

Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Aplikasi Bimasena di Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya

Ilvi Nikmatul Faidah¹⁾, Aris Sunarya²⁾, Sri Kamariyah³⁾

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

Email: ilvifaidah@gmail.com

ABSTRAK

Digitalisasi di era modern ini sangat mempengaruhi sistem pelayanan publik di Indonesia, alhasil kondisi ini menimbulkan banyak perubahan dalam pelayanan publik yang dulunya serba manual dan terkesan lama sekarang dengan adanya digitalisasi ini lebih mempermudah tidak hanya bagi para pelayan publik tetapi juga bagi masyarakat. Dengan menggunakan teori dari Rogers (dalam Chitta et al, 2014) dengan 4 jenis indikator (*knowledge, persuasion, decision, implementation, dan confirmation*). Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimanakah wujud pelaksanaan penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital aplikasi Bimasena di Dispendukcapil Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran secara rinci tentang inovasi aplikasi Bimasena dengan menggunakan teori dari Rogers dengan 4 jenis indikator (*knowledge, persuasion, decision, implementation, dan confirmation*). Atas dasar ini, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa program dari pengembangan inovasi yang diluncurkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya yakni Aplikasi Bimasena menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kota Surabaya dapat dikatakan sangat baik karena dari aplikasi ini dapat mempermudah pelayan publik sekaligus masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Hasil evaluasi dari penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital Aplikasi Bimasena di Dispendukcapil Kota Surabaya keseluruhan cukup baik, walaupun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan kembali. Pelaksanaan pelayanan administrasi publik sangat membantu dan dapat terus dilanjutkan dengan catatan guna untuk terpenuhinya kebutuhan kepengurusan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Digitalisasi, Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Bimasena

Abstract

Digitalization in this modern era has greatly affected the public service system in Indonesia, as a result this condition has led to many changes in public services that used to be all manual and seem long now with the existence of digitalization it is easier not only for public servants but also for the community. By using the theory of Rogers (in Chitta et al, 2014) with 4 types of indicators (knowledge, persuasion, decision, implementation, and confirmation). To find out and describe how the implementation of the digital-based public service innovation implementation of the Bimasena application at the Surabaya City Dispendukcapil. This research aims to provide a detailed description of the Bimasena application innovation using Rogers' theory with 4 types of indicators (knowledge, persuasion, decision, implementation, and confirmation). On this basis, this research uses descriptive qualitative research. From the research results obtained, it shows that the program of innovation development launched by the Surabaya City Dispendukcapil, namely the Bimasena Application, shows that public services in Surabaya City can be said to be very good because this application can facilitate public servants as well as the community in managing population administration. The evaluation results of the implementation of the digital-based public service innovation Bimasena Application at the Surabaya City Dispendukcapil are overall quite good, although there are still several things that must be improved again. The implementation of public administration services is very helpful and can be continued with notes in order to fulfill the needs of population administration management.

Keywords: Digitalization, Public Service Innovation, Bimasena Application

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan bentuk dari jasa pelayanan, baik itu dalam bentuk barang maupun jasa yang tentunya untuk publik yang pada keseluruhannya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, tentunya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Digitalisasi sendiri adalah sebuah istilah yang menjelaskan proses ambil alih media dari bentuk tercetak maupun, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi sendiri dilakukan untuk membuat arsip dokumen dalam bentuk digital, yang fungsinya sendiri sebagai fotokopi dan sebagai koleksi berupa perpustakaan digital. Tujuan daripada digitalisasi ini sendiri tidak lain adalah untuk mendapatkan ke efisien dan ke optimalisasi tempat penyimpanan dan keamanan dari berbagai bentuk bencana, untuk meningkatkan resolusi, gambar, dan suara yang lebih stabil serta lebih baik.

