

INOVASI APLIKASI “SAYANG WARGA” DALAM MENINGKATKAN KEMUDAHAN PENDATAAN WARGA OLEH KADER DI KOTA SURABAYA

Anisya Meiregina^{1(a)}, Agus Widiyarta^{2(b)}

^{1,2}Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
^{a)}anisyameiregina29@gmail.com, ^{b)}agus_widiyarta.adneg@upnjatim.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

20-03-2023

Diterbitkan Online:

31-12-2023

Kata Kunci:

Inovasi, E-Government,
Aplikasi Sayang Warga

Keywords:

Innovation, E-Government,
Sayang Warga Application

Corresponding Author:

anisyameiregina29@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i4.634>

ABSTRAK

Suatu kebaruan diperlukan untuk para penyelenggara pemerintahan dan pembangunan masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Pemerintah Kota Surabaya berupaya untuk memberikan pelayanan dalam mengelola informasi dengan akurat. Perlu adanya peran masyarakat yaitu kader untuk memberikan kontribusi dalam melakukan layanan survei pendataan warga agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya. Adanya informasi dari hasil survei tersebut dapat diunggah melalui aplikasi Sayang Warga. Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan Inovasi Aplikasi “Sayang Warga” dalam meningkatkan kemudahan pendataan warga oleh kader di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008) yang diantaranya adalah *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Sayang Warga di Kota Surabaya dapat dikatakan memudahkan para kader dalam melakukan proses pendataan warga. Penerapan aplikasi ini juga memberikan manfaat dalam pelayanan menjadi lebih mudah dan tidak membutuhkan waktu yang lama, hanya dalam penerapannya masih ditemukan beberapa kendala dalam aplikasi Sayang Warga sehingga kesulitan untuk mengakses.

ABSTRACT

A novelty is needed for government administrators and community development to be more effective and efficient. The Surabaya City Government seeks to provide services in managing information accurately. It is necessary to have the role of the community, namely cadres to contribute in conducting survey services for citizen data collection in order to improve the quality of public services in the city of Surabaya. Information from the survey results can be uploaded via the Sayang Warga application. The purpose of this study is to describe the "Sayang Warga" Application Innovation in increasing the ease of citizen data collection by cadres in the city of Surabaya. This study uses qualitative methods with data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. The theory used in this study is the attribute of innovation according to Rogers in Suwarno (2008) which includes *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, and *Observability*. The results of the study show that the application of the Sayang Warga application in the city of Surabaya can be said to make it easier for cadres to carry out the citizen data collection process. The application of this application also provides benefits in making service easier and does not require a long time, only in its implementation there are still some obstacles in the Sayang Warga application making it difficult to access.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan satu hal yang sering menjadi masalah hingga saat ini dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Di era yang serba digital seperti sekarang menjadikan tantangan bagi pemerintah dalam bidang pelayanan publik, sejalan dengan tuntutan masyarakat atas kebutuhan terhadap pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas, serta responsif (Suryadevi & Fanida, 2020). Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi yang pada umumnya disebut *e-government*. Kehadiran *e-government* memiliki pengaruh besar terhadap setiap kehidupan negara. *E-government* dijadikan sebagai akses dalam berbagai informasi pada setiap masyarakat di suatu negara. Informasi tersebut dapat meliputi proses penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan publik. Adanya *e-government* dapat mempercepat terwujudnya *good governance* yang memuat unsur akuntabilitas, transparansi, dan *responsive*, serta menghasilkan pelayanan publik yang maksimal, efektif dan efisien kepada masyarakat (Khoerunnisa, 2019).

Di Indonesia, penerapan *e-government* membawa dampak positif salah satunya yaitu masyarakat dapat menerima laporan kinerja pemerintah secara aktual dan transparan dengan berbasis teknologi. *United Nations (UN) E-Government Survey* pada tahun 2022, telah menempatkan Negara Indonesia pada peringkat 77 atas kinerjanya dalam pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini diperlukan untuk melihat ke dalam implikasi dan kemajuan teknologi informasi bersama dengan perkembangan masyarakat di pemerintahan Indonesia (Yuhefizar et al., 2017).

