

EVALUASI PENERAPAN APLIKASI SAYANG WARGA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KELURAHAN GAYUNGAN KOTA SURABAYA

Pramudita Yustiani¹⁾, Priyanto²⁾

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

Email: yustiani.pramudita@gmail.com

ABSTRAK

Kelurahan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat, ketentraman dan ketertiban umum serta lingkungan hidup dalam batas wilayah tertentu. Aplikasi Sayang Warga diciptakan pada tahun 2022 untuk pendataan yang dapat mengidentifikasi permasalahan permasalahan kemasyarakatan, ekonomi, social budaya agama dan lingkungan yang ada di tiap Kelurahan dengan memberdayakan warga. Pelaksanaan Pendataan melalui Aplikasi Sayang Warga di Kelurahan Gayungan dilaksanakan oleh Kader Surabaya Hebat, RT, RW, LPMK dan selanjutnya untuk pengawasan maupun pemanfaatan data oleh Kelurahan, Kecamatan dan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam hal pemberian intervensi serta pelayanan kepada warga. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi sayang warga bagi Kelurahan Gayungan Kota Surabaya dan memberikan rekomendasi perbaikan penerapan aplikasi sayang warga untuk pemerintah Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dari hasil wawancara dan analisa terhadap masing-masing indikator maka dapat dinyatakan bahwa Penerapan Aplikasi Sayang Warga yang dilaksanakan oleh Kader Surabaya Hebat (KSH), RT, RW, LPMK, Kelurahan Gayungan, Kecamatan Gayungan dan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) telah dilaksanakan dengan baik meskipun memiliki hambatan dalam pelaksanaannya. Saran dari penulis untuk memperbaiki hambatan dan memberi rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi Kelurahan Gayungan Kota Surabaya

Kata kunci : Aplikasi Sayang Warga, Pelayanan Administrasi, Kelurahan

ABSTRACT

The Urban Village has the task of administering government affairs, community empowerment and services, peace and public order and the environment within certain territorial boundaries. The Sayang Warga application was created in 2022 for data collection that can identify social, economic, socio-cultural, religious and environmental problems in each Urban Village by empowering residents. The implementation of data collection through the Sayang Warga Application in Gayungan Village was carried out by Surabaya Hebat Cadres, RT, RW, LPMK and subsequently for monitoring and utilization of data carried out by the Kelurahan, District and several Regional Organizations in terms of providing interventions and services to residents This study aims to evaluate the community-friendly application for the Gayungan Village, Surabaya City and provide recommendations for improving the community-friendly application for the Surabaya City government. This research uses a qualitative method. From the results of the interviews and analysis of each indicator, it can be stated that the Application of Sayang Warga carried out by Surabaya Hebat Cadres, RT, RW, LPMK, Gayungan Village, Gayungan District and several Regional Apparatus Organizations (OPD) has been carried out well despite having obstacles in its implementation. Suggestions from the author to fix obstacles and provide recommendations for improving administrative services for the Gayungan Village, Surabaya City.

Keywords: *The Application of Sayang Warga, Administrative Services, The Urban Village*

A. LATAR BELAKANG

Dunia saat ini mengalami perkembangan teknologi yang sangat pesat. Hal ini bisa dikatakan jika dunia berada di era revolusi industri 4.0. Dimana semua kegiatan yang dilakukan pada kehidupan sehari-hari memanfaatkan teknologi untuk memperlancar dan mempermudah semua kegiatan. Perkembangan teknologi informasi pada saat ini memasuki semua bidang kehidupan yang diketahui jika banyaknya pengguna komputer baik untuk kepentingan perusahaan atau bisnis saat ini sampai dimanfaatkan ke dunia hiburan maupun pendidikan (Fitriyani dkk, 2020). telah kita ketahui jika pada saat tahun 2020, semua dunia bahkan Indonesia mengalami musibah yang sangat besar yaitu adanya pandemic covid-19. Dimana semua kegiatan yang dilakukan harus dikerjakan dirumah. Hal ini disebabkan adanya kebijakan untuk *social distancing* sehingga banyak sektor industri yang menerapkan *work from home* atau bekerja dirumah.