Dampak dari digitalisasi sangatlah luas digitalisasi mampu memberikan terobosan baru sekaligus menjadi pemecah dari berbagai masalah yang ada, bahkan saat ini digitalisasi banyak sekali digunakan diberbagai kalangan masyarakat dari yang tua bahkan tidak jarang kita temui seusia balita pun juga banyak yang menggunakan modern digitalisasi. Digitalisasi ini banyak sekali menimbulkan hal-hal positif namun digitalisasi juga memberikan dampak yang negatif.

Pelayanan berbasis digital juga dilakukan di Kota Surabaya dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas serta lebih efektif dan juga efisien diantara yakni program inovasi Aplikasi Bimasena yang diluncurkan oleh dispenduk Kota Surabaya kepada kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Surabaya. Aplikasi Bimasena ini sendiri merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam penanganan masalah administrasi kependudukan untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kelancaran dalam pelayanan publik. Inovasi ini merupakan salah satu ikhtiar Pemerintah Kota Surabaya dalam penanganan masalah kependudukan untuk masyarakat Kota Surabaya.

Aplikasi ini merupakan program yang berkaitan dengan perbaikan dan penyimpanan data arsip. Lahirnya aplikasi ini berangkat dari banyaknya data dari masyarakat dari lingkup yang paling kecil yaitu RT/RW yang sudah tidak valid yang jumlah produksinya sampai ribuan yang tersebar di berbagai kelurahan dan kecamatan Kota Surabaya.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Teori Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri (KEMENPAN, 2004) No. 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan strandart pelayanan sebagai tolak ukur yang menjadi dan akan dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan itu sendiri. Hal ini sebagai kewajiban dan memenuhi hak masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan berkualitas baik, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur.

Selain itu pengaturan mengenai pelayanan publik sendiri memiliki tujuan agar terwujudnya batasan serta hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan bagi seluruh pihak yang terkait dan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sehingga terwujudlah sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan asas-asas umum yang telah ditentukan oleh pemerintahan dan melahirkan korporasi yang baik untuk terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan juga mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup dari pelayanan publik meliputi pelayanan berupa barang untuk publik atau masyarakat, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif yang sudah diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin sebuah kelancaran dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang Dimana sangat diperlukan pembina dan penanggung jawab.

2. Standar Pelayanan Publik

Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di daerah masing-masing.

Tujuan daripada pedoman standar pelayanan adalah untuk memberikan sebuah kepastian, meningkatkan suatu kualitas, dan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemampuan penyelenggara sehingga menghasilkan kepercayaan dalam masyarakat. Sasaran utama daripada pedoman standar pelayanan adalah dimana setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik secara konsisten.

Dalam penyusunan, penetapan, dan juga penerapan standar pelayanan maka perlu dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a) Sederhana ialah yang mudah dimengerti, mudah untuk dilaksanakan serta pelaksanaannya, mudah diukur dengan prosedur yang jelas, dan apabila ada biaya maka biaya tersebut haruslah terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b) Partisipatif merupakan penyusunan dalam hal menentukan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat serta pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

- c) Akuntabel merupakan hal-hal yang telah diatur dalam standar pelayanan dan harus dapat dilaksanakan serta dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d) Berkelanjutan merupakan salah satu standar pelayanan dimana didalamnya terdapat keharusan terus menerus dilakukannya perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi dari sebuah pelayanan.
- e) Transparansi merupakan standar pelayanan harus bisa didapat dengan mudah saat diakses oleh masyarakat.
- f) Keadilan merupakan setiap standar pelayanan yang harus menjamin bahwa pelayanan yang telah diberikan dapat menjangkau semua bagian masyarakat yang berbeda baik dari status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik maupun mental.

