keamanan, pemerintah bekerja sama dengan masyarakat untuk menekan masalah sosial seperti parkir liar, premanisme, dan ketidakmerataan akses terhadap layanan publik. Pemberdayaan ekonomi melalui pelatihan kerja, penciptaan lapangan pekerjaan, dan pengembangan UMKM menjadi langkah penting agar masyarakat bisa mandiri secara ekonomi.



Sektor pariwisata dan budaya juga dikembangkan melalui penguatan destinasi wisata lokal, pelestarian sejarah, dan penyelenggaraan kegiatan budaya untuk mendorong sektor ekonomi kreatif. Lingkungan kota dijaga melalui peningkatan ruang hijau, pengelolaan sampah, dan kampanye kesadaran lingkungan. Dengan pendekatan pembangunan yang menyeluruh dan melibatkan masyarakat, Surabaya terus bergerak menuju kota yang semakin maju, nyaman, merata, dan berdaya saing, tanpa melupakan nilai-nilai sosial serta kebutuhan masyarakatnya

## 4.2 Kebijakan Pembangunan Di Era Digital

Perkembangan teknologi digital telah mendorong Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan transformasi pembangunan yang lebih responsif, inklusif, dan berbasis data. Digitalisasi tidak lagi hanya menjadi tren, tetapi merupakan kebutuhan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat pembangunan infrastruktur, memperkuat tata kelola pemerintahan, dan memastikan keterjangkauan layanan bagi seluruh masyarakat. Kondisi ini mendorong pemerintah daerah untuk mampu beradaptasi dan menghadirkan kebijakan pembangunan yang terintegrasi dengan teknologi digital agar layanan publik, program pembangunan, serta tata kelola pemerintahan dapat berjalan lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan program Pembangunan pemerintah pusat, digitalisasi tidak hanya ditujukan untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat, tetapi juga memperbaiki proses kerja internal pemerintah. Berbagai penelitian, termasuk yang dilakukan lembaga internasional, menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu menghemat waktu dan biaya pengelolaan layanan serta meningkatkan efisiensi birokrasi secara signifikan. Transformasi digital menjadi katalis dalam memperkuat manajemen pembangunan, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah.

Pemerintah pusat dan daerah terus memperkuat digitalisasi pembangunan melalui penyediaan layanan yang lebih mudah diakses, terintegrasi, dan responsif. Sejak diterapkannya berbagai regulasi, termasuk UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan pedoman evaluasi SPBE dari Kementerian PANRB, banyak instansi mulai menyediakan kanal pengaduan digital, aplikasi layanan, serta sistem informasi yang mendukung transparansi pembangunan.



Tantangan penting yang perlu diperhatikan adalah sejauh mana laporan, masukan, dan keluhan dari masyarakat benar-benar ditindaklanjuti secara cepat, terbuka, dan dapat dipantau oleh publik. Prinsip keterbukaan informasi sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengharuskan pemerintah menyediakan mekanisme penyelesaian pengaduan yang jelas, alur tindakan korektif yang mudah dipahami, serta publikasi hasil tindak lanjut yang dapat diakses warga kapan saja. Pada kasus pembangunan di era digital, pengelolaan pengaduan tidak hanya menjadi sarana komunikasi dua arah, tetapi juga menjadi instrumen evaluasi pembangunan dan dasar pengambilan keputusan berbasis data. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa setiap laporan masyarakat dianalisis, ditangani secara profesional, dan digunakan sebagai masukan strategis untuk meningkatkan kualitas program dan kebijakan pembangunan kota.

#### 4.3 Peran Masyarakat dalam Program dan Pembangunan

Peran masyarakat dalam pembangunan daerah diatur dalam berbagai ketentuan, salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menegaskan pentingnya keterlibatan warga dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan pembangunan. Regulasi ini diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, yang memberikan ruang bagi warga untuk menyampaikan ide, masukan, kritik, maupun laporan terkait jalannya pembangunan di daerahnya.

Pada Pemerintah Kota Surabaya bagian yang penting dari upaya mewujudkan pembangunan kota yang inklusif, responsif, dan berkelanjutan adalah keterlibatan public atau masyarakat. Masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai penerima manfaat, tetapi juga sebagai pihak yang berhak memberikan penilaian terhadap efektivitas pembangunan yang dijalankan. Ketika pelaksanaan pembangunan tidak sesuai rencana, warga dapat menyampaikan pengaduan, saran, atau koreksi melalui kanal resmi pemerintah kota agar perbaikan dapat segera dilakukan.

Seiring berkembangnya teknologi dan transformasi Surabaya menuju kota modern dan berbasis digital, mekanisme komunikasi antara pemerintah dan masyarakat tidak lagi cukup jika hanya dilakukan secara tradisional. Pemerintah kota



perlu memanfaatkan teknologi untuk memastikan laporan warga dapat diproses secara cepat, transparan, dan terukur. Hal ini bukan hanya memperkuat partisipasi masyarakat, tetapi juga mendorong kualitas pembangunan agar semakin adaptif dan sesuai kebutuhan lapangan. Meskipun demikian, meningkatkan mutu pembangunan kota bukanlah proses yang sederhana. Di lapangan, sering muncul berbagai hambatan seperti ketidaktepatan pelaksanaan, kurangnya koordinasi, atau keterbatasan sumber daya. Akibatnya, tidak jarang muncul keluhan dari masyarakat yang merasakan bahwa hasil pembangunan belum sepenuhnya memenuhi harapan.

Penilaian dan evaluasi berkala sangat penting dalam pembangunan pemerintah kota. Melalui survei, kuesioner, atau mekanisme aspirasi warga lainnya, pemerintah dapat memperoleh gambaran sejauh mana program pembangunan berhasil, bagian mana yang sudah berjalan baik, dan aspek apa saja yang perlu dibenahi. Pendekatan berbasis evaluasi inilah yang memastikan pembangunan kota Surabaya dapat terus berkembang ke arah yang lebih efektif, berkeadilan, dan benar-benar memberikan manfaat nyata bagi seluruh warganya.

#### 4.4 Peningkatan Kualitas Program dan Pembangunan

Upaya peningkatan program dan kebijakan pembangunan kota perlu diarahkan pada penguatan layanan dasar yang menyentuh langsung kebutuhan masyarakat. Di sektor kesehatan, pemerintah kota dapat meningkatkan kapasitas tenaga kesehatan, memperbaiki kualitas pelayanan, serta memastikan bahwa layanan prioritas bagi warga kurang mampu dapat diakses secara adil dan merata. Penguatan sosialisasi program kesehatan, termasuk pencegahan stunting dan perluasan PMT balita yang bergizi, menjadi langkah penting agar manfaat program benar-benar dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pada bidang pendidikan, kebijakan yang perlu ditingkatkan mencakup penyempurnakan sistem verifikasi penerima beasiswa, pemerataan akses bagi seluruh pelajar, termasuk pendidikan vokasi, serta perluasan kerja sama dengan perguruan tinggi negeri maupun swasta. Informasi mengenai beasiswa dan layanan pendidikan lainnya harus disampaikan dengan transparan melalui berbagai media agar tidak ada siswa yang tertinggal akibat kurangnya sosialisasi. Evaluasi berkala



yang melibatkan masyarakat menjadi bagian penting untuk memastikan bahwa setiap program tetap relevan dan tepat sasaran.

Peningkatan infrastruktur dan perhubungan merupakan aspek penting dalam mendukung mobilitas warga dan pertumbuhan ekonomi. Pemerintah kota perlu memperbaiki fasilitas jalan, taman, ruang publik, hingga objek wisata agar menjadi lebih aman, nyaman, dan fungsional. Transportasi umum seperti bus kota juga bisa ditingkatkan armadanya, memperpendek waktu tunggu, serta memperluas jangkauan rute. Selain itu, penataan parkir dan pengendalian praktik parkir liar harus dikuatkan melalui pengawasan ketat dan edukasi kepada masyarakat, sehingga keteraturan lalu lintas dapat lebih terjaga.

Pada sektor pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan, peningkatan digitalisasi layanan perlu diimbangi dengan kemudahan akses bagi kelompok rentan, termasuk lansia dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Penyediaan kanal pengaduan yang responsif, peningkatan disiplin pegawai, serta koordinasi dengan ketua RW dan perangkat wilayah lainnya dapat mempercepat penyelesaian masalah layanan publik. Pemerintah kota juga perlu memperkuat akuntabilitas dan transparansi agar masyarakat merasa lebih percaya dan terlibat dalam proses pembangunan.

Pengembangan sosial, keamanan, dan lingkungan memerlukan pendekatan yang kolaboratif dan berkelanjutan. Untuk persoalan sosial, peningkatan pemerataan bantuan, penyempurnaan data penerima, dan integrasi program secara holistik menjadi prioritas. Di bidang keamanan, tindakan tegas terhadap pungutan liar dan premanisme harus dibarengi dengan pembinaan bagi petugas resmi, serta peningkatan patroli dan pemantauan titik rawan. Untuk pengelolaan lingkungan, edukasi pemilahan sampah, peningkatan fasilitas pengolahan sampah, serta perawatan kawasan hijau dan destinasi wisata harus diperkuat melalui kerja sama antara pemerintah, komunitas, dan warga.

Secara keseluruhan, peningkatan program dan kebijakan pembangunan kota harus mengedepankan prinsip pemerataan, transparansi, inklusivitas, dan partisipasi masyarakat. Dengan memperkuat koordinasi lintas sektor dan mendengarkan umpan balik warga secara berkelanjutan, pemerintah kota dapat



mewujudkan pembangunan yang lebih responsif, berkualitas, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat secara nyata.

---

# BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

---



Bab ini menguraikan hasil dan temuan penting dari kegiatan Survei Opini Publik terhadap Program dan Kebijakan Pembangunan Pemerintah Kota Surabaya yang mencerminkan persepsi, evaluasi, serta harapan masyarakat terhadap pembangunan kota

#### 4.5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis opini publik terhadap berbagai program Pemerintah Kota Surabaya di bidang kesehatan, pendidikan, infrastruktur, pelayanan publik, pariwisata, sosial, keamanan, perhubungan, dan lingkungan, secara umum masyarakat menilai program-program tersebut telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan manfaat nyata. Berikut ini hasil kesimpulan yang dapat diperoleh:

1. Program dengan dampak langsung pada peningkatan kapasitas individu dan layanan publik mendapat penilaian kesesuaian tertinggi, seperti Beasiswa Pemuda Tangguh (9,56%), Transportasi Massal (8,64%), Program R1N1 (8,42%), Program 1 Kelurahan 1 Ambulans (6,88%), dan Program 1 Keluarga 1 Sarjana (6,73%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memprioritaskan kebutuhan fundamental seperti pendidikan, kesehatan, dan mobilitas. Program-program dengan persentase tertinggi tersebut dianggap paling relevan oleh warga karena manfaatnya dapat dirasakan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari.
2. Program yang lebih bersifat pembangunan lingkungan atau penguatan komunitas mendapatkan persentase lebih rendah, seperti Revitalisasi Taman Harmoni Keputih (2,24%), Kampung Pancasila (2,61%), Program Padat Karya (2,76%), dan Romokalisari Adventure Land (2,94%). Persentase rendah pada kelompok program tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat mungkin belum merasakan manfaat langsung atau persepsi urgensinya masih lemah.
3. Faktor penghambat penyampaian informasi dari saluran resmi Pemerintah Kota Surabaya adalah konten yang terlalu panjang (36,86%), minimnya visualisasi (16,36%), dan bahasa yang sulit dipahami (13,22%). Kendala lain mencakup kurangnya informasi tindak lanjut (9,09%), hambatan teknis seperti akses yang lambat (8,26%), waktu publikasi yang kurang tepat (5,95%), serta berbagai hambatan tambahan lainnya (10,25%).



## 4.6 Rekomendasi

Berikut ini merupakan rekomendasi yang dapat diberikan analisis opini publik terhadap berbagai program Pemerintah Kota Surabaya di bidang kesehatan, pendidikan, infrastruktur, pelayanan publik, pariwisata, sosial, keamanan, perhubungan, dan lingkungan:

1. Meningkatkan sosialisasi dan pemahaman masyarakat

Program-program yang memiliki tingkat kesadaran masyarakat rendah seperti PLTSa Benowo, Kampung Pancasila, Revitalisasi Parkir, dan Rumah Anak Prestasi perlu diperkuat dalam penyampaian informasinya melalui media cetak, media online, serta pendekatan secara langsung ke komunitas agar masyarakat lebih mengerti manfaatnya. Perlu dilakukan sosialisasi secara rutin agar masyarakat tetap mendapatkan pembaruan informasi secara berkelanjutan. dan menyediakan konten visual yang informatif dan menarik untuk membantu memperjelas pesan serta meningkatkan minat dan pemahaman publik

2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam setiap tahapan program

Mendorong masyarakat untuk terlibat sejak awal perencanaan hingga evaluasi pelaksanaan program agar mereka merasa memiliki dan menjadikan program tersebut sebagai bagian dari kehidupan mereka, serta memastikan program tersebut benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Memperbaiki sarana dan prasarana pendukung program

Kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan fasilitas seperti akses transportasi, kebersihan lingkungan, armada mobil, tempat parkir, dan sarana edukasi perlu diperhatikan. Oleh karena itu, peningkatan anggaran serta pemeliharaan rutin menjadi hal yang penting.

4. Meningkatkan kerja sama antar sektor

Program-program yang berkaitan dengan sosial dan ketertiban seperti Padat Karya, Jam Malam Anak, dan Sinergitas TNI-Polri bisa lebih efektif dengan kolaborasi dengan sekolah, komunitas pemuda, sektor swasta, serta lembaga-lembaga sosial untuk memperluas cakupan pelayanan.

5. Pemerintah harus meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan mekanisme pelaporan masyarakat yang dilakukan secara digital.



6. Memperkuat pengawasan dan penerapan aturan  
Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pengawasan pada program keamanan, parkir, dan ketertiban masyarakat perlu lebih baik.
7. Pengentasan kemiskinan dan peningkatan kualitas pendidikan  
Pengentasan kemiskinan menjadi rekomendasi utama untuk program tambahan yang menunjukkan bahwa kesejahteraan ekonomi masih menjadi fokus perhatian warga. Selain itu, peningkatan kualitas dan akses pendidikan turut menjadi harapan masyarakat akan pembangunan SDM yang lebih baik
8. Melakukan survei kebutuhan secara berkala  
Mengingat kebutuhan masyarakat terus berubah, maka Pemerintah Kota Surabaya perlu melakukan survei secara berkala agar setiap program tetap sesuai, fleksibel, dan didasarkan pada data yang akurat.
9. Menitikberatkan pada program yang memiliki dampak besar  
Program yang mendapat respons positif dan sesuai dengan kebutuhan, seperti transportasi umum dan revitalisasi taman kota, perlu dikembangkan lebih luas lagi dan diintegrasikan ke dalam kebijakan pembangunan kota secara menyeluruh.
10. Memperluas jangkauan dan bahasa yang mudah dipahami  
Memperluas jangkauan untuk pengenalan program melalui berbagai kanal komunikasi agar informasi dapat diterima lebih merata. Pengenalan program disampaikan dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami untuk menghindari kesalahpahaman serta mempercepat penerimaan pesan



# PENUTUP

---

Demikian laporan ini disusun sebagai bentuk penyampaian hasil analisis terhadap persepsi dan evaluasi masyarakat mengenai berbagai program Pemerintah Kota Surabaya. Diharapkan laporan ini dapat menjadi rujukan strategis bagi pemangku kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan publik, memperkuat efektivitas implementasi program, serta mewujudkan pembangunan kota yang lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan. Semoga laporan ini memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan Surabaya sebagai kota yang maju, modern, dan berpihak pada kebutuhan warganya.