Kepadatan dan peningkatan jumlah penduduk di Kota Surabaya mengundang sorotan pemerintah terkait permasalahan sosial seperti rendahnya pelayanan publik, pengangguran, kemiskinan, peningkatan angka kriminalitas, pemukiman yang kumuh dan problematika lainnya. Hal ini menjadi sasaran Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan identifikasi permasalahan yang ada. Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan banyak inovasi dalam hal *e-government*, salah satunya yaitu pelayanan dan pendampingan untuk masyarakat setempat. Adanya pendataan mengenai pelayanan dan pendampingan di setiap daerah kota Surabaya merupakan salah

satu bentuk empati dan simpati yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Perlunya komitmen serta kontribusi dari beberapa instansi agar dapat mewujudkan pembaharuan sistem sesuai tupoksi yang sudah ada. Pemerintah Kota Surabaya melakukan koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Dinas Komunikasi dan Informatika bertugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah dalam bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

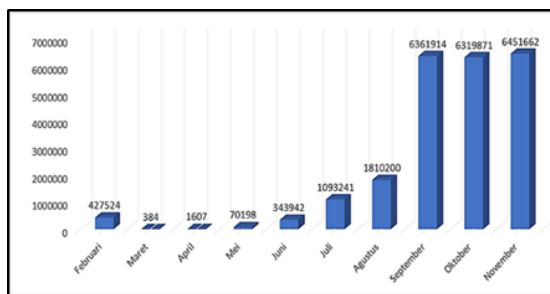
Sebuah aplikasi sebagai alat pendataan warga tersebut telah dikemas dengan sistematis oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, dan diresmikan pada bulan Januari tahun 2022. Menurut (Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021) tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya terdapat penjelasan bahwa tugas dari Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (*e-Gov*) dalam menyelenggarakan suatu pengembangan dan inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi yaitu berperan penting untuk implementasi *e-government* dalam rangka mendukung smart city. Tugas dari bidang ini yaitu memuat suatu aplikasi pemerintahan berbasis elektronik hingga pengembangan sarana dan prasarana untuk mengendalikan *e-government* yang akan dibuat melalui pengelolaan *domain*, *portal* ataupun *website*. Aplikasi tersebut bernama Sayang Warga, yaitu Sistem Layanan Pendampingan Warga untuk Kota Surabaya. Hal ini berbeda dengan jurnal dari Rahmawati & Hertati, (2022) mendeskripsikan dari segi pelayanan pada aplikasi SSW Alfa. Sedangkan untuk penelitian penulis fokus pada pelayanan Kader Surabaya Hebat untuk warga kota Surabaya melalui aplikasi Sayang Warga.

Aplikasi Sayang Warga terfokus pada fokus penelitian adalah pada Inovasi Sistem untuk sebuah aplikasi berbasis website pada penerapan yang dilakukan oleh Kader Surabaya untuk melayani para masyarakat di Kota Surabaya.

Harapan dari Pemerintahan Kota Surabaya menginginkan untuk memperoleh tanggapan berita informasi, kondisi dan situasi yang ada dilapangan secara cepat dalam bentuk data yang akurat dan *valid*. Utamanya berhadapan dengan pengelolaan data informasi yang sesuai dengan

pengamatan di lapangan. Selaras dengan hal tersebut dalam jurnal Rahmawati & Hertati, (2022) menunjukkan bahwa adanya tuntutan masyarakat terhadap administrasi publik membuat peran pemerintah dalam sektor publik lebih dominan daripada sektor swasta, sehingga mengharuskan pemerintah untuk melakukan perubahan struktur birokrasi pemerintah menjadi lebih baik lagi agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada publik.

Pegolahan data informasi tersebut guna proses lanjutan sesuai dari program dari dinas-dinas terkait. Akses dari hasil pendataan survei pada aplikasi Sayang Warga tersebut, dapat ditinjau oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya, DP3APKB (Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana) Kota Surabaya, Dinas Lingkungan Hidup, Tim Penggerak (TP) Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Kota Surabaya, Pimpinan Kota Surabaya, Dinas Sosial dan UPTD di wilayah Kota Surabaya. Kemajuan dari data rekapitulasi terkait kinerja pendataan warga yang dilakukan oleh para kader dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:



Gambar 1. Grafik Rekapitulasi Progress Kader terkait Survei Data Warga di Aplikasi “Sayang Warga” Tahun 2022

Sumber: Diolah penulis dari Data Kunjungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, (2022)

Penerapan aplikasi Sayang Warga berdasarkan hasil rekapitulasi dari data diatas menunjukkan ketidak stabilan penginputan data ke dalam aplikasi Sayang Warga, hal ini perlunya kajian terhadap kemudahan pendataan warga yang dilakukan oleh kader di Kota Surabaya. Selaras dalam hal tersebut bahwa permasalahan ini akan menghambat implementasi pelayanan publik berbasis *online*. Administrasi terpadu sangat membantu dalam proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelayanan publik di masyarakat (Susanti et al., 2018). Sebagaimana dari uraian tersebut bahwa inovasi aplikasi “Sayang Warga” dalam

meningkatkan kemudahan pendataan warga yang dilakukan oleh kader di Kota Surabaya, perlu dilihat melalui atribut yang mendukung inovasi aplikasi Sayang Warga. Diantaranya adalah *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan inovasi aplikasi “Sayang Warga” dalam meningkatkan kemudahan pendataan warga oleh kader di Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Alasan menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini yaitu karena sifat masalah yang diteliti, penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan inovasi aplikasi “Sayang Warga” dalam meningkatkan kemudahan pendataan warga oleh kader di Kota Surabaya. Adapun informan yang dapat mendukung dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik DINKOMINFO Kota Surabaya dan KSH beserta Tim Pendamping Keluarga. Pengambilan data informan tersebut dilakukan pada tanggal 20 Februari 2023 – 2 Maret 2023 berlangsung. Fokus penelitian ini menggunakan sub fokus dalam teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008), yang di antaranya adalah *Relative Advantage* (keunggulan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemampuan diujicoba), dan *Observability* (kemampuan untuk diamati). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan berupa *purposive sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi memiliki sifat kebaruan yang merupakan ciri dasar dari inovasi untuk menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan lalu yang sudah tidak efektif untuk menyelesaikan masalah tertentu. Berdasarkan uraian di atas, peningkatan kemudahan pelayanan publik dalam hal pendataan warga yang dilakukan melalui aplikasi Sayang Warga dapat dianalisis menggunakan atribut inovasi menurut Everett M. Rogers (2003) diantaranya yaitu *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability* (Suwarno, 2008). Fokus penelitian ini sebagai deskripsi terkait

inovasi dari aplikasi Sayang Warga dalam meningkatkan kemudahan pendataan warga oleh kader di Kota Surabaya.

Relative Advantage (Keunggulan Relatif)

Suatu inovasi diharapkan memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri sebagai pembeda dengan yang lain. Pada inovasi program aplikasi Sayang Warga yang dikemas dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah membuktikan bahwa setiap kegiatan inovasi yang diberikan bertujuan untuk memberikan keuntungan yang lebih bagi masyarakat. Berdasarkan penjelasan pada hasil penelitian menyatakan bahwa aplikasi Sayang Warga merupakan inovasi berbasis elektronik mengenai alat pendataan warga guna memberikan kemudahan bagi pendata yaitu kader-kader di kota Surabaya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap narasumber bahwa dapat diketahui keunggulan yang dimiliki aplikasi Sayang Warga antara lain kemudahan dalam melakukan pendataan warga yaitu kejelasan prosedur saat melakukan survei untuk memperoleh hasil data warga yang *valid* dan akurat, jelas akan pilihan layanan survei yang ditampilkan pada laman aplikasi Sayang Warga juga mempermudah pendata untuk menginput hasil survei yang didapatkan dan tidak perlu datang ke kelurahan atau dinas-dinas terkait. Kapan dan dimanapun para pendata lebih dimudahkan untuk melakukan pengerjaan pendataan warga tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan Rogers bagaimana dikutip dalam Suwarno (2008) menyatakan bahwa inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian inovasi aplikasi Sayang Warga dengan adanya keunggulan-keunggulan yang didapatkan, terbukti telah memberikan keuntungan dan dampak positif bagi masyarakat khususnya kader yang bertugas melakukan pendataan warga sesuai dengan kondisi yang ada di warga Kota Surabaya.