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip dalam hal pelayanan publik juga terdapat beberapa prinsip yang perlu untuk dilaksanakan agar jalannya sebuah pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dikatakan sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan ialah prosedur dan tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami, dan mudah untuk dilaksanakan.
- b) Kejelasan mencakup beberapa hal yaitu:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

- c) Kepastian waktu. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus ada kepastian waktu untuk dapat diselesaikan dan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d) Akurasi merupakan dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan juga sah.
 - e) Rasa aman merupakan proses dan produk pelayanan publik untuk memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f) Tanggung jawab adalah pimpinan yang menjadi azas suatu penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g) Kelengkapan sarana dan prasarana termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - h) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Dalam hal ini pemberi layanan harus bersikap disiplin sopan santun ramah serta memberi pelayanan yang ikhlas.
 - i) Kemudahan akses adalah tempat lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
 - j) Kenyamanan lingkungan adalah pelayanan harus tertib, sehingga disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan lainnya seperti toilet tempat ibadah dan lainnya.
- kewarganegaraan, sertifikasi, kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
 - b) Pelayanan barang disini adalah pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara (Badan Usaha Milik Negara). Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, air bersih, dan lain sebagainya.
 - c) Pelayanan jasa yaitu salah jenis pelayanan yang diberikan berupa penyediaan sarana dan prasarana penunjang, pengoprasiaannya berdasarkan suatu sistem tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.
 - d) Pelayanan pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktivitasnya sebagai masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan lainnya.
 - e) Pelayanan utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti air, listrik, transportasi, dan lain-lain.
 - f) Pelayanan kebutuhan pokok merupakan pelayanan yang pastinya untuk menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat seperti beras, gula,

4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, terjadi sebuah pengelompokan jasa pelayanan yang didasarkan atas ciri-ciri dan sifat kegiatan yang dihasilkan yaitu:

- a) Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status

minyak, gas, tekstil, dan alat-alat perumahan lainnya.

- g) Pelayanan kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti halnya kesehatan, pendidikan ketenagakerjaan, rumah yatim piatu, dan lain sebagainya.

5. Konsep *E-Government*

E-government merupakan singkatan dari *electronic government*. *E-government* sendiri adalah kita menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan terhadap biaya pengeluaran yang lebih efektif, serta kemudahan layanan fasilitas pemerintah untuk memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum sehingga membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakatnya.

Tujuan dari *e-government* utamanya adalah untuk memberikan kepuasan tersendiri pada setiap pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal. Yakni dengan memanfaatkan koneksi internet dimana akan mengakibatkan dampak baik yang muncul yakni ditandai dengan berkembangnya layanan yang bersumber dari pemerintah kepada masyarakat. Masyarakat juga berperan aktif yang diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan berbagai macam urusan administrasi kependudukan seperti registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, dan layanan-layanan publik lainnya. Memang pada dasarnya setiap pembaruan dan perubahan yang dilakukan pemerintah dimaksudkan dalam rangka menuju terwujudnya pemerintahan yang lebih baik atau biasa disebut *good governance*. Sehingga terwujudnya transparansi yang dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, dimana seluruh proses pemerintah dan informasinya dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan.

6. Tujuan *E-Government*

Tujuan dari *e-government* sendiri adalah untuk meningkatkan mutu dari pelayanan publik melalui pemanfaatan media teknologi informatika dalam proses penyelenggaraan pemerintahan sehingga terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab segala tuntutan perubahan secara efektif, perbaikan organisasi, dan sistem manajemen. Luas penyebaran informasi membantu memberdayakan warga negara dan memfasilitasi pengambilan keputusan *e-government*, *e-government* dapat membantu yaitu:

- a) Meningkatkan produktivitas staf pemerintah, meningkatkan kapasitas untuk perencanaan manajemen oleh pemerintah (menggunakan alat yang lebih baik dan meningkatkan akses ke kritis informasi).
- b) Menyebabkan hemat biaya dalam jangka menengah ke jangka panjang.
- c) Streamline operasi pemerintah.
- d) Meningkatkan kualitas hidup bagi masyarakat. Pada akhirnya tujuan *e-government* adalah untuk meningkatkan interaksi antara tiga aktor utama dalam masyarakat dan pemerintah, warga dan bisnis dalam rangka merangsang politik, sosial, serta kemajuan ekonomi di negeri ini.

7. Konsep Inovasi

Inovasi adalah salah satu aspek yang sangat berpengaruh dalam perkembangan suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta maupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi.

