

EFEKTIFITAS PELAYANAN WARGA DALAM PEMBERLAKUAN APLIKASI SAYANG WARGA DI KELURAHAN GUNDIH

THE EFFECTIVENESS OF CITIZENS' SERVICES IN IMPLEMENTING THE SAYANG CITIZENS APPLICATION IN GUNDIH KELURAHAN

Diffa Adristi Efelian Feblianto¹, Hasan Ismail²

Administrasi Public Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl Semolowaru 45 Surabaya, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60118. Indonesia

diffafeblianto18160@gmail.com, hasanismail@untag-sby.ac.id

Abstrak: Pelayanan administrasi kependudukan yang akurat dibutuhkan guna mendukung pembangunan yang menyeluruh. Melalui penerapan pelayanan e-government dapat memberikan pelayanan publik yang prima, cepat dan efisien. Pelaksanaan magang ini bertujuan untuk membantu mendampingi layanan administrasi kependudukan, metode pelaksanaan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi magang ini bertempat di Kantor Kelurahan Gundih Kecamatan Bubutan Kota Surabaya. Data primer yang didapatkan diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi, kegiatan berupa studi Pustaka, dokumentasi pada pelaksanaan magang, praktik dan aktivasi langsung. Pelaksanaan Magang cukup mempengaruhi masyarakat lebih sadar mengenai data kependudukan. Untuk menuju pelayanan yang optimal pemerintah kota Surabaya harus memenuhi kebutuhan yang diperlukan seperti sarana prasarana, sdm yang mampu dalam bidangnya.

Kata Kunci: pelayanan, sayang warga, dispendukcapil

Abstract: Accurate population administration services are needed to support comprehensive development. Through the implementation of e-government services, it can provide excellent, fast and efficient public services. The implementation of this internship aims to assist in assisting population administration services, the implementation method uses descriptive qualitative research methods. The location of this internship is located at the Gundih Village Office, Bubutan District, Surabaya City. The primary data obtained were obtained from observations, interviews and documentation, activities in the form of library studies, documentation on the implementation of apprenticeships, direct practice and activation. The implementation of the Internship is sufficient to influence the public to be more aware of population data. To achieve optimal service, the government of the city of Surabaya must meet the necessary needs, such as infrastructure, human resources who are capable in their fields.

Keywords: service, dear citizens, dispendukcapil

PENDAHULUAN

Sebuah negara memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat didalamnya. Salah satu hal yang mencakup kesejahteraan rakyat yaitu pelayanan publik. Pemerintah kota Surabaya berusaha memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat dengan terus berinovasi untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tanggap, dan akurat. Menurut Ariska (2020) Pelayanan merupakan salah

satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Suandi (2019) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa

barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara (Hidayatullah, 2017).

Harahap (2021) mengatakan pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan public.

Menurut Ahmadin (2021) pengertian dari pelayanan publik ialah “segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karna umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat”. Sedangkan Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017, p. 21) mengemukakan bahwa “pelayanan publik adalah kepercayaan publik”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik yang berkualitas

merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, dalam rangka pengembangan Smart City menjadikan perencanaan pembangunan dalam bidang digital atau teknologi menjadi salah satu prioritas pembangunan di 2 Pemerintah Kota Surabaya.

Pengembangan Smart City dengan menggunakan Electronic Government tidak lain bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang prima dan lebih baik dari sebelumnya, serta merupakan suatu upaya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan dukungan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Untuk itu dispendukcapil yang memiliki visi terwujudnya data penduduk yang akurat serta masyarakat yang sadar dan tertib administrasi kependudukan misi memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang prima, dinamis, dan humanis berinovasi mengembangkan banyak aplikasi untuk memecahkan masalah kependudukan, salah satu aplikasi yang diluncurkan pemerintah kota Surabaya untuk mengembangkan pelayanan Kota Surabaya yaitu website “sayang warga”.

E-government sebagai konsep pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dapat dibagi menjadi beberapa tingkatan. Kedua, kedewasaan. Ketiga, stabilisasi. Keempat, penggunaan aplikasi sistem e-government diharapkan dapat meningkatkan sistem pemerintahan yang lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel. Perangkat digital lain yang dikontrol pemerintah untuk penyampaian informasi pemerintah secara online kepada publik, mitra bisnis, karyawan, bisnis, dan lembaga lainnya

Website Sayang Warga diresmikan pada tanggal 27 Januari 2022 oleh Walikota Surabaya Bapak Eri Cahyadi, Sayang Warga merupakan singkatan dari Sistem Layanan Pendampingan dan perlindungan warga kota Surabaya. Sebuah website yang akan digunakan oleh seluruh kader hebat Surabaya (KSH) untuk mengelola dan mendata informasi kondisi kependudukan yang ada di lapangan.

E-government sebagai konsep pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dapat dibagi menjadi beberapa tingkatan. Kedua, kedewasaan. Ketiga, stabilisasi. Keempat, penggunaan aplikasi sistem e-government diharapkan dapat meningkatkan sistem pemerintahan yang lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel. Perangkat digital lain yang dikontrol pemerintah untuk penyampaian informasi pemerintah secara online kepada publik, mitra bisnis, karyawan, bisnis, dan lembaga lainnya.

Website yang mendukung pengembangan E-Government ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi masyarakat di lapangan, sehingga masalah yang ada dapat ditangani dengan cepat dan tepat sasaran. Melalui website ini diharapkan pula agar ada rasa empati terhadap satu sama lain, Melaporkan jika terdapat warga yang membutuhkan bantuan di lingkungan RT/RW.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi magang ini bertempat di Kantor Kelurahan Gundih Kecamatan Bubutan Kota Surabaya. Data primer yang didapatkan diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan untuk penelitian ini terdiri dari Kader Surabaya Hebat dan petugas kelurahan Gundih serta

masyarakat. Sedangkan data sekunder didapat melalui website Sayang Warga, dan media online. Data penelitian ini dikumpulkan menggunakan metode studi kepustakaan, baik dengan cara membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian untuk menyelesaikan permasalahan (Nazir, 2013). Dari metode tersebut, maka penulis berusaha mengumpulkan berbagai dokumen-dokumen, jurnal atau laporan yang memiliki informasi konkret terkait topik yang diangkat dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Ariska (2020) Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan dapat diartikan sebagai perlakuan individu terhadap kepuasan orang lain untuk mendapatkan hasil yang memuaskan perlu adanya kualitas dalam pelayanan, pelayanan yang memiliki kualitas yang baik dapat memuaskan setiap individu sehingga individu atau sebuah organisasi mendapatkan perhatian lebih dari pelayanan yang baik.

Pelayanan hakikatnya sebuah kegiatan dimana setiap masyarakat melakukan nya setiap hari, meliputi seluruh kehidupan organisasi dan masyarakat, pelayanan juga dapat dianggap sebagai kebutuhan setiap individu untuk membantu menghadapi masalah mendapatkan sebuah kepuasan atau solusi tersendiri. Pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh orang atau Lembaga untuk melayani dan menyediakan kebutuhan barang atau jasa pelanggan sehingga tercapainya rasa puas bagi para pelanggan. Hal ini memuat pemikiran bahwa pemerintah memberikan peran dan tanggung jawab kepada

masyarakat. Pelayanan public yang dilakukan pemerintah mencakup banyak hal seperti Pendidikan, kebersihan, administrasi kependudukan an lain sebagainya. Oleh karena itu pemerintah diperlukan rancangan yang sistematis guna mencapai kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan suatu organisasi, menurut aturan dan prosedur utama yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada rakyat dan tidak dapat melayani dirinya sendiri, tetapi ia melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan keterampilan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat.

Pelayanan publik yang diberikan pada masa-masa tersebut secara empiris bercirikan kompleks, lamban, mahal, dan menjemukan, padahal tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, karena masyarakat masih diposisikan sebagai pemberi layanan, bukan penerima layanan. pengembalian dan reformasi pegawai negeri dengan "pelayan" dan "pelayan" sejati. Pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat umum dapat diubah menjadi pelayanan masyarakat kepada Negara.

Suatu negara benar-benar ada untuk kepentingan mereka yang menciptakannya, tetapi birokrat sejati harus melayani masyarakatnya dengan sebaik-baiknya. Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Pusat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan badan usaha milik negara. Memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam kerangka peraturan perundang-undangan Peraturan Pelaksana . Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan

layanan (memenuhi kebutuhan mereka yang berkepentingan dengan seseorang atau organisasi) sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Konsep dasar dari e-Government sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (e-service), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. (Siallagan & Indira , 2014) . Singkatnya, tujuan yang dicapai oleh implementasi e-government adalah menciptakan pelanggan online, bukan pelanggan inline. E-Government bertujuan untuk menyediakan layanan tanpa campur tangan pejabat sektor publik dan tanpa antrian panjang untuk layanan sederhana. Selain itu, e-government juga ditujukan untuk mendukung good governance.

Menggunakan teknologi untuk meningkatkan akses publik terhadap informasi dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas badan publik serta mengurangi kontrol penipuan. Ada semacam konsep klasifikasi dalam e-government, antara lain pemerintah dan masyarakat (G2C - government to citizen), pemerintah dan bisnis (G2B - government to business), hubungan antar pemerintah (G2G - interagency relations). . Pengembangan e-government merupakan upaya pengembangan tata kelola pemerintahan dengan menggunakan media elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dengan kemampuan untuk mengubah hubungan mereka dengan warga negara, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya di negara. Teknologi yang digunakan melayani berbagai tujuan, termasuk melayani warga dengan lebih baik, meningkatkan interaksi dengan bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses informasi, dan mengelola

pemerintahan dengan lebih efisien. Tujuan penerapan e-government antara lain meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dalam proses pemerintahan, menciptakan pemerintahan yang bersih dan transparan, dan kemampuan untuk secara efektif menanggapi seruan perubahan, meningkatkan Itu termasuk.

Membangun jaringan informasi yang bermutu tinggi dan terjangkau serta membuka perdagangan Membangun hubungan dua arah dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kapasitas ekonomi untuk menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional Membangun mekanisme komunikasi antar lembaga dan fasilitas partisipasi publik dalam proses manajemen, menetapkan sistem manajemen, dan memfasilitasi proses kerja perdagangan dan jasa antar lembaga yang transparan dan efisien. Selain itu, membangun e-government tidak hanya berarti membangun infrastruktur komunikasi data dan informasi, tetapi juga membangun infrastruktur sistem aplikasi, standarisasi metadata, pelatihan personel, perumusan prosedur, kebijakan dan regulasi.

E-Government mengacu pada pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi terbaru untuk mengurangi perubahan dalam proses internal dan eksternal menggunakan aplikasi berbasis web, sehingga memungkinkan lingkungan publik, bisnis, dan pemerintah terpusat untuk menyediakan layanan. Kemudahan Penggunaan, Peningkatan Pendapatan, dan Pengurangan Biaya dalam Administrasi Pemerintahan.

Pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni dalam kaitannya dengan barang swasta dan barang publik

murni, khususnya sifat barang publik yang disebut peraturan atau ketertiban umum. Barang publik murni dalam bentuk peraturan tidak pernah, dan tidak boleh, diserahkan kepada sektor swasta berdasarkan peraturan ini. Itu menciptakan kepentingan pribadi untuk membuat aturan, dan aturan menjadi tidak adil karena kepentingan pribadi (aturan yang tidak adil). Peran pemerintah tetap ada sepanjang keberadaannya dan merupakan penyedia barang publik murni yang disebut regulasi. Teknologi adalah salah satu bentuk perkembangan. Semua orang di planet ini dipaksa untuk menghadapi perubahan teknologi yang begitu cepat sehingga mempengaruhi setiap aspek kehidupan mereka.

Tidak dapat disangkal bahwa kemajuan teknologi mempercepat segalanya, termasuk pelayanan publik. Bukan rahasia lagi bahwa sudah di tahun pelayanan publik di negeri ini jauh dari api. Hanya pihak tertentu yang berpuasa. Kehadiran teknologi diharapkan dapat menjadi jawaban atas kecepatan layanan secara keseluruhan.

Untuk itu pemerintah kota Surabaya meluncurkan website yang berfungsi untuk mengidentifikasi permasalahan di lapangan. Website Sayang Warga sendiri memiliki arti System Layanan Pendampingan Dan Perlindungan Warga Kota Surabaya, Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya resmi website (Sayang Warga) secara daring dan luring di Taman Jangkar, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya, Jawa Timur, pada Kamis 27 Januari 2022. Wali Kota Surabaya Bapak Eri Cahyadi yang menghadiri acara tersebut mengatakan, aplikasi yang digagas oleh Tim Penggerak (TP) Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Kota Surabaya tersebut berfungsi sebagai sistem pendataan untuk memantau kondisi masyarakat di lapangan hasil pendataan di

lapaangan pastinya memiliki ketepatan sehingga pemkot Surabaya atau dinas terkait yang membutuhkan bantuan dapat segera menangani permasalahan tersebut. Tentunya pemkot Surabaya memiliki petugas tersendiri untuk menghubungkan antara masyarakat dengan pemerintah, dengan ditunjuknya Kader Surabaya Hebat dapat membantu proses pelaksanaan pendataan warga tersebut.



Gambar 1.1 sumber Kim Gundi

Kader Surabaya Hebat atau yang disingkat KSH ini tersebar secara menyeluruh di Kota Surabaya disetiap RT memiliki Kader Surabaya Hebatnya sendiri kurang lebih sekitar 28.848 kader yang dikahkan untuk pengawasan pendataan tersebut tentunya didampingi oleh petugas kelurahan dan RT/RW. Oleh sebab itu, KSH setempat memiliki peranan yang cukup penting sebab mereka memegang mekanisme website Sayang Warga yang terhubung langsung dengan Sistem Pemerintah. Para kader tersebut memiliki username dan passwordnya sendiri setiap kader memiliki 1 akun website Sayang warga. Sebagai diketahui, untuk

mendapatkan website tersebut para kader harus mengisi form pendataan sebagai Langkah awal login, website Sayang Warga dapat diakses melalui laman website <https://sayangwarga.surabaya.go.id/sayangwarga>



Gambar 1.2 sumber kim gundih

Website Sayang warga tersebut juga terdapat di kelurahan untuk mengawasi jalannya pendataan tersebut artinya petugas kelurahan memiliki satu akun website Sayang Warga, para kader juga memiliki pendamping petugas kelurahan, setiap petugas kelurahan mendapatkan tugas untuk pendampingan 1 RW, Kelurahan gundih berada di bawah kecamatan bubutan wilayah surabaya, jawa timur. Bertugas sebagai tempat pelayanan untuk seluruh administratif warga di sekitar kelurahan. Mempunyai luas 0,85 km² dengan tinggi 4 meter di atas permukaan laut. Berdasarkan data statistic, kelurahan gundih memiliki kepadatan penduduk sebanyak 25.347 jiwa dengan kepadatan 32,200 km². Berikut merupakan batas wilayah keluraha gundih :
Sebelah Utara : Kelurahan Jepara
Sebelah Timur : Kelurahan Bubutan
Sebelah Selatan : Kelurahan Tembok Dukuh
Sebelah Barat : Kelurahan Tembok Dukuh
juga berperan dalam pengentryan data masyarakat, kader kelurahan gundih aktif dalam pengawasan dan penginputan keluhan masyarakat.

kader dan petugas kelurahan berkolaborasi untuk menentukan warga yang memang benar-benar membutuhkan agar semua bantuan yang diterima dapat

tepat sasaran. Adapun intervensi yang menjadi prioritas sasaran program ini adalah warga dengan permasalahan sosial dan kesehatan yang ditemukan. Di antaranya, calon pengantin wanita dengan permasalahan gizi, ibu hamil dengan risiko tinggi, ibu bersalin dengan risiko tinggi, ibu nifas dengan risiko tinggi, bayi dengan risiko tinggi, hingga balita stunting.

Prioritas yang diutamakan tersebut hingga saat ini masih mendapatkan perhatian lebih, bantuan yang didatangkan pun juga lebih banyak terkait prioritas tersebut. seluruh kader yang melakukan pendataan tersebut telah diberikan sosialisasi terkait mekanisme penggunaan website Sayang Warga. Aplikasi ini memiliki tampilan dan fungsi yang cukup lengkap. Tampilan dashboard dilengkapi dengan menu data sebaran PKK untuk membantu memetakan persebaran warga PKK di Surabaya. Terdapat data progres pendataan eksekutif yang digunakan untuk mengetahui progres pendataan eksekutif tiap daerah. Ada juga data layanan survei terperinci yang digunakan untuk menentukan pengajuan eksekutif. Ada layanan survei rumah kesehatan yang digunakan untuk menilai kesehatan masyarakat. Masih banyak menu lain yang sangat membantu pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Aplikasi seperti itu akan sangat berguna di dunia sekarang ini di mana banyak orang memiliki smartphone. Pengumpulan data melalui aplikasi tersebut lebih mudah dan tentunya lebih merata. Banyak orang akan merasa terbantu dengan adanya aplikasi semacam itu. Untuk cara login aplikasi ini adalah sebagai berikut.

1. Buka browser dari perangkat anda.



Gambar 1.3 doc pribadi

2. Masukkan <https://sayangwarga.surabaya.go.id>



Gambar 1.4 website Sayang Warga

3. Lalu masukkan user dan password yang sudah diberikan kepada anda.



Gambar 1.5 website Sayang Warga

4. Selesai. Anda sudah berhasil login dan menggunakan platform tersebut.

Website sayang warga merupakan penerapan E government, yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan di lapangan dan dapat memberikan efisiensi pada saat pelayanan berlangsung. Data yang dihasilkan dari website tersebut juga bisa memberikan dampak positif untuk administrasi kependudukan Kota Surabaya. Hingga nantinya administrasi kependudukan warga kota Surabaya dapat menghasilkan data yang akurat dan terpercaya.

Website Sayang Warga ini telah berjalan 1 tahun terhitung hari ini, dalam perjalanan penggunaan website Sayang Warga ini juga memiliki masalah di dalamnya. Para kader yang menggunakan website Sayang Warga mulai mengeluh website tersebut lambat dan memakan memori yang cukup banyak, hal ini disampaikan secara langsung pada saat bertemu Wali Kota Eri Cahyadi pada forum Ngobrol Bareng Santai (Ngobras) pada Kamis 25 Agustus 2022, selain itu para kader mengeluhkan soal mekanisme penginputan yang sebenarnya tidak memerlukan fotokopi KTP/KK dikarenakan aplikasi ini dapat terhubung langsung dengan sistem pemerintah pusat seharusnya adacara yang efisien tanpa memerlukan fotokopi, dalam kegiatan terjun langsung ke lapangan para kader Surabaya diharuskan menginput data luas wilayah rumah bagi permohonan warga MBR, hal ini tidak efisien dan perlu ada revisi website.

Terbatasnya kemampuan pemahaman SDM Kader Surabaya Hebat ini tentang cara penggunaan website dan pemecahan permasalahan ini juga mengakibatkan terlambatnya penanganan

permasalahan di lapangan. Para kader yang masih baru atau kader pengganti karena kader sebelumnya meninggal atau karena suatu hal tentunya mendapatkan kesulitan mengenai cara penggunaan dan pengentry an data warga, hal ini berpotensi mengganggu keefektifitasan website tersebut, oleh karena itu perlu sering diadakannya pertemuan kader dengan aparatur pemerintahan yang benar-benar paham mengenai mekanisme penggunaan website tersebut.

Banyaknya permasalahan pengaduan kepada pegawai kelurahan terkait sistem website Sayang Warga yang lambat dikarenakan kapasitas memori handphone para Kader Surabaya Hebat yang sedikit sedangkan website Sayang Warga memerlukan memori ram handphone cukup banyak, hal ini menghambat pekerjaan para kader yang terjun langsung di lapangan. Hal ini harus segera ditindak lanjuti untuk mendapatkan solusi yang baik. Pemerintah juga para kader harus terus berkolaborasi untuk mendapatkan hasil data yang benar benar sesuai fakta di lapangan, untuk itu pemerintah harus memberikan solusi yang mampu memperbaiki masalah yang dihadapi oleh kader.

SIMPULAN

Website Sayang Warga merupakan website yang digunakan untuk mendata dan mensurvei keadaan yang sebenarnya di lapangan pada website ini berisi diantaranya data warga MBR, warga yang perlu bantuan kesehatan, stunting, ibu hamil, pengaduan warga yang nantinya akan ditindaklanjuti oleh pemerintah/ instansi terkait yang dapat memberikan solusi untuk permasalahan yang diajukan.

Penerapan website Sayang Warga Surabaya termasuk sebagai pelayanan e government yang ditujukan untuk pelayanan yang cepat dan efisien. Memang harus diakui bahwa semangat yang mendasari implementasi e-government oleh

pemerintah di seluruh dunia adalah memberikan layanan terbaik kepada semua pihak yang berinteraksi dengan pemerintah. Pelayanan publik yang didukung oleh teknologi informasi menjadi sangat penting saat ini karena salah satu aspek kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan. Menanggapi tantangan dan tuntutan masyarakat, mempertahankan layanan berkualitas tinggi, dan terus meningkatkan dari waktu ke waktu. Hal ini berkembang sejalan dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak atas pelayanan dan bahwa pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Solusi yang penulis berikan untuk permasalahan yang dialami oleh Kader Surabaya Hebat yaitu pemkot sudah menyiapkan aplikasi Sayang Warga versi 34.0. Aplikasi paling gres itu jauh lebih ringan. Eri berharap pendataan MBR yang dikerjakan KSH bisa berjalan semakin cepat, SDM KSH harus diberikan pemaparan materi lebih lanjut terkait mekanisme website Sayang Warga, serta KSH harus lebih inisiatif untuk mencari informasi dikarenakan di website Syang Warga terdapat Buku Pedoman yang akan menuntun KSH mengoptimalkan website Sayang Wrga Surabaya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan jurnal dengan judul “Efektifitas Pelayanan Warga Dalam Penerapan Aplikasi Sayang Warga Di Kelurahan Gundih”. Kegiatan magang di kelurahan Gundih ini berlokasi di kantor Kelurahan Gundih sesuai dengan surat tugas yang diberikan oleh dispendukcapil surabaya bahwa pendamping layanan

administrasi kependudukan, ditugaskan pada kantor Kelurahan di wilayah kota Surabaya yang wilyahnya sudah dibagi oleh dispendukcapil Surabaya.

Para Mahasiswa akan melaksanakan program MSIB di Kantor Kelurahan terhitung mulai tanggal 1 September 2022 s/d 24 Desember 2022 sesuai pembagian penugasan mahasiswa peserta program dalam rangka melaksanakan Kegiatan Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan. Jam kerja para mahasiswa sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu pukul 07.30 - 14 16.00 WIB, namun mahasiswa program MSIB dapat diikutsertakan dalam pelayanan di luar jam kerja.

Program magang ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus dipenuhi dalam program Studi S1 Administrasi Negara di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Selain untuk menuntas program studi penulis menyadari bahwa.

Di dalam proses penulisan jurnal ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan proposal magang ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar besarnya dan penghargaan setinggi tingginya penulis sampaikan kepada :

1. Kepada orang tua dan keluarga yang telah banyak memberikan semangat dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan laporan magang ini.
2. Kepada Bapak Hasan Ismail sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran serta mengerahkan laporan penulisan hingga selesai.
3. Kepada semua petugas kelurahan sebagai pembimbing

lapangan yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan jurna magang di lapangan.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah berusaha membantu dalam penyusunan laporan ini, dan kami berharap semoga laporan ini membantu dalam penyusunan laporan ini sehingga ke depannya dapat lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Devi Yulindaningtyas, 2015, Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat
- Mokhammad Hawazun, 2017, Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Perspektif New Public Service Oleh Dinas Kependuduk
- Pt. Iconesia Solusi Prioritas, 2019, Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya –
- Dispendukcapil Kota Surabaya, 2022, Pelayanan Adminduk Di Surabaya Semakin Mudah, Sehari 3.000 Pemohon
- Rafika Rachma Maulidini, 2022, Warga Bisa Temui Camat Dan Lurah Bahas Aplikasi Sayang Warga
- Calfee, R. C., Dan Valencia, R. R. 2017. Apa Guide To Preparing Manuscripts For Journal Publication. Washington, Dc: American Psychological Association.
- Pemerintah Kota Surabaya, 2022, Luncurkan Aplikasi Sayang Warga Pemkot Surabaya Libatkan Kader Identifikasi Masalah Social Dan Kesehatan
- Abdul Hakim, 2022, Pelayanan “Sayang Warga” Surabaya Efektif Bantu Urus Kependudukan Dispenduk capil Kota Kediri, 2022, Tujuan Dan Sasaran
- M. Sholahuddin, 2022, Sering Lemot, Aplikasi Sayang Warga Sikeluhkan Kader Suabaya Hebat
- Kompas, 2022, Luncurkan Aolikasi Sayang Warga, Pemkot Surabaya Permudah Kader Kesehatan Pantau Kondisi Masyarakat.
- Pemerintah Kota Surabaya, 2022, Luncurkan Aplikasi Sayang Warga Pemkot Surabaaya Libatkan Kader Identiikassi Maslah Social Dan Kesehatan
- Robi Cahyasi Kurniawan, 2016, Inovasi Kualitas Pelayanan Public Pemerintah Daerah.
- Pupung Pundenswari, 2017, Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat
- Yayat Rukayat, 2017, Kualitas Pelayanan Public Bidang Aadministrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu
- Haura Attahara, 2018, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta
- Bambang Irawan, 2013, Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Public
- Yurisal D. Aesong, 2013, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta
- Doramia Lumbanraja, "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Pada New Normal Dan Reformasi Regulasi Birokrasi," *Administrative Law And Governance Journal*, Vol. 3, No. 2, Pp. 220-231, Jun. 2020. <https://doi.org/10.14710/Alj.V3i2.220-231>
- Trisapto Wahyudi Agung Nugroho Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis Of E-

- Government To Public Services In The Ministry Of Law And Human Rights)
- Ntya Seruni Duhita,2018, Inovasi Produk E-Lampid Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Surabaya
- Abdul Hakim,2022, Pelayanan "Sayang Warga" Surabaya Efektif Bantu Urus Kependudukan
- By Redaksi,2022, E-Klampid Sudah Tidak Dipakai, Pemkot Surabaya Perkenalkan Klampid New Generation
- Shofi Hadi Wardhana,2021, Peran Kelompok Informasi Masyarakat (Kim) Dalam Diseminasi Informasi Melalui Media Sosial Di Kelurahan Gundih Kota Surabaya
- Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 95 Tahun 2008, Tentang Rincian Tugas Danfungsi Kelurahan Kota Surabaya Walikota Surabaya.
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya Kelurahan Gundih, Tugas Dan Fungsi Kelurahan Keputusan Kepala Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Nomor : 188.4/2037/436.7.11/2022, Standar Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipi
- Pasolong, H. (2007). Teori Administrasi Publik.Bandung:
- Alfabeta Ibrahim, A.(2008) Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelemntasinya. Jakarta: Kencana