Banyak dari masyarakat menerima begitu saja teknologi informasi dan komunikasi modern yang bahkan tidak dapat diakses beberapa dekade lalu. Inovasi-inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini, telah lama dianggap sebagai hal sepele, tidak penting, selama masa tenang kini menjadi sangat diperlukan dalam menghadapi pandemi COVID-19. Sekarang telah ada berbagai teknologi digital yang dapat digunakan untuk menambah dan meningkatkan strategi pekerjaan, pembelajaran dan kesehatan masyarakat. Selama pandemi COVID-19, teknologi memainkan peran penting dalam menjaga kegiatan masyarakat tetap berfungsi pada saat Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Teknologi informasi bisa dikatakan sebuah teknologi yang mampu memberikan informasi kepada semua orang dengan waktu yang efektif. Seperti saat ini untuk melakukan semua kegiatan banyak dilakukan dengan menerapkan teknologi digital yang bisa dikatakan penerapan IoT (*Internet of Things*). Akibat dari kemajuan teknologi tersebut

memunculkan adanya generasi digital yang berkembang dengan seiring berkembangnya teknologi. Berkembangnya teknologi memberikan kelebihan dan kekurangan bagi penggunaannya. Adapun kelebihan dari penggunaan teknologi mampu membuat pekerjaan lebih cepat terselesaikan dan juga dapat mengakses informasi dengan mudah dan cepat. Kemudian kekurangan dari penggunaan teknologi adalah mampu mengakibatkan kurangnya sosial dan juga berkurangnya *quality time* dengan sesama manusia. Tetapi untuk saat ini pada masa pandemic memang sangat membutuhkan adanya teknologi digital untuk melindungi kesehatan sesama manusia.

Berdasarkan hal tersebut penggunaan teknologi ketika masa pandemic meningkat dratis. Penggunaan teknologi digital diperkirakan lebih dari 3 milyar orang mengakses internet (World Stats, 2015). Semua orang memanfaatkan teknologi untuk melakukan kegiatan yang mereka lakukan baik pada dunia industri, pendidikan bahkan juga pelayanan di sebuah kelurahan juga memanfaatkan teknologi untuk melakukan administrasi.

Dengan kemajuan zaman yang serba digital, Kota Surabaya selalu mengedepankan inovasi dan perkembangan e- government sebagai keefektifitas dan keefisienan dalam Pelayanan Publik. Kota Surabaya merupakan Kota Metropolitan di Jawa Timur yang memiliki jumlah penduduk yang banyak sehingga diperlukan adanya pemutakhiran data guna terwujudnya data kependudukan yang akurat. Kelurahan merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah kota, terutama dalam hal pelayanan public dan administrasi dalam unit pemerintahan administrasi yang di bawah kecamatan. Kelurahan juga menjadi wadah paling dekat dengan masyarakat dengan segala bentuk permasalahan yang terjadi. Kelurahan Gayungan adalah salah satu Kantor Kelurahan di Kota Surabaya yang mengimplementasikan inovasi berbasis elektronik sebagai sarana yang efektif dan efisien yaitu Aplikasi Sayang Warga. Aplikasi Sayang warga adalah aplikasi sistem

layanan pendamping dan perlindungan khusus warga Surabaya yang disahkan oleh Pemkot Surabaya pertama kali pada Januari 2022. Penerapan aplikasi Sayang Warga telah disahkan pada SK Nomor 188.45/326/436.1.2/2022 yang dikeluarkan oleh Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur.

Aplikasi Sayang Warga diciptakan untuk pendataan yang dapat mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada di lapangan. Aplikasi Sayang Warga memiliki beberapa fitur di dalamnya yaitu kependudukan, kesehatan, perizinan, sosial masyarakat, pemberdayaan ekonomi, sumbang saran dan juga PPID. Untuk mengakses aplikasi Sayang Warga terdapat pada website <https://sayangwarga.surabaya.go.id>. Pada setiap wilayah kelurahan yang ada di Kota Surabaya terdapat kader, RT/RW, LPMK dan Tim Pendamping Keluarga yang berkomitmen dengan pemerintah Kota Surabaya dalam hal pemutakhiran data penduduk dan pelayanan administrasi. Karena untuk bisa menggunakan aplikasi ini membutuhkan username atau e-mail serta password sehingga dalam hal ini unsur perwakilan warga tersebut harus memenuhi persyaratan tertentu untuk menjadi kader, RT/RW, LPMK dan Tim Pendamping Keluarga

Menerapkan aplikasi Sayang Warga ini dapat membantu Kelurahan Gayungan untuk meningkatkan kualitas dari layanan kelurahan tersebut. Pemutakhiran data yang dilaksanakan secara rutin setiap bulan sekali membantu kelurahan, kecamatan dan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam melakukan intervensi bantuan kepada warga. Sebab dalam meningkatkan kualitas layanan akan berpengaruh pada akuntabilitas sebuah instansi. Tetapi pada penggunaan aplikasi sayang warga tidak dapat dipungkiri pasti mengalami kendala atau terdapat kekurangan pada aplikasi tersebut. Menurut Ibu Pramudita Yustiani selaku Lurah pada kelurahan Gayungan menjelaskan jika biasanya terdapat beberapa kendala pada penggunaan aplikasi tersebut seperti kurangnya menyeluruh OPD bisa akses data dengan menggunakan aplikasi tersebut.