Inovasi secara relevan dapat digunakan dalam sektor publik karena inovasi memiliki fungsi alternatif untuk mencari sebuah solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas. Inovasi pada instansi pemerintahan juga sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan

sumber daya baru. Disamping itu, inovasi juga dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya karena mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran.

8. Proses Inovasi

Proses inovasi adalah aktivitas yang dilakukan baik individu atau organisasi, mulai dari sadar dan tahu adanya inovasi sampai dengan menerapkannya. Proses inovasi digambarkan sebagai siklus dan berlangsung secara terus menerus. Proses inovasi meliputi fase mulai dari:

a) Identifikasi Masalah

Tahapan ini merupakan proses dengan mempelajari dan mengidentifikasi dimana dan bagaimana sebuah inovasi dibutuhkan. Kegiatan mencakup hal-hal apa saja yang melatarbelakangi membuat inovasi dalam sektor publik atau melihat kesempatan-kesempatan yang dapat digunakan untuk mengembangkan sebuah ide atau pembaharuan baru dengan melihat permasalahan pada pola kerja yang diharapkan.

b) Mengembangkan Ide

Tahapan ini merupakan proses yang membahas mengenai pemecahan masalah, bagaimana mencari dan mengembangkan ide-ide untuk menjawab terkait masalah-masalah yang sebelumnya telah diidentifikasi. Untuk mengembangkan sebuah ide diperlukan kombinasi dan mengorganisasikan informasi dari konsep yang telah ada sebelumnya untuk memecahkan masalah-masalah dan untuk meningkatkan kerja.

c) Membuat Proposal

Adalah tahapan mengubah dan menganalisis ide-ide yang telah dipilih untuk ditindaklanjuti dan dibahas oleh yang memiliki wewenang. Kegiatan yang meliputi segala hal setelah disepakati inovasi apa yang dibuat dan dapat

menjadi acuan untuk menjalankan inovasi.

d) Melaksanakan Inovasi

Adalah tahapan sebagai alternatif pemecahan masalah dan ide-ide inovasi sebelumnya yang telah disepakati untuk kemudian dijalankan atau diterapkan. Menjalankan sebuah inovasi dapat menentukan hasil akhir apakah sebuah inovasi bermanfaat dengan baik atau tidak.

e) Evaluasi Inovasi

Yaitu kegiatan yang meliputi pengawasan dari berjalannya inovasi dan juga untuk mengevaluasi apakah inovasi dapat diterima oleh masyarakat atau tidak.

f) Menyebarkan Inovasi

Yaitu tahapan yang didalamnya menggunakan apa yang telah dipelajari untuk menginformasikan inovasi dan melihat bagaimana inovasi diterapkan dengan cara lain. Kegiatannya meliputi sosialisasi kepada masyarakat yang ada di lingkungan satu wilayah ditetapkannya inovasi dan juga kepada pihak pemerintah pusat maupun daerah hingga sampai lembaga internasional.

Dapat disimpulkan bahwasanya proses inovasi adalah suatu proses penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran ide yang ditemukan.

9. Teori Roger

Menurut Rogers (dalam Chitta et al, 2014) menyampaikan teori difusi inovasi dalam teori tersebut terdapat lima tahapan proses dalam inovasi diantaranya:

a) *Knowledge* (Pengetahuan)

Apabila seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya diarahkan untuk memahami eksistensi dan keuntungan atau manfaat dan bagaimana suatu inovasi berfungsi.

b) *Persuasion* (Kepercayaan)

Ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya membentuk sikap baik atau tidak baik.