Compatibility (Kesesuaian)

Inovasi juga memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Adanya inovasi yang baru tidak serta merta inovasi yang sebelumnya dibuang begitu saja. Selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi ke inovasi yang baru dan juga dapat memudahkan proses adaptasi serta pembelajaran terhadap inovasi itu lebih cepat. Menurut (Kristanto, 2018), teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut *e-government* membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dirancang pemerintah dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pada inovasi aplikasi Sayang Warga terdapat kesesuaian yang dapat dilihat dari alur pendataan warga dilakukan.

Berdasarkan dari hasil menyatakan bahwa aplikasi Sayang Warga merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan secara administratif. Kesesuaian dari data yang terinput melalui aplikasi Sayang Warga telah dinyatakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku akan dilakukannya validasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang dilakukan dengan sistematis hingga terdapat rekapitulasi di setiap bulan. Banyaknya data yang telah terinput dengan sesuai sebanyak 22.880.543 terhitung dari data yang telah tervalidasi di bulan Februari hingga November, hal ini sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/326/436.1.2/2022 tentang Tim Pelaksana Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan Warga (Sayang Warga) di Kota Surabaya. Namun pada buku panduan atau user guide untuk aplikasi Sayang Warga tertera bahwa validasi dilakukan oleh para kader dari masing-masing akun yang dipunya. Hal ini telah diperjelas bahwa validasi tersebut dapat dilakukan oleh siapa saja. Pendataan ini dilakukan berbasis *online* maka tim pelaksana dapat menyesuaikan apakah data telah di validasi atau belum.

Maka terkait kesesuaian menurut Rogers dalam Suwarno (2008) yang menyatakan bahwa Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga

dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil dari penelitian yaitu terkait dengan alur yang dilakukan melalui aplikasi Sayang Warga ini terdapat kesesuaian alur dari sistem manual sebelumnya. Meski memang yang dilakukan dengan cara berbeda yaitu dari *offline* ke *online*. Namun proses survei layanan yang ada tetap dilakukan secara *face to face*, hanya saat dilakukannya pendataan warga dari hasil survei tersebut. Selanjutnya para pengguna menginput data yang diterima kedalam aplikasi Sayang Warga sesuai dengan buku panduan atau *user guide* mengenai tata cara penggunaan aplikasi Sayang Warga.

Complexity (Kerumitan)

Adanya inovasi sebagai pembaruan, maka inovasi biasanya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun karena tujuan inovasi ini menawarkan versi yang lebih baru dan lebih baik lagi, maka tingkat kerumitan sering dianggap tidak begitu penting. Kesulitan atau kendala yang dialami saat menggunakan aplikasi Sayang Warga merupakan inovasi yang berkembang. Inovasi ini sebelumnya menggunakan sistem manual dimana semua dilakukan melalui kertas formulir hingga bertumbuh menggunakan sebuah aplikasi yang berbasis pada sistem *online*.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang ada terdapat beberapa kendala yang dialami saat melakukan penginputan data survei layanan tidak bisa berjalan dengan *continue*, sehingga hal ini membutuhkan lebih banyak waktu. Dilain itu, kali pertama diluncurkannya aplikasi ini beberapa pengguna mengalami kendala pada sistem yang *error*. *Error* yang terjadi saat mengakses aplikasi Sayang Warga dikatakan oleh koordinator Dinas KOMINFO jika penyebabnya adalah *server* yang terganggu akibat banyaknya pengguna yang mengakses aplikasi Sayang Warga. Menurut Rogers dalam Suwarno (2008) *Complexity* atau kerumitan merupakan dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Semakin rumit pengguna suatu inovasi menurut

pandangan calon pengguna maka akan semakin rendah tingkat penggunaannya begitupun sebaliknya semakin *simple* penggunaan suatu inovasi menurut pandangan calon pengguna maka akan semakin tinggi tingkat penggunaannya (Hidayat, 2022).

Pada tingkat kerumitan dari penggunaan aplikasi Sayang Warga yang digunakan oleh masyarakat tepatnya kader di kota Surabaya dapat dikatakan cukup rumit karena ditemukan masyarakat yang merasa kesulitan menggunakan aplikasi Sayang Warga. Penyebabnya di lapangan seperti halnya aplikasi lainnya, beberapa kader mengalami kesulitan juga kekeliruan untuk memasukkan data karena keterbatasan pengetahuan dan juga waktu yang disediakan namun hal itu bisa diperbaiki karena adanya pengendali aplikasi disetiap kantor kelurahan setempat untuk membantu dan melakukan koreksi secara keseluruhan dari data yang telah di *upload*. Selain itu dengan kader juga mengeluhkan akan aplikasi Sayang Warga yang mengalami *error*, yang disebabkan dari jaringan setiap pengguna atau memang dari *server* yang belum terbilang maksimal.

Triability (Kemampuan Diujicoba)

Sebuah inovasi akan diterima oleh masyarakat apabila sebelum peluncuran sebuah produk inovasi telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga inovasi harus melalui tahap “uji publik”, dimana setiap pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi tersebut. Indikator ke empat dalam atribut inovasi ini menjelaskan bahwa suatu inovasi harus dapat diuji dan dicoba agar nantinya dapat diterima oleh masyarakat atau sasaran dari inovasi tersebut.

Berdasarkan dari hasil menyatakan bahwa sebelum diluncurkan pada 27 Januari 2022, aplikasi Sayang Warga telah melalui tahap uji coba yang dilakukan oleh beberapa pihak terkait yaitu staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, TP-PKK, dan dinas-dinas terkait yang ada dalam tim pelaksana aplikasi Sayang Warga. Uji coba yang dilakukan di Gedung Dinas KOMINFO tersebut dilakukan selama kurang lebih tiga hari dengan penemuan beberapa kendala yaitu dengan adanya permasalahan pada *server* yang disebabkan oleh kuatnya jaringan dari masing-masing pengguna dan secara bersamaan penguji

aplikasi ini mengakses laman aplikasi Sayang Warga, masalah lain yang ditemukan yaitu perlu penambahan beberapa *fitur* layanan untuk kebutuhan dari setiap dinas yang terkait agar intervensi bisa diberikan sesuai dengan data yang ada. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa temuan masalah ketika dilakukan uji coba, namun temuan masalah tersebut dapat diselesaikan dengan mudah oleh tim yang menangani aplikasi Sayang Warga. Namun masalah tersebut dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah oleh tim yang menangani aplikasi Sayang Warga.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa pada fokus kemungkinan dicoba telah terpenuhi karena pihak penyelenggara dan pihak terkait telah melakukan uji coba sebelum diluncurkan ke masyarakat. Sesuai dengan pengertian kemungkinan dicoba, yaitu Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi (Suwarno, 2008)

Observability (Kemampuan untuk Diamati)

Aplikasi Sayang Warga mudah diamati baik dari pihak penyelenggara maupun masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut. Semakin mudah seseorang melihat hasil inovasi, semakin besar juga kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsinya (Sholahuddin et al., 2017). Dari penjelasan hasil penelitian diatas bahwa data warga yang telah dilakukan oleh kader dapat mudah diamati oleh pihak penyelenggara khususnya Dinas KOMINFO juga TP-PKK dan data tersebut sesuai dari hasil survei tiap kepala keluarga beserta anggota keluarganya. Hal ini dikatakan akurat karena data tersebut telah disediakan dari sistem, sehingga mempermudah untuk mengolah data yang masuk dan melakukan pelaporan setiap bulannya. Data yang diperoleh berupa data warga yang diinput oleh kader dan dilakukan peninjauan lebih lanjut pada masing-masing dinas yang ada di Kota Surabaya.