Aplikasi sayang warga banyak tersambung dengan OPD yang memantau keadaan warga

seperti bidang kesehatan (Dinas Kesehatan), lingkungan (Dinas Lingkungan Hidup), KB dan Bina Keluarga (DP3APPKB), Pemadam Kebakaran dan Tanggap Bencana (Dinas Pemadam Kebakaran), Bidang Sosial (Dinas Sosial), Bidang Kesejahteraan Masyarakat, Bidang Publikasi dan Informasi, Bidang Kependudukan, dan Bidang Pendidikan. OPD terkait tersebut memanfaatkan aplikasi sayang warga untuk terus memantau keadaan warga dan menganalisa kebutuhan warga dalam satu wilayah kelurahan. Kelurahan Gayungan memiliki 125 orang Kader Surabaya Hebat (KSH), 7 Tim Pendamping Keluarga, 1 LPMK, 49 RT, dan 7 RW yang membantu melakukan pendataan yang ada di Aplikasi Sayang Warga.

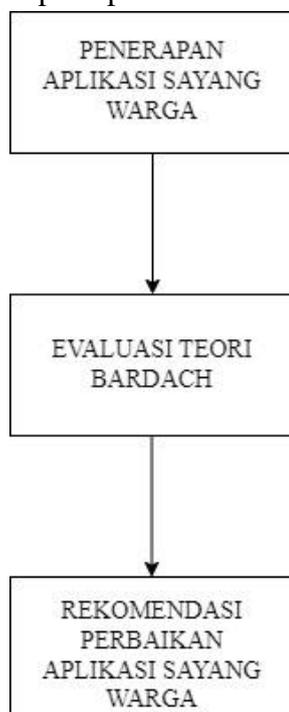
Permasalahan dibidang kesehatan hampir semua masyarakat pasti mengalaminya. Oleh sebab itu layanan digital seperti aplikasi sayang warga sangat kompatibel untuk dipakai disemua daerah sebab layanan ini memudahkan pemerintah untuk melakukan identifikasi dan monitoring permasalahan warga tanpa harus bertemu langsung. Hal ini dapat dikatakan jika aplikasi sayang warga sangat memudahkan warga dan juga OPD dalam proses pendataan. Adanya inovasi sayang warga ini memiliki tujuan untuk menghasilkan data yang akurat guna mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat melalui intervensi yang tepat sasaran. Aplikasi sayang warga ini merupakan kolaborasi Pemkot Surabaya dengan masyarakat lewat KSH dan TPK. Aplikasi ini memudahkan KSH dan TPK untuk melakukan pendataan dengan data yang akurat. Penggunaan aplikasi ini memudahkan semua OPD untuk memonitoring kondisi dan keadaan masyarakat.

Penerapan aplikasi bagi suatu daerah tidak akan berjalan dengan lancar dan mudah, pasti akan memerlukan perbaikan dan masukan terus-menerus dari warga yang telah menggunakan. Banyak kendala yang akan dialami dari penerapan aplikasi tersebut baik secara teknis maupun non teknis. Sehingga perlu untuk melakukan perbaikan bahkan inovasi yang mampu menunjang kelancaran penggunaan aplikasi sayang warga serta menambah kebermanfaatan data untuk lebih banyak OPD yang belum terlibat. Oleh sebab itu perlu untuk

melakukan peninjauan lebih lanjut dalam penggunaan aplikasi Sayang Warga yang mana hal ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk bisa memberikan pelayanan dan pendataan yang lebih baik lagi dengan menggunakan aplikasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis penerapan aplikasi sayang warga bagi Kelurahan Gayungan Kota Surabaya dan menganalisa hasil evaluasi dari aplikasi sayang warga kepada pemerintah Kota Surabaya.

B. LANDASAN TEORI

Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti merancang kerangka berpikir untuk memperjelas hal apa yang akan dilakukan untuk mendapatkan hasil penelitian. Kerangka berpikir merupakan model konseptual akan teori yang saling berhubungan satu sama lain terhadap berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir penelitian bertujuan untuk memperjelas apa yang akan diukur. Berikut adalah struktur dari kerangka berpikir penelitian:



Berdasarkan kerangka berpikir di atas adalah dimulai dari penggunaan aplikasi sayang warga pada Kelurahan Gayungan Kota Surabaya. Berdasarkan implementasi penggunaan aplikasi sayang warga hal ini dapat mencari tahu dari persepsi warga dan OPD yang

bekerja sama penggunaan aplikasi sayang warga dan teori evaluasi yang digunakan adalah teori dari Bardach. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti akan mengetahui kendala dari aplikasi sayang warga saat digunakan. Setelah itu peneliti akan menarik atau mereduksi data dari hasil wawancara dan menyusun data untuk mendapatkan kendala dan tambahan apa saja yang dibutuhkan oleh OPD. Berdasarkan hal tersebut peneliti akan bisa memberikan masukan kepada pemerintah Kota Surabaya dengan memberikan usulan tentang evaluasi dari aplikasi sayang warga pada Kelurahan Gayungan.