- c) *Decision* (Keputusan)
Muncul ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya terlibat dalam aktivitas yang mengarah pada pemilihan adopsi atau penolakan sebuah inovasi.
- d) *Implementation* (Penerapan)
Ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya menetapkan penggunaan suatu inovasi.
- e) *Confirmation* (Konfirmasi)
Ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya mencari penguatan terhadap keputusan penerimaan atau penolakan inovasi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

10. Aplikasi Bimasena

Inovasi baru Aplikasi Bimasena ini merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam penanganan masalah administrasi kependudukan untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kelancaran dalam pelayanan publik inovasi ini merupakan salah satu ikhtiar Pemerintah Kota Surabaya dalam penanganan masalah kependudukan untuk masyarakat Kota Surabaya.

Aplikasi Bimasena ini merupakan aplikasi hasil inovasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya untuk menjalankan pelayanan publik di Kota Surabaya berbasis digital yang bersinergi dan memberikan dampak baik bagi masyarakat. Aplikasi ini merupakan program yang berkaitan dengan perbaikan dan penyimpanan data arsip. Lahirnya aplikasi ini berangkat dari banyaknya data dari masyarakat dari lingkup yang paling kecil yaitu RT/RW yang sudah tidak valid yang jumlah prediksinya sampai ribuan yang tersebar di berbagai kelurahan dan kecamatan Kota Surabaya. Fenomena ini dipengaruhi oleh perkembangan penduduk.

Dengan aplikasi ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya dapat

mengantisipasi dampak dari program perbaikan data baik dari lingkup yang paling kecil yakni RT/RW lewat Aplikasi Bimasena ini. Karena dengan berubahnya data dari RT/RW otomatis akan memunculkan banyak sekali ketidakvalidan salah satunya akan diikuti dengan perubahan data kartu keluarga (KK) dan KTP elektronik (e-KTP) warga setempat. Karena Dispendukcapil tidak dapat memproses pencetakan KK atau KTP apabila data RT/RW tidak sinkron dengan data dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI-AK) dan Kemendagri. Akhirnya banyak warga yang sosial (bansos). Mereka pun tidak terdata sebagai penerima bansos karena bukan warga di RT/RW penerima.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan penelitiannya penulis memilih menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital aplikasi bimasena di Dispendukcapil dalam mendukung pelayanan berbasis digital di daerah Surabaya.

Metodologi kualitatif adalah sebuah prosedur yang menghasilkan data kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan, sekaligus perilaku seseorang. Penelitian kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan metode analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subjektif) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan.

Dasar penelitian kualitatif adalah konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu. Dasar teori penelitian kualitatif merujuk pada suatu pernyataan sistematis yang berkaitan dari seperangkat proposisi yang berasal dari data

dan diuji kembali secara empiris. Dan paradigma dari penelitian kualitatif yakni mencakup tentang kumpulan yang berisi tentang asumsi yang secara logis dianut bersama, konsep, proporsi yang mengarahkan cara berpikir dan cara penelitian. Selain itu paradigma penelitian kualitatif berorientasi pada paradigma alamiah dan ilmiah.

2. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi fokus kajian penelitian adalah tentang bagaimana peran inovasi dari Aplikasi Digital Bimasena ini dapat membantu memudahkan pekerjaan tugas dari pelayanan publik. Lalu fokus penelitian yang kedua yakni pengaruh apa saja yang diberikan dengan adanya peluncuran aplikasi digital bimasena ini untuk para petugas pelayanan publik kepada masyarakat. Dan fokus penelitian yang ketiga adalah bagaimana rumusan rekomendasi terhadap inovasi aplikasi bimasena terhadap peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pelayan publik kepada masyarakat di Kota Surabaya.

3. Lokasi Penelitian

Agar memperoleh data yang akurat atau mendekati kebenaran sesuai dengan fokus penelitian, maka peneliti memilih dan menetapkan lokasi penelitian di kecamatan Kota Surabaya yaitu Kecamatan Asemrowo. Sedangkan alasan dalam pemilihan lokasi tersebut karena yang meluncurkan sekaligus yang memiliki inovasi dari Aplikasi Bimasena merupakan Dspendukcapil Kota Surabaya. Selain itu hal ini dimaksudkan agar peneliti lebih memahami tentang berjalannya inovasi dari Aplikasi Bimasena ini.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Aplikasi Bimasena di Kecamatan Asemrowo

