

Inovasi Pelayanan Publik kepada Penduduk Non Permanen dengan Layanan Aplikasi Himpun Data Demografi Kawasan (Puntadewa) di Kota Surabaya

Herly Soufi Bj Katio¹⁾, **Aris Sunarya**²⁾, **Sri Roekminiati**³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: herlysoufi11@gmail.com

ABSTRAK

Penduduk warga negara Indonesia yang datang dari luar kota untuk tinggal di tempat yang berbeda dengan alamat domisili yang tertera pada Kartu Tanda Penduduk elektronik, selama beberapa waktu dan bertujuan untuk tidak pindah menetap disebut sebagai penduduk non permanen. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non Permanen menyatakan bahwa pemerintah melaksanakan pendataan terhadap penduduk non permanen dalam hal ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu aplikasi Himpun Data Demografi Kawasan (Puntadewa) dalam melakukan pendataan penduduk non permanen berjalan secara efektif atau tidak, serta untuk mengetahui bagaimana respon penduduk non permanen terhadap aplikasi Puntadewa di Kota Surabaya selama ini. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan memperoleh data dari observasi lapangan, wawancara dengan informan penelitian, dan dokumentasi. Hasil penelitian dan pembahasan yaitu inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya sudah cukup baik, serta respon penduduk non permanen atas kualitas layanan yang diberikan masih kurang baik terlihat dari beberapa indikator yaitu indikator pendukung dan pada indikator isi serta tampilan dengan faktor pendukung ialah dapat diakses oleh pengguna secara mandiri dan mempermudah proses pendataan antar pemerintah dengan masyarakat. Adapun faktor penghambatnya adalah kurangnya sosialisasi secara berkala, kurangnya kesadaran masyarakat, dan kurangnya pengawasan secara merata dalam melakukan pendataan penduduk non permanen.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Penduduk Non Permanen, Kualitas Layanan E-Government

Abstract

Residents of Indonesian citizens who come from outside the city to live in a place different from the domicile address indicated on the electronic Identity Card, for some time and aim not to move to settle are referred to as non-permanent residents. Based on the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 14 of 2015 concerning Guidelines for Data Collection of Non-Permanent Residents states that the government carries out data collection on non-permanent residents in this case carried out by the Population and Civil Registration Service. The purpose of this study is to find out and understand how public service innovations made by the Surabaya City Population and Civil Registration Service, namely the Regional Demographic Data Association (Puntadewa) application in collecting non-permanent resident data effectively or not, as well as to find out how non-permanent residents respond to the Puntadewa application in the City Surabaya during this time. The method used in this study is qualitative research by obtaining data from field observations, interviews with research informants, and documentation. The results of the research and discussion, namely the public service innovation made by the Surabaya City Dispendukcapil, are quite good, and the response of non-permanent residents to the quality of services provided is still not good, as can be seen from several indicators, namely supporting indicators and on the content and display indicators with supporting factors is that it can be accessed by users independently and facilitates the process of data collection between the government and the community. The inhibiting factors are the lack of regular socialization, lack of public awareness and lack of equitable supervision in collecting data on non-permanent residents.

Keywords: Innovation, Public Service, Non-Permanent Resident, Quality of E-Government Services

A. LATAR BELAKANG

Urbanisasi di Indonesia meningkat pesat mengikuti perkembangan yang ada di negara ini pada tahun 1970-an. Sejak itu, Indonesia menghadapi tingkat urbanisasi yang tinggi yang didorong oleh migrasi desa-kota. Pada tahun 1950, 15% penduduk Indonesia tinggal di perkotaan. Pada tahun 1990, 40 tahun kemudian, jumlah ini berlipat ganda menjadi 30%. Indonesia hanya membutuhkan waktu 20 tahun lagi untuk meningkatkan populasi perkotaannya menjadi 49,8% seperti yang dilaporkan pada tahun 2010. Saat ini pada tahun 2020, ada sekitar 56,7 persen penduduk Indonesia masih tinggal di perkotaan. Kondisi ini terus meningkat hingga tahun 2035 di mana sekitar 66,6 persen akan memilih tinggal di perkotaan. Pada gambar 1.1 Persentase penduduk Indonesia tinggal di Perkotaan pada tahun 2010-2020 terus mengalami peningkatan, maka karena itu urbanisasi yang terjadi di Indonesia pada tahun 2025-2035 diprediksikan pula akan tetap terus mengalami peningkatan yang dipicu karena berbagai faktor baik berupa faktor pendorong yang meliputi kemiskinan, minimnya fasilitas di pedesaan, standar hidup yang rendah, dan terbatasnya lapangan pekerjaan, serta faktor penarik yang meliputi fasilitas kota memadai dan standar hidup yang tinggi. Perpindahan

penduduk dari desa ke kota ataupun perpindahan dari kota kecil ke kota yang lebih besar, merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam urbanisasi dibandingkan pertambahan jumlah penduduk karena kelahiran maupun percepatan ekonomi.