Melakukan evaluasi pada aplikasi Sayang Warga bukan hanya berdampak pada pelayanan publik yang diberikan pemerintah Kota Surabaya pada masyarakat, tetapi akan berdampak pada masyarakat Kota Surabaya. Masyarakat akan mengalami peningkatan kemampuan literasi pada penggunaan teknologi, dimana akan bisa mengikuti perkembangan dunia yang sekarang ini sudah memasuki era revolusi industri 4.0.

C. METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan metode penelitian berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016), mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif menekankan pada makna dari pada generalisasi. Pengambilan sampel sumber data yang dilakukan biasanya dilakukan dengan teknik purposive sampling ataupun snowball sampling.

Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan dalam meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti merupakan sebagai instrument kunci. Metode kualitatif biasanya digunakan untuk mendapatkan data penelitian yang mendalam. Menurut Isac dan Michael dalam Sugiyono (2016) menjelaskan jika penelitian kualitatif dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, fakta yang akurat

dan karakteristik mengenai bidang tertentu. Penelitian kualitatif pengambilan data biasanya menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan hasil penelitian yang mendalam. Sehingga yang dihasilkan adalah berupa deskriptif kualitatif yang berisi argumen-argumen yang dihasilkan dari wawancara.

Lokasi penelitian yaitu dimana peneliti melakukan penelitian, terutama sekali dalam menangkap fenomena atau penelitian yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya. Penelitian ini akan dilakukan kepada Kader Surabaya Hebat yang ada di kelurahan Gayungan, OPD yang terkait, dan juga beberapa warga yang menggunakan aplikasi sayang warga pada daerah tersebut. sehingga data yang dihasilkan oleh penelitian ini akan lebih detail dan lengkap karena melihat sudut pandang dari berbagai sisi dan juga menghasilkan penelitian yang komperhensif.

Teknik pengumpulan merupakan sebuah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk bisa mengumpulkan data yang terkait dengan permasalahan dari penelitian yang diambilnya. Teknik pengumpulan data atau (*data collection*) adalah proses riset dimana peneliti menerapkan metode ilmiah dalam mengumpulkan data secara sistematis untuk dianalisa. Selanjutnya untuk pengambilan data pada responden penelitian ini menggunakan teknik wawancara.

Dalam penelitian kualitatif narasumber sangat berperan penting dalam penelitian, informan merupakan tumpuan pengumpulan data bagi peneliti dalam mengungkap permasalahan penelitian. Di antara sekian banyak informan, ada yang disebut sebagai informan kunci yang terdiri dari satu orang atau beberapa orang, informan kunci yaitu orang atau orang-orang yang paling banyak menguasai informasi mengenai objek yang sedang diteliti. Informan pada penelitian ini adalah Pihak OPD dan juga Warga Kelurahan Gayungan Kota Surabaya. Berikut adalah data informan pada penelitian ini:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Keterangan
1	Warga Kelurahan Gayungan
2	KSH/ Kader Surabaya Hebat
3	Kesehatan/Dinas Kesehatan
4	Lingkungan/Dinas Lingkungan Hidup
5	KB dan Bina Keluarga/DP3APPKB
6	Pemadam Kebakaran dan Padam Bencana/Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
7	Sosial/Dinas Sosial
8	Kesejahteraan Masyarakat/Bapemkesra
9	Publikasi dan Informasi/Diskominfo
10	Kependudukan/ Disdukcapil
11	Pendidikan/Dispendik

Fokus penelitian ini adalah melihat dari perspektif warga dan kader yang telah menggunakan aplikasi sayang warga. Fokus penelitian adalah tindakan dalam penelitian yang bisa melakukan penelitian tanpa melewati batasan yang diteliti. Fokus penelitian sangat berpengaruh terhadap proses dan hasil penelitian. Sebab jika tidak ada fokus penelitian dapat mempengaruhi konsentrasi penelitian dan dapat melebar tidak sesuai dengan yang akan diteliti. Penelitian ini akan meninjau lebih lanjut dengan melakukan wawancara kepada kader dan warga Gayungan untuk mengetahui perasaan mereka ketika menggunakan aplikasi sayang warga. Selain itu hal ini mampu melihat dampak negatif, positif dan kesulitan ketika menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga dari hasil tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi untuk bisa memperbaiki aplikasi sayang warga.

Pada penelitian ini menggunakan teori evaluasi yang dikemukakan Bardach (2016:31-47) dimana terdapat beberapa indikator yang digunakan pada instrument penelitian yaitu daftar pertanyaan wawancara. Adapun indikator tersebut adalah:

a. Technical Feasibility

Technical Feasibility merupakan prosedur teknis yang harus dipenuhi dari suatu program yang dievaluasi.

Menyangkut penyediaan informasi yang diperlukan untuk menilai keberhasilan program sehingga dapat diramalkan tentang kemungkinan pencapaian tujuannya.

b. *Economic and Financial Possibility*

Economic and Financial Possibility merupakan perkiraan biaya atau usaha yang harus dikeluarkan oleh setiap kebijakan dan apakah nantinya dihasilkan dapat disebut dengan kemanfaatan yang ditinjau dari aspek pengukurannya terletak pada biaya atau usaha untuk melaksanakan program dengan melihat keuntungan/ kerugian yang dihasilkan dari program yang dilaksanakan.

c. *Political Viability*

Political Viability merupakan dukungan dari aktor dan kelompok sasaran yang mewarnai setiap tahapan proses evaluasi. Kebijakan dibangun dalam arena politik telah cukup mendapatkan dukungan dari proses politik. Sebagai konsekuensinya, kebijakan selanjutnya berfokus pada aspek-aspek yang mengandung penilaian politik.

d. *Administrative Operability*

Administrative Operability merupakan seberapa besar dukungan dalam penerapan secara nyata dari kebijakan atau program yang diusulkan dalam konteks politik, sosial dan yang terpenting adalah permasalahan konteks administrasi baik itu wewenang, komitmen kelembagaan, kapabilitas atau dukungan organisasional.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

a. Penerapan Aplikasi Sayang Warga

Berikut adalah penerapan aplikasi sayang warga berdasarkan yang dirasakan oleh masing-masing OPD:

1. TKP

Hasil wawancara mendapatkan jika aplikasi sayang warga ini memberikan proses administrasi yang mudah bagi masyarakat dan

juga OPD. Banyak yang terbantu dengan adanya aplikasi ini sebab dengan sistemnya yang mudah digunakan dan juga mudah dipahami. Aplikasi ini membuat pelayanan administrasi yang ada di OPD menjadi tidak rumit sebab sudah terdapat informasi-informasi yang dibutuhkan oleh OPD tersebut. Harapan dari pihak TPK adalah sebaiknya pihak KSH terus melakukan pemantauan warga secara rutin dan mengupdate keadaan warga. Sehingga tidak ada kesalahan data yang ada di pihak OPD.

2. RT Kelurahan Gayungan

Menurut hasil wawancara aplikasi ini mendapatkan respon positif dari warga dan juga OPD. Sebab aplikasi ini membantu pihak OPD memantau warga dengan cara efektif dan efisien. Selain itu penggunaan aplikasi ini sama sekali tidak rumit. Tetapi harapan dari RT adalah supaya bisa digunakan dengan jangka panjang sebaiknya aplikasi ini tidak harus tersambung dengan jaringan yang kuat seperti wifi, tetapi juga bisa digunakan dengan jaringan yang standart.

3. Dispendukcapil

Penggunaan aplikasi sayang warga mendapatkan respon positif dari Dispendukcapil karena aplikasi sayang warga sangat lengkap dan juga penggunaannya mudah. Harapan dari Dispendukcapil adalah sebaiknya aplikasi ini tetap dilakukan dengan melakukan perbaikan dari segi sistem dan juga pihak KSH. Sebaiknya pihak Kominfo memperbaiki aplikasi sayang warga supaya tidak sering terjadi blankspot dan juga tidak membutuhkan jaringan yang kuat. Selain itu data dari pihak KSH sangat berpengaruh terhadap administrasi dari Dispenduk, sehingga lebih ditingkatkan kinerja dari KSH untuk terus secara rutin melakukan update informasi sesuai keadaan warga. Selain itu harapan dari pihak Dispendukcapil adalah ditambahkan fitur data rekam KTP dan juga Kominfo sebaiknya dengan cepat melakukan penarikan data secara rutin dari Dispendukcapil.

d. Dinas Kesehatan

Pada Dinas Kesehatan, penggunaan aplikasi sayang warga ini memberikan banyak manfaat. Penggunaan sistem yang sederhana memberikan kemudahan bagi Dinas Kesehatan saat menggunakan aplikasi sayang warga. Selain itu

aplikasi sayang warga bagi Dinas Kesehatan sudah memiliki kelengkapan fitur yang dibutuhkan. Pendataan riwayat penyakit warga dari penyakit seperti TBC, kanker, ataupun penyakit berat lainnya. Hal ini memudahkan pihak Dinas Kesehatan untuk memantau keadaan warga dengan dilihat berdasarkan kesehatan. Tetapi sebuah pengembangan harus dilakukan di aplikasi sayang warga untuk kemajuan dan diteruskannya penggunaan aplikasi tersebut. Menurut Dinas Kesehatan sebaiknya aplikasi sayang warga diberikan tambahan fitur tentang Covid-19. Untuk mengetahui riwayat warga yang pernah terpapar dengan virus tersebut dan melakukan intervensi yang lebih lanjut.

e. Dinas Lingkungan Hidup

Secara garis besar penggunaan aplikasi sayang warga sudah bagus dan membantu Dinas Lingkungan Hidup. Tetapi harapan Dinas Lingkungan Hidup untuk pengembangan aplikasi sayang warga sebaiknya ditambahkan fitur yang lebih lengkap, dan cukup diisi oleh RT atau RW seperti jarak ke jangkauan TPS, dan fitur tambahan mengenai bank sampah yang ada di kelurahan tersebut. Sehingga aplikasi sayang warga menjadi aplikasi yang sangat lengkap dan bermanfaat bagi semua OPD.

f. KB Bina Keluarga

Harapan dari KB Bina Keluarga untuk aplikasi sayang warga, sebaiknya aplikasi ini diberikan tambahan fitur. Mengenai data calon pengantin yang sudah melakukan TT, sehingga aplikasi sayang warga bisa menjadi lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan OPD dan juga warga. Selain itu KB Bina Keluarga juga mengatakan sebaiknya aplikasi ini menjadi aplikasi satu kesatuan. Sehingga calon pengantin atau OPD lain tidak perlu menggunakan banyak aplikasi. Kebanyakan aplikasi yang digunakan juga dapat memberikan kebingungan bagi OPD dan juga warga. Sehingga dengan adanya satu aplikasi dapat membuat semua kebutuhan menjadi lebih praktis.

g. Dinas Pemadam Kebakaran

Hasil wawancara mendapatkan jika pihak Dinas Pemadam Kebakaran berharap untuk adanya penambahan fitur yang ada di aplikasi. Penambahan ini cukup diisi oleh pihak RT dan

RW yang ada di Kelurahan Gayungan. Tambahan fitur tersebut berisi data mengenai keadaan lingkungan yang mana saja yang pernah terjadi kebakaran, keadaan gang yang ada di Kelurahan Gayungan, dan juga pendataan titik sumur, dan juga sumber air yang lain sekitar tempat yang pernah terjadi kebakaran. Sebab data seperti ini dapat dijadikan pihak Dinas Pemadam Kebakaran untuk dilakukan tindakan atau inovasi yang dapat memberikan keamanan lingkungan masyarakat.

h. Dinas Sosial

Berdasarkan hasil wawancara tersebut aplikasi sayang warga memberikan banyak manfaat bagi dinas sosial. Dari segi penggunaan aplikasi ini mudah untuk dipahami. Tetapi banyak data yang kurang sesuai dan tidak terbaru yang ada di sistem Dinas Sosial. Oleh sebab itu harapan dari Dinas Sosial untuk kemajuan aplikasi adalah sebaiknya pihak KSH terus melakukan update data keadaan warga secara rutin. Sehingga data ini dapat dilakukan intervensi lebih lanjut oleh Dinas Sosial. Kemudian selanjutnya menurut Dinas Sosial sebaiknya aplikasi sayang warga ditambahkan fitur keadaan miskin warga dari cluster atau golongan. Seperti miskin ekstrim, pramiskin sesuai dengan penghasilan warga. Kemudian sebaiknya terdapat fitur tambahan yang terdapat data warga yang pernah mendapatkan intervensi misalnya bantuan BLT dan lain sebagainya.

i. Bapemkesra

Berdasarkan hasil wawancara dapat dikatakan bahwa adanya tambahan fitur baru Bapemkesra dapat mengetahui yang telah dikerjakan oleh RT dan RW. Sehingga dapat mengetahui kinerja yang telah dilakukan. Biasanya RT dan RW hanya bekerja saat waktu tertentu saja dan tidak dipantau oleh pemerintah. Banyak RT RW yang tidak bekerja semestinya karena kurang adanya pengawasan. Sehingga adanya terobosan ini mampu membuat RT dan RW lebih berhati-hati dan melakukan kinerja sebaik mungkin.

b. Evaluasi Aplikasi Sayang Warga

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada KSH dan OPD terkait dengan penggunaan aplikasi sayang warga mendapatkan ada beberapa hal yang harus dilakukan evaluasi. Berikut adalah evaluasinya:

- a. Meningkatkan kinerja dari KSH untuk tidak terjadi miskomunikasi atau data yang kurang sesuai yang ada di OPD dan keadaan sebenarnya.
 - b. Bagi RT Kelurahan Gayungan sebaiknya aplikasi sayang warga bisa digunakan meskipun dengan jaringan yang standart.
 - c. Bagi pihak Dispendukcapil sebaiknya aplikasi sayang warga diperbaiki untuk tidak sering terjadi blankspot dan juga terdapat fitur tambahan yaitu rekam KTP.
 - d. Bagi pihak Dinas Kesehatan aplikasi sayang warga sebaiknya dilakukan tambahan fitur mengenai Covid-19. Sehingga dapat mengetahui riwayat warga yang pernah terkena virus tersebut agar dapat dilakukan tindakan yang lebih lanjut.
 - e. Bagi pihak Dinas Lingkungan Hidup, aplikasi sayang warga sebaiknya ditambahkan fitur yang cukup diisi oleh RT dan RW terkait dengan jarak jangkauan TPS, dan fitur tambahan mengenai bank sampah yang ada di Kelurahan Gayungan.
 - f. Bagi pihak KB Bina Keluraga, sebaiknya aplikasi sayang warga ditambahkan fitur untuk data calon pengantin yang sudah melakukan TT.
 - g. Bagi pihak Dinas Pemadam Kebakaran, hal yang perlu ditambahkan pada aplikasi sayang warga adalah terdapat fitur mengenai data keadaan lingkungan yang pernah terjadi kebakaran, keadaan gang dimasing-masing daerah, pendataan titik sumur dan juga sumber air yang ada disekitar lingkungan rawan terjadi kebakaran.
 - h. Bagi pihak Dinas Sosial sebaiknya aplikasi sayang warga ditambahkan fitur yang mengetahui golongan keadaan warga, seperti miskin ekstri, pramiskin sesuai dengan pendapatan warga. Dan juga fitur untuk mengetahui warga yang telah mendapatkan bantuan.
- a. Penerapan aplikasi sayang warga telah memberikan manfaat dan banyak keuntungan bagi masyarakat maupun OPD. Penggunaan aplikasi ini mudah dipahami dan mudah dimengerti karena memiliki sistem yang sederhana. Adanya aplikasi ini dapat mempercepat intervensi yang dilakukan oleh setiap OPD.
 - b. Evaluasi aplikasi sayang warga secara garis besar mengenai kebaruan data yang diinput. Sering kali adanya data yang tidak sinkron dengan keadaan warga saat ini. Hal ini berkaitan mengenai kinerja dari KSH, sehingga KSH perlu melakukan update data secara rutin. Selain itu yang perlu diperbaiki adalah mengenai blankspot yang ada di aplikasi sayang warga ketika digunakan. Kemudian perlu menambahkan fitur tambahan dari masing-masing kebutuhan OPD.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan hasil penelitian berikut adalah saran yang diajukan peneliti:

a. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi bahan wawasan atau pengetahuan baru bagi peneliti selanjutnya dan juga dapat dijadikan bahan referensi untuk meneliti yang serumpun dengan penelitian ini.

b. Kebijakan Praktis

Sebaiknya penelitian ini menjadi rekomendasi untuk dilakukan evaluasi terhadap aplikasi sayang warga dengan menambahkan beberapa fitur tambahan sesuai dengan kebutuhan OPD. Selain itu sebaiknya pihak Kominfo menjadikan aplikasis sayang warga menjadi aplikasi satu kesatuan sehingga tidak ada aplikasi yang lainnya dan pekerjaan OPD akan menjadi lebih efektif dan efisien. Kemudian harapan dari penulis sebaiknya dinas yang belum terkait dan bekerjasama dengan aplikasi sayang warga dapat melakukan kolaborasi sehingga aplikasi sayang warga menjadi lebih lengkap. Berikut adalah OPD yang belum berkolaborasi dengan aplikasi sayang warga:

1. Dinas Kepemudaan dan Olahraga

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan hasil penelitian yang didapatkan, penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

Adanya dinas tersebut dapat memantau terkait adanya fasilitas lapangan atau fasilitas keolahragaan yang ada di Kelurahan Gayungan.

2. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
Hal ini terkait dengan potensi yang dimiliki oleh masyarakat Kelurahan Gayungan seperti adanya UMKM.
3. Dinas Perhubungan
Dinas perhubungan dapat memantau akses angkutan umum ketika berada di wilayah Kelurahan Gayungan.
4. Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral
Pada Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral ini dapat memantau kualitas dan kelayakan sumber air di Kelurahan Gayungan.
5. Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Adanya Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat menjadikan potensi dan peluang yang ada di Kelurahan Gayungan yang dapat dijadikan usaha yang mampu meningkatkan tingkat ekonomi masyarakat kelurahan tersebut.
6. Dinas Pekerjaan Umum
Pada dinas ini dapat memantau mengenai kualitas dan kelayakan jalan yang ada di Kelurahan Gayungan dan juga mengenai taman yang ada di wilayah tersebut.

REFERENSI

- Ahmadi, A dan Widodo, S. (2004). Psikologi Belajar. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Anderson dkk. (1975). Equity in health service: empirical analysis in sosial policy. Cambridge: Ballinger.
- Arindya, R. (2019). "Efektivitas Organisasi Tata Kelola Minyak dan Gas Bumi". Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 64-65.
- Bardach, E. (2008). The Implementation Game, Cambridge: MIT Press.
- Creswell, J.W. (1998). "Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Tradition". London: Sage Publications.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update, 19(4), 9–30.
- Dewi, H. (2011), Pengaruh Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) dan Motivasi Kerja Terhadap Produktifitas Karyawan Pada PT. Pindad (Persero), Thesis Manajemen, UNPAD Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Fadhilah, N. L. (2015). "Urgensitas Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik". *Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, pp.130-136.
- Fauzi, I.,M. (2022). "Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Pada Aplikasi Surat Warga di Pemerintahan Kabupaten Malang)", Skripsi.
- Fitriyani, Y., Fauzi, I., & Sari, Z., M. (2020). "Motivasi Belajar Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19", *Jurnal Kependidikan*, Vol. 6, No.2.
- Grindle, Merilee S. (Ed). (1980). Politics and Apolicy Implementation in the Third World, New Jersey: Princetown University Press.
- Husnayaini, D.,S., & Suberkatie, R.W. (2021). "Evaluasi Sitem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal", *Civil Service*, Vol. 14, No. 2.
- Internet World Stats. (2015). "Top Countries With The Highest Number Of Internet".
<http://www.internetworldstats.com/top20.htm> diakses tanggal 8 Maret 2023.
- Juardi, M.,S.,S., Muchlis, M., Putri, A.,R. (2018). "Evaluasi Penggunaan Aplikasi Siskeudes dalam Upaya Peningkatan Kualitas Akuntabilitas Keuangan Desa"., *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, Vol. 4, No.1.

- Maryam, S. 2016. Gizi dalam Kesehatan Reproduksi. Jakarta: Salemba Medika.
- Pakei, B. (2016). “Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Daerah”. Jayapura: Taushia.
- Putri, S., S.,H., & Mubaroq, H. (2018). “Evaluasi Penerapan Siakel (Sistem Informasi Administrasi Kelurahan) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmiah Politik Kebijakan Sosial*.
- Rahmadana, M., Mawati, A., T., Siagian, N., Refelino, M.,A.,P.,J., Tojiri, M.,Y., Siagian, V., Nugraha, N.,A., Manullang, S.,O., Silalahi, M., Yendrinof, D., Sari, P., A., Supriadi, Bahri. (2020). “Pelayanan Publik”. *Yayasan Kita Menulis*.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2016). “Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm 1.
- Sanusi, A. (2016). Metodologi Penelitian Bisnis. Cetakan Keenam. Jakarta: Salemba Empat.
- Saptomo, W.,LY, Prasetyo, I., Nugoroho, S., B., & Rimawati, E. (2022). “Evaluasi Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes ver. 2.0.3) dalam Peningkatan Kinerja Aparat Desa menggunakan Task Technology Fit”, *Jurnal Ilmiah Sinus*, Vol.20, No.1.
- Sinaga, E, dan Haryanto. (2016). “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Puskesmas di Kabupaten Sleman”. *Jurnal of Information Systems for Public Health*, Vol.1, No.2.
- Solichin, W. (2004). Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. (2005), “Analisis Kebijakan Publik”, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono.(2009).“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2015). Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, M. (2003). Birokrasi dan Politik di Indonesia. Jakarta. Raja, Grafindo.
- Urbach, N., & Müller, B. (2012). Urbach-The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society*, 1, 1–18.
- Wibawa, Samodra.(1994). Evaluasi Kebijakan Publik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wiguna, G., C. (2017). “Aplikasi Metode Spatial Multicriteria Evaluation untuk Pemilihan Lokasi Pengolahan Air Limbah di Kota Surabaya”, Skripsi Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Wulandari, dkk. (2015). “Aplikasi Informasi Lokasi Jalan Rusak Berbasis Web dan Android”, Vol.1, No.1.