Penerapan inovasi Aplikasi Bimasena merupakan aplikasi hasil inovasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

(Dspendukcapil) Surabaya untuk menjalankan pelayanan publik di Kota Surabaya berbasis digital yang bersinergi dan memberikan dampak baik bagi masyarakat. Aplikasi ini merupakan program yang berkaitan dengan perbaikan dan penyimpanan data arsip. Berkaitan dengan ini penulis merujuk dengan teori Roger (dalam Chitta et al, 2014) yang memiliki lima tahap proses yaitu:

a) *Knowledge* (Pengetahuan)

Dari hasil penelitian dan survei yang sudah dilakukan program inovasi ini memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sebagaimana tujuan dari pemerintah kota meluncurkan inovasi ini untuk meningkatkan kualitas daripada pelayanan yang ada di Kota Surabaya agar lebih baik dan berkualitas. Dan seperti yang penulis ketahui bahwa memang dalam melayani masyarakat di Kecamatan Asemrowo sudah baik dan merasa terbantu dengan adanya Aplikasi Bimasena ini serta masyarakat yang datang pun tidak ada yang mengantri.

b) *Persuasion* (Kepercayaan)

Seperti yang diketahui bahwasannya hak dan kewajiban baik petugas maupun masyarakat sangat dibutuhkan untuk menimbulkan sikap percaya antar sesama dan survei menunjukkan 95% keberhasilan sudah dapat tercapai. Namun seperti yang kita ketahui bahwasannya digital rawan sekali dengan error namun pihak dari kecamatan mengatakan bahwa petugas selalu berusaha untuk tidak menolak masyarakat. Seperti yang kita ketahui bahwasannya di kecamatan sudah memiliki antisipasi apabila terjadinya error yaitu dengan kamera penghubung. Karena sesuatu yang berhubungan dengan data merupakan hal yang sensitif karena bisa jadi ada kesalahan satu data saja bisa merubah semua data yang sudah ada. Dapat dikatakan disini dengan adanya inovasi ini kepercayaan

masyarakat yang diberikan oleh petugas dapat dikatakan memuaskan.

c) *Decision* (Keputusan)

Pengambilan keputusan untuk melanjutkan inovasi ini sebagai aplikasi yang mengurus kependudukan sudah sangat baik karena dengan aplikasi ini aktivitas pelayanan berjalan dengan lancar. Dan juga banyak memberikan manfaat baik bagi petugas maupun Masyarakat sehingga memberikan dampak yang baik.

d) *Implementation* (Implementasi)

Dalam pengimplementasiannya kualitas pelayanan menjadi baik dan lebih berkualitas seperti yang diharapkan dan berdasarkan survei yang ada program dari inovasi ini mencapai kata berhasil dalam pelaksanaannya. pengembangan inovasi dari aplikasi ini memang memberikan dampak bagi pelayanan di kota Surabaya yakni membuat pelayanan di kota Surabaya menjadi lebih efisien dan lebih baik sesuai dengan hasil dari wawancara diatas menunjukkan 95% keberhasilan sudah dapat tercapai dan mendekati kata sempurna sehingga dapat dikatakan berjalan cukup lancar.

e) *Confirmation* (Konfirmasi)

Ketika suatu keputusan sudah diambil maka penguatan terhadap keputusan inovasi harus ditetapkan dan bagaimana inovasi ini berlangsung dalam pelaksanaannya. Seperti pembahasan yang sudah dijelaskan diatas bahwasannya inovasi ini berjalan dengan lancar, namun memang setiap aplikasi selalu ada kendala dan itu semua masih bisa diatasi berkat kamera pendukung yang terhubung untuk mengatasi apabila terjadi error pada aplikasi.