Kemudahan diamati menurut Rogers dalam Suwarno (2008) yaitu sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi itu bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa aplikasi Sayang Warga ini mudah

diamati. Pengguna dipermudah untuk memantau jalannya hasil laporan kerja yang dilakukan sehingga mengetahui sejauh mana pengerjaan pendataan mereka telah diproses. Meski begitu, adanya aplikasi ini memudahkan masyarakat khususnya kader di kota Surabaya dalam memberikan informasi data warga sesuai hasil survei di lapangan dengan akurat.

Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah data survei layanan keluarga yang masuk melalui aplikasi Sayang Warga dalam kurun waktu kurang dari satu tahun yakni selama delapan bulan sejak peluncuran pada bulan Februari 2022 hingga November 2022 telah mencapai 18.563.298 data yang terinput. Lalu untuk jumlah data yang diperoleh pada survei layanan individu terdapat 4.317.245 berkas data yang terinput. Sampai pada dari bulan maret ke bulan-bulan selanjutnya *progress* berkas pendataan yang didapatkan mengalami kenaikan meskipun tergolong *unstable*. Hingga akhirnya pada bulan September sampai November didapatkannya data yang signifikan.

Dapat disimpulkan bahwa perlu adanya inovasi program aplikasi Sayang Warga ini dapat meningkatkan pelayanan pendampingan secara *online* di Kota Surabaya, dengan begitu hasil dari penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian.

PENUTUP

Inovasi aplikasi Sayang Warga sudah menawarkan pelayanan yang baik, sangat diharapkan untuk tetap meningkatkan kemudahan bagi masyarakat khususnya yang bertugas sebagai pelayan warga yaitu para kader di kota Surabaya dalam menginformasikan data warga setempatnya sesuai dengan kondisi lingkungan yang ada. Inovasi aplikasi Sayang Warga sudah menawarkan pelayanan yang baik, sangat diharapkan untuk tetap mempertahankan kemudahan bagi masyarakat khususnya yang bertugas sebagai pelayan warga yaitu para kader di kota Surabaya dalam menginformasikan data warga setempatnya sesuai dengan kondisi lingkungan yang ada. Adanya kinerja antara masyarakat dengan pemerintahan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mengatasi kendala yang ada dengan cepat dan tanggap dan dapat mempertahankan fitur laporan kinerja Kader Surabaya Hebat (KSH) ataupun Tim Pendamping Keluarga (TPK) dalam mendata kondisi yang ada di setiap warga kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48–57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Khoerunnisa, K. (2019). Efektivitas Peraturan Bupati Subang Nomor 49 tahun 2015 Tentang Implementasi E-Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Subang. *Digital Library UIN Sunan Gunung Djati*. <http://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/24612>
- Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapori Hendi). *Jurnal of Public Administration and Local Governance*, 2(1), 1–11.
- Rahmawati, D. F. A., & Hertati, D. (2022). *Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online di Kota Surabaya*. 11(2), 154–164.
- Sholahuddin, Setyawan, A. A., & Trisnawati, R. (2017). Pengaruh Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Mengadopsi Solopos Epaper. *Prosiding Seminar Nasional Riset Manajemen Dan Bisnis*, 63–84. <https://www.apjii.or.id/content/read/39/264/Survei-Internet-APJII-2016>
- Suryadevi, & Fanida. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/32573>
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. In *STIA-LAN Press*.
- Yuhfizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). *Membangun E-Government: Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat*. 91.