Maka dari itu, urbanisasi identik dengan perpindahan penduduk dari desa ke kota. Namun sejatinya, perpindahan penduduk dari desa ke kota merupakan salah satu faktor pendorong urbanisasi. Urbanisasi sering dilakukan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pedesaan. Sebab, urbanisasi mengacu pada proses perpindahan populasi atau masyarakat dari pedesaan ke perkotaan. Warga desa tidak puas dengan penghasilannya sehari-hari, sehingga mereka berniat untuk mengubah nasib dengan merantau di kota besar. Tak jarang, mereka pindah ke kota besar hanya untuk mengadu nasib, tanpa tahu pasti pekerjaan apa yang akan dilakukannya nanti.

Beberapa daerah di Indonesia yang sering menjadi tujuan urbanisasi, yakni Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Semarang, dan Makassar serta beberapa kota besar yang dijadikan tempat terjadinya migrasi sehingga kepadatan penduduk di perkotaan terus meningkat.

Tabel 1.1. Kota-Kota dengan Jumlah Kepadatan Penduduk Terpadat di Indonesia

No.	Kota	Sensus BPS 2020	Data Kemendagri 2021	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km ²)
1	Jakarta	10.562.088	11.189.650	16.915
2	Bandung	2.444.160	2.527.854	15.110
3	Medan	2.435.252	2.525.677	9.527
4	Surabaya	2.874.314	2.970.952	9.091
5	Makassar	1.423.877	1.463.089	8.322
6	Semarang	1.687.208	1.729.428	4.626
7	Palembang	1.668.808	1.704.538	4.254

Sumber: Sensus BPS dan Kemendagri (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kepadatan di kota besar yang ada di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, dengan luas wilayah kota dan ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya kepadatan penduduk adalah adanya kelahiran penduduk

ataupun urbanisasi atau migrasi penduduk di kota tersebut. Urbanisasi biasanya terjadi saat arus balik Idul Fitri, serta Natal dan Tahun Baru. Mereka datang dan tinggal bersama keluarga yang sudah terlebih dahulu tinggal di kota tersebut. Pola ini terus berulang, hingga akhirnya

menyebabkan ledakan jumlah penduduk di suatu wilayah atau kota.

Dampak urbanisasi pada satu sisi, urbanisasi berdampak positif bagi masyarakat yang melakukannya. Mereka bisa bekerja dan meningkatkan taraf hidupnya di kota besar. Ledakan jumlah penduduk membuat kemacetan hingga meningkatnya angka kecelakaan, serta bertambahnya permukiman kumuh dan meningkatnya angka kriminalitas, terjadinya penetrasi dan akulturasi budaya. Sehingga solusi untuk menangani urbanisasi, pemerintah pusat maupun daerah terus berupaya untuk menangani dampak negatif urbanisasi.

Beberapa solusi yang pernah atau sedang dilakukan untuk menangani urbanisasi adalah pemerataan pembangunan di kota dan pedesaan, mempermudah akses transportasi serta komunikasi, penyamarataan pendidikan di semua wilayah, penyediaan fasilitas kesehatan yang memadai, serta menciptakan lapangan pekerjaan di desa.

Kota Surabaya termasuk dalam deretan kota besar di Indonesia yang mengalami fenomena urbanisasi besar-besaran. Daya tarik ekonomi kota besar seperti Kota Surabaya menjadikan penduduk dari berbagai desa melakukan urbanisasi ke Kota Pahlawan. Pelaku urbanisasi meyakini Kota Surabaya akan memberikan peluang ekonomi yang besar. Cita-cita akan ketercukupan ekonomi bagian penting motivasi perpindahan penduduk desa ke kota. Surabaya menjadi kota besar dengan penduduk urban yang cukup banyak. Surabaya menjadi tujuan urbanisasi bagi penduduk di Jawa Timur.

Fenomena urbanisasi ke Surabaya tidak bisa dihindari. Kalau kota Surabaya terus bisa mendorong pertumbuhan ekonomi yang signifikan, tentu akan merangsang orang berdatangan. Sebab, hanya di kota yang berkembang kemampuan dan tenaga kerja mempunyai peluang. Orang yang berdatangan ke kota juga tidak sepenuhnya merugikan. Keberadaan mereka ikut menjadi bagian dari pertumbuhan. Jika kota aman, nyaman dan tentram, tentu orang-orang akan berdatangan.

Jika pemerintah bisa memberikan layanan yang baik untuk pendatang, maka

penduduk desa banyak yang datang. Urbanisasi memiliki dampak tersendiri yang jika urbanisasi tidak diimbangi dengan sumber daya manusia yang berkualitas maka timbullah problema, salah satunya masalah ekonomi yang akhirnya menjalar menjadi permasalahan-permasalahan sosial. Dengan adanya urbanisasi tentunya tetap dibutuhkan adanya pelayanan publik kepada penduduk imigran yang akan berpindah ataupun datang.

SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara) bagi penduduk migran atau penduduk non permanen adalah dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh penduduk yang datang dari luar daerah dengan maksud bekerja atau menempuh pendidikan dan bertempat tinggal di Kota Surabaya tetapi tidak bermaksud menjadi penduduk tetap Kota Surabaya, serta sebagai bukti diri bahwa telah terdaftar sebagai penduduk tinggal sementara dan hal ini bermanfaat untuk melanjutkan pendidikan ataupun mendapatkan pertolongan ketika mendapatkan musibah. Selain itu, memudahkan kepolisian dalam mengambil data penduduk non permanen untuk meminimalisir kasus terorisme yang sedang marak di Indonesia.

Permasalahan identitas para pendatang selalu terjadi dan para pendatang yang berada di Kota Surabaya selalu meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data yang dihimpun dari Dikendukcapil, para pendatang atau penduduk non permanen masih belum mengetahui mengenai pentingnya STKS. Alasan mereka tidak memiliki STKS adalah kurang pemahaman mengenai STKS dan malas untuk mengurus proses pembuatannya, karena sering dianggap membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan STKS tersebut, sehingga Dikendukcapil migran atau penduduk pendatang.

Setelah adanya inovasi pelayanan publik yaitu Puntadewa sebagai bentuk administrasi pemerintah dalam melakukan upaya pendataan terhadap penduduk non permanen dan seharusnya mempermudah pendatang atau penduduk non permanen untuk membuat SKTS namun kenyataannya tetap banyak yang masih belum memiliki SKTS bahkan masih banyak yang belum mengetahuinya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka akan dilakukan penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik kepada Penduduk Non Permanen dengan Layanan Aplikasi Himpun Data Demografi Kawasan (Puntadewa) di Kota Surabaya”.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung maupun tidak langsung antar penyedia layanan dengan penerima layanan, dan menyediakan kepuasan terhadap pelanggan (Sinambela, 2008). Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler, 1994).

2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a) Transparansi; bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas; dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- e) Kesamaan hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini sejalan dengan Permenpan RB No. 5 Tahun 2019 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di Lingkungan Kementerian atau Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

4. E-Government

Electronic government atau pemerintah elektronik adalah penggunaan teknologi informasi yang dibuat oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan agar dapat mempermudah kegiatan pelayanan publik antara pemerintah dengan masyarakat.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* atau *interpretatif*, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara observasi, wawancara, dokumentasi, data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis

data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, serta menemukan hipotesis. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena peneliti berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan mengenai inovasi pelayanan publik kepada penduduk non permanen yang ada di Kota Surabaya melalui layanan aplikasi Himpun Data Demografi Kawasan (Puntadewa).

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan Publik kepada Penduduk Non Permanen yang ada di Kota Surabaya melalui Layanan Aplikasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini difokuskan di Kota Surabaya karena peneliti berasumsi bahwa Kota Surabaya yang merupakan Ibukota Jawa Timur menjadi kota metropolitan yang memiliki tingkat urbanisasi yang cukup besar di Indonesia dengan berbagai alasan untuk tinggal secara sementara sehingga Inovasi Pelayanan Publik Puntadewa diharapkan mampu memberi kemudahan kepada masyarakat tersebut.

Untuk melakukan sebuah penelitian yang akurat, maka peneliti menggunakan teori inovasi di sektor publik dari Everett M. Rogers yang memiliki 5 atribut inovasi, yaitu *relative advantages* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati). Peneliti lalu menggunakan atribut inovasi dari (Rogers, 2003) untuk melihat tingkat efektivitas dan efisiensi dari aplikasi yang ditawarkan, yaitu aplikasi Himpun Data Demografi Kawasan (Puntadewa) dalam mendukung terwujudnya pengelolaan pendataan administrasi kepada penduduk non permanen yang prinsip efektif, efisien, dan partisipatif.

Teori respon penduduk non permanen terhadap kualitas layanan aplikasi Puntadewa dari (Papadomichelaki, X., & Mentzas, 2011)

yang memiliki 6 dimensi, yaitu *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), *reliability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (pendukung).

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berlokasi di Surabaya Museum (Gedung Siola) dengan alamat di Jl. Tunjungan No.1-3, Genteng, Kec. Genteng, Kota SBY, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyediakan Aplikasi Himpun Data Demografi Kawasan (Puntadewa) untuk Penduduk Non Permanen yang ada di Kota Surabaya.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Indikator Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Puntadewa

Berikut hasil penelitian dan analisis kualitatif terhadap masing-masing indikator inovasi pelayanan publik yang mengacu pada teori yang dikembangkan oleh (Rogers, 2003) diantaranya:

a) *Relative Advantages* (Keunggulan Relatif)

Berdasarkan teori dari Rogers mengenai keunggulan relatif dari sebuah inovasi pelayanan publik yang ada sebelumnya dengan yang ada saat ini. Keberadaan aplikasi Puntadewa ini merupakan salah satu sebuah terobosan inovasi pelayanan publik yang sangat bermanfaat karena memberikan pelayanan yang mudah dan cepat bagi penduduk non permanen yang akan melakukan pengajuan pembuatan SKTS, karena dapat dilakukan secara langsung oleh penduduk non permanen berbasis online dan mandiri sehingga tidak harus melakukan pendataan kependudukan

langsung ke kantor kecamatan atau kelurahan.

Selain itu, keuntungan juga didapat dan dirasakan oleh Pemerintahan Kota Surabaya karena dapat membantu dalam pendataan administrasi kependudukan dengan sangat cepat karena penduduk non permanen secara langsung mendaftarkan diri data kependudukannya. Sehingga dengan adanya aplikasi Puntadewa, maka keuntungan bisa dirasakan oleh banyak pihak yang justru mempermudah dan mempercepat kegiatan pelayanan publik terkait pengurusan administratif kependudukan di Surabaya.

Hal ini menjadikan penelitian terdahulu dengan penelitian ini berbeda dikarenakan inovasi pelayanan publik untuk penduduk non permanen yang sama-sama dibuat oleh Dispendukcapil daerah masing-masing, yaitu kartu kependudukan non permanen dari aplikasi Puntadewa dapat langsung dicetak oleh para pengguna tanpa harus datang ke Kantor Kecamatan lagi untuk proses pencetakan kartu tanda kependudukan non permanen dan aplikasi ini dapat diakses melalui website sehingga tidak perlu *men-download* lagi aplikasi Puntadewa melalui *playstore* ataupun *appstore* oleh pengguna atau penduduk non permanen yang ingin mendaftarkan diri mereka sebagai bentuk tertib administratif kependudukan.

b) *Compatibility* (Kesesuaian)

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait indikator kesesuaian pada aplikasi Puntadewa adalah inovasi yang sangat sesuai dengan kebutuhan penduduk non permanen atas kesulitan yang dirasakan selama ini, dalam mengurus SKTS guna untuk tertib administrasi kependudukan. Jadi keberadaan inovasi Puntadewa ini merupakan percepatan dari pelayanan sebelumnya yang cukup melelahkan karena harus melalui beberapa proses

administrasi yang manual dan memakan waktu yang cukup lama.

Hal ini juga merupakan bentuk keberhasilan dari kesesuaian dalam teori Rogers yaitu proses inovasi yang konsisten dengan nilai-nilai yang telah diterapkan sebelumnya, berpacu pada pengalaman masa sebelumnya, serta kebutuhan pengadopsi potensial yang ada sesuai dengan nilai yang berlaku di masyarakat. Jika inovasi melenceng dari kebutuhan masyarakat, maka tentu tidak mendapat respon yang baik dari masyarakat sehingga membuat penerimaan inovasi terhambat. Namun aplikasi Puntadewa mendapatkan respon yang baik dari penerimanya melalui survei kepuasan pada Dispendukcapil Kota Surabaya yang masyarakat berikan.

c) *Complexity* (Kerumitan)

Melalui penelitian ini peneliti mendapatkan hasil penelitian yang dimana Puntadewa sebagai inovasi pelayanan publik, memiliki tingkat kerumitan yang tidak terlalu tinggi karena aplikasi ini fokus pada satu layanan yaitu hanya pembuatan SKTS saja. Sehingga, aplikasi ini cukup mudah dipahami karena bisa diakses secara mandiri dan dimana saja tanpa harus memakan waktu yang cukup lama dalam proses pengajuannya.

Pada kompleksitas dengan menitikberatkan inovasi pada sisi kerumitan dalam hal ini yaitu penggunaannya. Penjelasan pada teori Rogers mengenai inovasi pelayanan publik terkait dengan tingkat kesulitan yang dialami oleh penerima inovasi dalam memahami ataupun menggunakan inovasi sesuai aturan. Inovasi akan cepat tersebar dan diadopsi jika inovasi tersebut tidak rumit dan mudah dipahami. Hal ini selaras dengan yang ada pada aplikasi Puntadewa dikarenakan tingkat kerumitan yang dimiliki tidak terlalu tinggi sehingga dapat digunakan oleh

berbagai kalangan masyarakat pendatang yang membutuhkan STKS.

Pada hal kerumitan yang diberikan dari aplikasi Puntadewa, pihak Dispendukcapil Kota Surabaya sangat memperhatikan berbagai kalangan yang menjadi penduduk non permanen di Kota Surabaya melalui beberapa faktor-faktor adanya migrasi pada teori Everett S. Lee yang menjadikan tingkat kerumitan dari aplikasi Puntadewa tidak terlalu tinggi.

d) *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Keberadaan aplikasi Puntadewa mampu memberikan keuntungan dan nilai lebih pada proses pengurusan administrasi kependudukan terhadap penduduk non permanen di Kota Surabaya. Hampir sebagian pengguna Puntadewa merasa dimudahkan dengan adanya aplikasi ini karena telah diuji dan dirasakan secara langsung dan mandiri. Sehingga aplikasi Puntadewa sesuai dengan indikator pada kemungkinan dicoba dari teori Rogers yaitu proses inovasi yang menitikberatkan pada uji lapangan atau uji coba pada inovasi pelayanan publik.

Di tahap ini inovasi akan diuji coba oleh penerima, dengan melakukan uji coba maka kekurangan dapat segera diatasi dengan cepat. Dan hal ini terbukti dari aplikasi Puntadewa dengan adanya proses uji coba pada masyarakat dari berbagai kalangan penduduk yang datang ke Kota Surabaya dengan tujuan tertentu untuk menetap sementara. Hal ini juga menjadi solusi dari penelitian terdahulu mengenai Efektivitas Pengawasan Bagi Pendataan Penduduk Non Permanen di Surabaya yang masih berjalan kurang efektif dalam melakukan pendataan kependudukan terhadap penduduk non permanen yang ada di Kota Surabaya.

e) *Observability* (Kemudahan Diamati)

Pada penelitian ini indikator kemudahan diamati dari teori Rogers tentang inovasi pelayanan publik yang sebagai acuan dalam melihat

kebermanfaatannya dalam proses pemberian pelayanan. Tahapan ini merupakan tahap evaluasi terhadap proses inovasi yang telah berjalan. Berkaitan dengan pola pikir masyarakat yang berkembang sesuai perkembangan zaman yang pesat membuat masyarakat cenderung lebih terbuka dengan sebuah perubahan yang terjadi, sehingga mempermudah masuknya ide-ide baru dalam sistem sosial yang berkembang.

Pada hasil penelitian ini aplikasi Puntadewa memiliki fitur layanan yang mudah diakses oleh banyak kalangan, baik yang telah memahami maupun yang masih belum memahami bagaimana pada sistem kerja dari aplikasi ini. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Puntadewa sangat mudah dipelajari bagi siapa saja, yang ingin mengurus kegiatan pengajuan administrasi kependudukan atau SKTS dalam mendata keberadaan penduduk non permanen yang ada di Kota Surabaya.

Hal ini juga menjadikan jawaban atas penelitian terdahulu terkait tantangan pengelolaan penduduk di Kota Surabaya yang seharusnya berupaya keras dan lebih memperhatikan kecamatan dengan kepadatan penduduk permanen yang sudah tinggi dan ditambah dengan penduduk non-permanen yang tinggi pula dengan permasalahan pelaksanaan program yang masih kurang efektif dan efisien. Sehingga adanya aplikasi Puntadewa ini diharapkan mampu memecahkan permasalahan yang ada pada penduduk non permanen terkait pengurusan SKTS atau pendataan kependudukan dari berbagai kalangan masyarakat pendatang serta berbagai tujuan atau faktor kedatangan ke Kota Surabaya sebagai penduduk non permanen.

2. Dimensi Teori Kualitas Layanan dari *E-Government* Pada Aplikasi Puntadewa

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi dari respon masyarakat terhadap kualitas layanan dari *e-government* yaitu Puntadewa, yang mengacu pada teori kualitas pelayanan *e-government* yang dikembangkan oleh (Papadomichelaki, X., & Mentzas, 2011). Terdapat 6 dimensi dari teori kualitas pelayanan *e-government* diantaranya:

a) *Easy of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan dari hasil wawancara pada penduduk non permanen sebagai pengguna ataupun non pengguna aplikasi Puntadewa, bahwa pada dimensi kemudahan penggunaan yang dirasakan yaitu mudah untuk digunakan dan dipahami karena memiliki struktur yang sederhana dan masih sesuai dengan standar struktur aplikasi yang dimiliki pemerintah pada umumnya.

Hal ini sesuai dengan dimensi kemudahan penggunaan dari teori Papadomichelaki mengenai respon kualitas pelayanan dari *e-government* yaitu Seberapa mudah *e-government* ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi sebagai dimensi yang mengacu kepada kemudahan layanan dapat digunakan oleh penggunanya. Penggunaan URL yang ringkas dan mudah diingat membuat user mudah dalam mencari situs *website*, struktur dari situs *website* dibuat dengan konsisten untuk memudahkan user dalam bernavigasi di dalam *website*, merupakan contoh atribut yang ada pada dimensi ini.

Dan juga diperkuat dengan salah satu informan penelitian yang mengatakan bahwasannya aplikasi Puntadewa mudah diakses apalagi hanya diakses dari *website* tanpa harus mendownload aplikasinya dan situs *website*-nya yang mudah untuk diingat oleh pengguna. Dibandingkan penelitian sebelumnya aplikasi yang ada pada Puntadewa lebih memudahkan bagi para

penggunanya karena tanpa harus mendownload aplikasi saat menggunakannya sehingga tidak harus menyimpan aplikasi tersebut karena aplikasi tersebut juga digunakan saat diperlukan saja.

b) *Trust* (Kepercayaan)

Tujuan utama dari diluncurkannya aplikasi layanan Puntadewa adalah untuk mempermudah pendataan administrasi kependudukan dalam pembuatan surat keterangan tinggal sementara yang ingin menetap di Kota Surabaya. Tentunya pada setiap aplikasi yang dimiliki pemerintahan harus membuat para penerima atau pengguna dari aplikasi tersebut percaya akan aplikasi yang mereka gunakan. Bagi masyarakat berdasarkan respon mereka terhadap aplikasi Puntadewa, mereka percaya aplikasi Puntadewa dapat memberi kepercayaan dan keamanan pada data yang mereka miliki.

Hasil dari penelitian yang didapatkan oleh peneliti terkait dimensi kepercayaan yang diberikan oleh aplikasi Puntadewa yaitu tingkat kepercayaan yang tinggi dari pengguna maupun non pengguna aplikasi Puntadewa karena bagi mereka aplikasi ini dapat menjaga keamanan data pribadi yang mereka miliki apalagi aplikasi ini dibuat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya sehingga mereka semakin tidak khawatir akan informasi data dirinya. Hal ini sesuai dengan harapan penduduk pendatang yang melakukan migrasi ke Kota Surabaya dengan berbagai faktor-faktor kedatangan penduduk non permanen dari desa ke kota.

c) *Functionality of The Interaction Environment* (Fungsionalitas dari Interaksi Lingkungan)

Pada dimensi fungsionalitas dari interaksi lingkungan dari teori Papadomichelaki yaitu dapat diartikan tentang bagaimana peran internal dari pihak pengelola menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, sebagai

kemampuan layanan untuk dapat berinteraksi dengan *user* dalam mengumpulkan informasi. *Website* dapat mengumpulkan informasi dengan menggunakan suatu *form*, sehingga dimensi ini dapat condong kearah dimana kemudahan, ketersediaan dan adanya bantuan terhadap suatu *form* dalam mengumpulkan data.

Pada penelitian ini respon penduduk non permanen terhadap indikator fungsionalitas dari interaksi lingkungan pada aplikasi Puntadewa memberikan kemudahan dan kejelasan pada informasi yang mereka butuhkan dan berikan pada aplikasi Puntadewa. Dengan penyediaan informasi yang baik melalui proses online dan respon yang cepat juga akan meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan dan kepuasan dari pengguna aplikasi Puntadewa sehingga proses pengurusan pendataan administrasi pun semakin menjadi lebih mudah dan cepat.

d) *Reliability* (Keandalan)

Pada teori respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dari e-government pada teori Papadomichelaki dapat diartikan sebagai keandalan yang diberikan kepada masyarakat terhadap *e-government* mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasiya sangat menjanjikan mengenai penyampaian layanan yang diberikan secara benar dan tepat waktu. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat maka perlunya dilakukan oleh pemerintah dengan melakukan perbaikan SDM. Pengelola aplikasi Puntadewa merupakan orang-orang yang ahli di bidangnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Hal ini juga sesuai dengan respon masyarakat yang merasakan kemudahan

dan kecepatan pada proses penyelesaian pengajuan pembuatan SKTS dibandingkan waktu pada sistem manual yang ada sebelumnya. Sehingga keandalan pada aplikasi Puntadewa melalui respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan cukup baik karena memberikan respon yang cepat pada prosesnya namun pada aplikasi Puntadewa tidak dapat diakses 24/7 jadi hanya dapat diakses di jam tertentu saja (08.00-21.00).

e) *Content and Appearance of Information* (Isi dan Tampilan Informasi)

Kesederhanaan dalam penampilan pada konten yang ada di aplikasi dapat mempermudah pengunjung/pengguna untuk memahami isi dari konten dan kemudahan untuk mengakses lebih jauh. Hal ini selaras dengan respon masyarakat yang mudah memahami isi dari tampilan aplikasi Puntadewa mulai dari tata letak, gambar, warna, sampai dengan fitur pada aplikasi yang ada, tidak membuat pengguna merasa kesulitan ataupun kebingungan dalam proses menggunakan aplikasi tersebut.

Namun ada sebagian respon masyarakat yang menganggap bahwa tampilan pada Puntadewa kurang menarik karena dianggap masih sangat terlalu *simple* dan sederhana. Pemberian informasi pada aplikasi Puntadewa juga sangat cukup jelas dan lengkap mulai dari panduan pendaftaran sampai panduan penggunaan aplikasi Puntadewa sehingga dapat memberi kemudahan dalam penggunaannya karena tampilan yang sederhana dan informasi yang diberikan sangat jelas kepada penduduk non permanen dari berbagai kalangan yang ingin melakukan pendataan kependudukan atau pembuatan SKTS di Kota Surabaya.

f) *Citizen Support* (Pendukung)

Pemerintah Kota Surabaya melalui aplikasi Puntadewa telah

membantu masyarakat pendatang atau penduduk non permanen dalam membuat pengurusan SKTS di Kota Surabaya. Dengan fitur di aplikasi tersebut yang dapat digunakan dengan mudah dan dipahami secara mandiri, sehingga proses pembuatan pun menjadi tidak sulit untuk dilakukan. Namun, dari respon masyarakat terkait indikator pendukung pada aplikasi Puntadewa sudah cukup baik namun masih memiliki kekurangan yaitu pada fitur bantuan (*FAQ, Chat Live, Contact WhatsApp, e-Mail*) yang tidak ada sehingga para pengguna yang memiliki kesulitan dalam penggunaan aplikasi Puntadewa tidak dapat langsung teratasi, karena mereka kebingungan harus melalui apa kesulitan mereka akan diatasi sebab tidak ada interaksi langsung atau respon langsung terhadap masalah yang mereka rasakan.

Pada teori Papadomichelaki mengenai kualitas layanan dari *e-government, citizen support* atau pendukung yaitu fitur apa saja yang sudah disediakan dalam *website* untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan, sebagai dimensi yang mengacu kepada kemampuan layanan untuk memberikan bantuan terhadap pengguna dalam mencari informasi yang diperlukan atau bantuan untuk menggunakan layanan yang diberikan. Bantuan yang diberikan dapat berupa adanya suatu panduan yang mudah digunakan, halaman *Help* dan *Frequently Asked Question* (FAQ) serta adanya saluran komunikasi seperti nomor telepon, kontak *e-mail*, dan lain-lain.

Hal ini justru harusnya lebih diperhatikan lagi oleh pihak Dpendukcapil Kota Surabaya, karena masyarakat pendatang atau penduduk non permanen dari berbagai kalangan pastinya akan ada sebagian kalangan yang kesulitan dalam menerima teknologi informasi yang diberikan oleh Puntadewa meskipun pada aplikasi ini, informasi

yang diberikan cukup jelas. Namun tetap saja bagi sebagian kalangan pengguna Puntadewa akan merasa kebingungan di awal penggunaan. Dan hal ini juga yang menjadi penyebab mengapa penduduk non permanen menjadi sungkan untuk menggunakan aplikasi Puntadewa yang sudah disediakan oleh Dipendukcapil Kota Surabaya untuk mempermudah melakukan kegiatan administratif kependudukan atau pembuatan SKTS bagi penduduk non permanen yang ada di Kota Surabaya.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik pada aplikasi Puntadewa memiliki keunggulan relatif yang sangat baik dibandingkan sebelumnya, serta memiliki kesesuaian yang sangat baik karena memenuhi kebutuhan penduduk non permanen, dengan tingkat kerumitan yang cukup rendah, sehingga kemungkinan dicoba oleh penduduk non permanen cukup baik, dan kemudahan diamati juga sangat baik karena aplikasi Puntadewa mudah untuk dipahami dan digunakan pada penduduk non permanen.

Respon penduduk non permanen pada kualitas layanan aplikasi Puntadewa pada kemudahan penggunaan cukup baik karena mudah untuk dipahami dan dipelajari, memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi dari pengguna, dengan fungsionalitas dari interaksi lingkungan juga cukup baik bagi pengguna karena prosesnya yang cepat dan mudah, keandalan aplikasi Puntadewa yang cukup baik dirasakan oleh pengguna namun aplikasi Puntadewa tidak dapat diakses 24/7, pada isi dan tampilan informasi Puntadewa sangat baik khususnya dalam isi informasi yang diberikan namun tampilannya kurang menarik, dan pada indikator pendukung dari Puntadewa masih kurang baik dikarenakan memiliki kekurangan yaitu pada fitur bantuan (*FAQ, Chat Live, Contact WhatsApp, e-Mail*) yang tidak ada sehingga para pengguna yang memiliki kesulitan

dalam penggunaan aplikasi Puntadewa tidak dapat langsung teratasi, karena mereka kebingungan harus melalui apa kesulitan mereka akan diatasi.

Faktor pendukung dari aplikasi Puntadewa adalah dapat diakses oleh penduduk non permanen secara online dan mandiri, mempermudah antara pemerintah dengan masyarakat dalam melakukan pendataan administratif kependudukan.

Adapun faktor penghambat pada aplikasi Puntadewa adalah kurangnya sosialisasi kepada penduduk non permanen maupun pihak RT/RW dalam melakukan pendataan kependudukan bagi penduduk non permanen secara berkala, kurangnya kesadaran dan wawasan penduduk non permanen dalam melakukan administratif pendataan kependudukan, dan kurangnya pengawasan dalam penertiban pendataan kependudukan bagi penduduk non permanen serta kurangnya penyebaran informasi mengenai aplikasi Puntadewa untuk penduduk non permanen melalui sosial media.

2. Rekomendasi

Adapun beberapa saran yang disampaikan oleh peneliti tentang Inovasi Pelayanan Publik Kepada Penduduk Non Permanen dengan Layanan Aplikasi Himpun Data Demografi Kawasan adalah:

a) Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Peneliti memberikan masukan atau saran terkait inovasi pelayanan publik himpun data demografi kawasan yaitu agar Pemerintah Kota Surabaya bisa lebih mensosialisasikan secara berkala kepada masyarakat pendatang atau penduduk non permanen untuk memanfaatkan aplikasi ini dalam pengurusan pembuatan surat keterangan tinggal sementara guna tertib administrasi kependudukan.

Peneliti juga memberikan masukan agar aplikasi Puntadewa dapat menambahkan fitur bantuan pada aplikasi

Puntadewa dengan tambahan melalui *chat live*, kontak yang bisa dihubungi, atau alamat *email* agar pengguna yang masih merasakan kesulitan dapat terbantu dengan fitur tersebut.

Serta memberikan saran kepada Dispendukcapil Kota Surabaya untuk melakukan pengawasan yang lebih ketat lagi dan menegaskan kebijakan atau aturan kembali mengenai sanksi terhadap penduduk non permanen yang tidak melakukan pendataan administrasi kependudukan.

b) Bagi RT/RW Setempat

Peneliti juga menyarankan kepada RT/RW setempat untuk lebih melakukan pengawasan dan pendataan di wilayahnya masing-masing terhadap kedatangan penduduk non permanen yang ingin tinggal di daerah tersebut.

Selain itu saran juga coba diberikan kepada RT/RW untuk lebih memanfaatkan aplikasi Puntadewa dalam melakukan pendataan kependudukan terhadap penduduk non permanen, agar dapat memudahkan pemerintah serta RT/RW pada tertib administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

c) Bagi Masyarakat Pendatang atau Penduduk Non Permanen

Saran juga coba diberikan kepada masyarakat pendatang atau penduduk non permanen yang ada di Kota Surabaya yang ingin mengurus surat keterangan tinggal sementara, agar lebih memanfaatkan layanan Puntadewa ini tanpa harus memakan waktu yang cukup lama dan manual lagi seperti sebelumnya.

Peneliti juga menyarankan agar penduduk non permanen lebih memiliki kesadaran lagi akan terhadap tertib administrasi kependudukan, sehingga dapat diketahui keberadaan yang sebenarnya dari identitas kependudukan asalnya.

REFERENSI

- Ardyati, R., & Irada, R. Z. (2022). Tingkat Kesadaran Penduduk Non Permanen Terhadap Pentingnya Pencatatan Penduduk Non Permanen. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(5), 6319–6326.
- Barata, A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dewantari, N. A., & Itok, D. K. (2021). Implementasi Kebijakan Pendataan Penduduk Non Permanen Sebagai Upaya Tertib Administrasi Kependudukan di Kota Surakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1413–1432.
- Dwi. (2021). *Memahami Urbanisasi dan Permasalahannya*. Semarang: Mutiara Aksara.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika).
- Kotler, P. (1994). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Surabaya: Salemba Empat.
- Kuratko, D. F., & Hodgetts, R. M. (2007). *Entrepreneurship: Theory, Process, Practice*. Mason: South-Western Cengage Learning.
- Makmur, & Thahier, R. (2015). *Inovasi dan Kreativitas Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mantra, I. B. (2015). *Demografi Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2011). *E-Govqual: A Multiple-item Scale for Assessing E-Government Service Quality*. Government Information Quarterly.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non Permanen.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian atau Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.
- Rahmatullah, & Khaerudin. (2021). Analisis Dampak Ketidaksediaan Industri Terhadap Peningkatan Angka dan Urbanisasi di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 7(1), 43–58.
- Sembiring, P. A. B., & Bangun, M. (2021). Analisis Kebijakan Pengendalian Urbanisasi Kota Berastagi Karo Sumut. *Jurnal Darma Agung*, 29(1), 79–88.
- Sinambela, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stamm, B. V. (2008). *Managing Innovation, Design and Creativity*. John Wiley & Sons Ltd.
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suntajaya, I. G. K. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi terjadinya Urbanisasi di Provinsi Bali. *Jurnal Piramida*, 10(2), 61–70.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wulandari, F. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Urbanisasi di Sumatera Barat. *Jurnal Ecosains*, 6(1), 15–24.