2. Dampak dari Adanya Penerapan Inovasi Aplikasi Bimasena bagi Masyarakat dan Petugas Pelayanan Publik di Kota Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian yang ada dan hasil wawancara yang telah penulis

lakukan, ada beberapa dampak yang diberikan antara lain:

a) Kepuasan Masyarakat Meningkat

Ini adalah salah satu tujuan dilakukannya inovasi Aplikasi Bimasena dan dengan kepuasan masyarakat meningkat ini menunjukkan bahwa pemerintah kota dalam meningkatkan aktivitas pelayanan di Kota Surabaya telah berhasil.

b) Kenyamanan dan Kemudahan Bekerja untuk Melayani Masyarakat

Kenyamanan serta kemudahan dalam bekerja ini tercukupi dengan adanya penggunaan dari program inovasi Aplikasi Digital Bimasena ini. Dengan begini tujuan daripada fungsi aplikasi ini berjalan sesuai dengan harapan karena memang tujuan pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi ini adalah untuk memudahkan untuk petugas dalam melayani masyarakat.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian terkait program penerapan inovasi Aplikasi Bimasena di Dispendukcapil Kota Surabaya dapat ditarik kesimpulan bahwa:

a) *Knowledge* (pengetahuan) sudah baik.

Karena seperti yang diketahui dan dijelaskan diatas bahwasannya dari hasil penelitian dan survei yang penulis sudah lakukan program inovasi ini memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sebagaimana tujuan dari pemerintah kota meluncurkan inovasi ini yakni untuk meningkatkan kualitas dari pada pelayanan yang ada di kota Surabaya agar lebih baik dan berkualitas sehingga sudah sesuai dan tercapai.

b) *Persuasion* (kepercayaan) sudah cukup baik.

Untuk kepercayaan masyarakat dalam hal melayani masyarakat sudah menunjukkan angka 95% keberhasilan. Namun seperti yang kita ketahui bahwasanya aplikasi digital rawan sekali dengan error sehingga pihak kecamatan

mengatakan bahwa petugas selalu berusaha untuk tidak menolak masyarakat dan memiliki antisipasi apabila terjadinya error maka akan mengaplikasikan manfaat dari kamera penghubung.

- c) *Decision* (keputusan) sudah cukup baik. Dalam hal ini pemerintah Kota Surabaya memilih keputusan untuk melanjutkan inovasi ini sebagai aplikasi yang mengurus kependudukan karena aplikasi ini dianggap banyak memberikan manfaat baik bagi petugas maupun masyarakat.
- d) *Implementation* (implementasi) sudah baik, karena dalam hal implemetasi menghasilkan pelayanan yang baik dan lebih berkualitas seperti yang diharapkan. Berdasarkan survei yang ada, program dari inovasi ini mencapai kata berhasil dalam pelaksanaannya. Pengembangan inovasi dari aplikasi ini memang memberikan dampak bagi pelayanan di Kota Surabaya yakni membuat pelayanan di Kota Surabaya menjadi lebih efisien dan lebih baik.
- e) *Confirmation* (konfirmasi) sudah baik, sebagaimana keputusan yang telah diambil untuk melanjutkan dan meneruskan aplikasi ini sebagai aplikasi yang mempermudah masyarakat untuk mengurus urusan kependudukan.

2. Rekomendasi

Peneliti memberikan saran untuk pihak-pihak terkait, diantaranya:

- a) Petugas Pelayanan

Diharapkan petugas lebih optimal dalam menjalankan tugas program yang

telah diberikan kepada petugas pelayanan supaya nantinya usaha pemerintah dalam mewujudkan keinginan terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik di Kota Surabaya berjalan sesuai harapan.

- b) Masyarakat

Diharapkan untuk masyarakat yang sedang melakukan kepengurusan administrasi lebih banyak menggali informasi tentang kepengurusan kependudukan agar menjadi masyarakat yang baik dan tertib dalam mengurus keperluan.

REFERENSI

- Aulia, N. N. (2023). *Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur*. Surabaya: Universitas 17 Agustus.
- Pradani, F. K., & Eprilianto, D. F. (2023). Inovasi Aplikasi Satu Hari Jadi Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(4), 2533–2545.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan.