



Efektivitas Aplikasi “Sayang Warga” dalam Meningkatkan Pelayanan Pendataan Warga oleh Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kelurahan Sememi Kota Surabaya

Grescia Alfita Miryana^{1*}, Eva Hany Fanida²

^{1,2}Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

E-mail: gresciaalfita25@gmail.com¹, evafanida@unesa.ac.id²

*Korespondensi penulis: gresciaalfita25@gmail.com

Abstract. *The implementation of e-government is an important step in public service innovation. The Surabaya City Government created the Sayang Warga (ASW) Application as a solution to the development of public service technology. This type of research uses descriptive qualitative research. This study measures the effectiveness of digital-based public services according to Pedrosa et al. (2020). The results of the study showed that ASW was considered effective in relation to citizen data collection services carried out by the Great Surabaya Cadres in Sememi Village, Surabaya City. In terms of ease of use, ASW makes it easier to record and report citizen problems in real time. Useful, this application provides benefits in accelerating the work of cadres. Simple, user-friendly application design makes it easier to record citizen data. Trustworthy, the application has good security measures. Available, this application faces technical obstacles such as internet disruptions that affect work efficiency. Understandably, the application design is easy to understand, but the survey menu is quite confusing. Consistent, this application maintains a simple design. Fast, this application supports fast and efficient data collection, even though there is overlapping of village employee duties.*

Keywords: *Effectiveness, E-Government, Sayang Warga Application.*

Abstrak. Implementasi e-government menjadi langkah penting dalam inovasi pelayanan publik. Pemkot Surabaya menciptakan Aplikasi Sayang Warga (ASW) sebagai solusi perkembangan teknologi pelayanan publik. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini mengukur efektivitas pelayanan publik berbasis digital menurut Pedrosa dkk (2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ASW dinilai efektif terkait pelayanan pendataan warga yang dilakukan oleh Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Sememi Kota Surabaya. Pada faktor kemudahan penggunaan, ASW mempermudah pendataan dan pelaporan masalah warga secara real-time. Bermanfaat, aplikasi ini memberikan manfaat dalam mempercepat kerja kader. Sederhana, desain aplikasi user-friendly mempermudah pendataan warga. Terpercaya, aplikasi memiliki langkah-langkah keamanan yang baik. Tersedia, aplikasi ini menghadapi kendala teknis seperti gangguan internet yang mempengaruhi efisiensi kerja. Dapat dimengerti, desain aplikasi mudah dipahami, namun menu survei cukup membingungkan. Konsisten, aplikasi ini menjaga desain sederhana. Cepat, aplikasi ini mendukung pendataan dengan cepat dan efisien, meskipun ada tumpang tindih tugas pegawai kelurahan.

Kata Kunci: Aplikasi Sayang Warga, Efektivitas, E-Government.

1. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bermasyarakat, individu senantiasa saling memberikan bantuan satu sama lain, yang kemudian membentuk dasar dari konsep pelayanan. Pelayanan, secara umum, dapat diartikan sebagai upaya seseorang untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan mereka. Dalam konteks negara, tujuan utama berdirinya negara adalah untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat, di mana pelayanan menjadi salah satu cara bagi negara untuk mewujudkan tujuan tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh negara kepada

warganya dikenal sebagai pelayanan publik, yang memiliki peran penting dalam menilai sejauh mana keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Rekasari dan Fanida (2021), yang menyatakan bahwa pelayanan publik menjadi indikator utama dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintah. Pemerintah, sebagai penyelenggara pelayanan publik, memiliki kekuasaan dan tanggung jawab dalam mengatur serta memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik dapat menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana pemerintahan berhasil dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara negara.

Menurut Dwiyanto (2006) 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. Manajemen pelayanan yang baik hanya dapat terwujud apabila penguatan posisi pengguna pelayanan menjadi prioritas utama (Freddy dkk, 2022). Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang sering menjadi permasalahan hingga saat ini dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah (Meiregina dan Widiyarta, 2023). Di era perkembangan teknologi yang semakin pesat sekarang, menjadikan tantangan bagi pemerintah dalam pelayanan publik yang sejalan dengan tuntutan masyarakat atas kebutuhan terhadap pelayanan yang efektif dan efisien. salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan lebih mudah.

Pembaruan dalam pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat saat ini terutama terletak pada perubahan cara dan format pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah. Dari segi cara atau paradigma, terdapat perubahan signifikan dalam pengelolaan birokrasi oleh pemerintah, dengan tujuan utama menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Perubahan ini muncul sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat yang menginginkan sistem pengaturan negara yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Di sisi lain, dari segi format pelayanan, pemerintah perlu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi. Pengaruh teknologi global terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik, mendorong pemerintah untuk mengadopsi teknologi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas layanan. Bentuk inovasi pelayanan publik yang baru ini dikenal dengan istilah *e-government*, yang merujuk pada pemanfaatan teknologi digital untuk merombak cara pemerintah dalam bekerja. Tujuan utama dari penerapan *e-government* adalah untuk menjadikan pelayanan publik lebih cepat, efisien, dan efektif (Forman, 2005). Secara umum, *e-government* dapat dipahami sebagai penerapan

teknologi informasi untuk memperbaiki metode dan cara pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Mustafa dkk, 2020).

Implementasi *e-government* merupakan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan cara kerja serta memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi, pelayanan publik di Indonesia dapat diselenggarakan dengan lebih cepat, mudah, dan efisien (Widianto, 2023). Dalam konteks ini, masyarakat mengharapkan empat elemen utama dalam pelayanan publik, yaitu kecepatan, kemudahan akses, biaya yang terjangkau, serta informasi yang jelas dan transparan (OECD, 2016). Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memastikan bahwa pemerintah dapat menyediakan kebutuhan masyarakat secara tepat dan menyampaikan informasi mengenai pilihan yang tersedia beserta cara mengaksesnya dengan jelas. Seiring dengan perkembangan teknologi, perubahan dalam sistem pelayanan publik dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi (TI) untuk memperbaiki kualitas layanan (Jannah dan Pradana, 2021). Selama ini, sistem birokrasi yang rumit dan panjang seringkali menghambat pelayanan yang efektif dan menyulitkan masyarakat, namun dengan penerapan sistem digital atau digitalisasi layanan, pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien dan cepat, serta mengurangi masalah seperti prosedur yang berbelit-belit dan pungutan liar (Razi, 2023).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kota Surabaya menjadikan konsep *Smart City* sebagai salah satu prioritas utama dalam pembangunan. *Smart city* merupakan suatu inisiatif yang bertujuan untuk memanfaatkan teknologi terkini guna mempererat hubungan dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Melalui penerapan teknologi seperti analitik data besar, pemerintah dapat lebih memahami masukan dari warga, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Goldsmith dalam Setiawan, 2014). Pengembangan *Smart City* yang terintegrasi dengan *e-government* bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan responsif.

Inovasi merupakan upaya yang dilakukan instansi pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Styareni dan Fanida, 2021). Pemerintah Kota Surabaya telah menciptakan inovasi bernama Pelayanan Sayang Warga. Program ini menawarkan layanan administrasi kependudukan di setiap Balai RW di berbagai Kelurahan di Kota Surabaya. Pelayanan Sayang Warga adalah sebuah inisiatif yang bertujuan untuk memungkinkan petugas pemerintah, terutama yang bertugas di tingkat Kelurahan, untuk secara cepat menangani masalah administrasi kependudukan warga sekitar. Tujuan program ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam proses pengajuan administrasi dokumen, dengan

tujuan membuat proses tersebut lebih efisien, menghemat waktu, dan tenaga, sehingga pemohon tidak lagi perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya atau ke Kantor Kelurahan. Kepadatan dan peningkatan jumlah penduduk di Kota Surabaya mengundang sorotan pemerintah terkait rendahnya pelayanan publik. Dalam hal itu, Pemerintah Kota Surabaya menerapkan banyak inovasi dalam hal *e-government*, salah satunya melalui pelayanan dan pendampingan untuk masyarakat setempat. Adanya pendataan mengenai pelayanan dan pendampingan di setiap daerah Kota Surabaya merupakan salah satu bentuk kepedulian yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya dalam hal pendataan warga, Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan sebuah aplikasi berbasis internet yang diberi nama Sayang Warga (Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan Warga). Aplikasi Sayang Warga (ASW) ini dirancang untuk mendata berbagai permasalahan yang ada di masyarakat, dengan tujuan agar pemerintah dapat memberikan solusi yang lebih cepat dan tepat sasaran (Cahyadi, 2022). Aplikasi ini berfungsi untuk mengidentifikasi berbagai isu, seperti masalah kesehatan, ekonomi, dan sosial, serta membantu dalam pendataan warga, termasuk pengurusan Kartu Keluarga (KK) yang sangat penting untuk keperluan layanan kesehatan, seperti pengobatan atau rujukan ke rumah sakit atau puskesmas. Aplikasi ini dikelola secara langsung oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai upaya untuk memberikan bantuan yang lebih efektif kepada warga yang membutuhkan, sekaligus mempercepat respons pemerintah dalam menangani masalah masyarakat.

Sebelum adanya aplikasi Sayang Warga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya telah membuat inovasi pelayanan online berbasis *website* sebagai terobosan dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya terkait pelayanan kependudukan yang bernama e-klampid atau yang sekarang disebut Klampid New Generation (KNG). KNG merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan dari inovasi E-Klampid yang semula berbentuk *website* dikembangkan menjadi aplikasi mobile yang bisa diunduh melalui *playstore* melalui HP atau *Smartphone* disertai pengembangan fitur serta pelayanan didalamnya (Sinta, 2023). KNG ini berbeda dengan aplikasi Sayang Warga, dikarenakan KNG ini adalah aplikasi yang digunakan untuk mengurus data kependudukan berupa akta kelahiran, akta kematian, surat pindah tangan, pindah keluar, pengurusan akta perkawinan, dan akta perceraian, sedangkan ASW mengurus data kependudukan terkait masalah kesehatan dan Kartu Keluarga. Selain itu, KNG dibawah naungan Dispendukcapil Kota Surabaya, sedangkan ASW dibawah naungan Pemkot Surabaya. Dengan itu, dapat dipastikan bahwa kedua aplikasi

tersebut berbeda kegunaan walaupun sama-sama untuk mengurus kependudukan, sehingga tidak akan terjadi adanya *overlapping*.

Aplikasi Sayang Warga diluncurkan sejak tanggal 27 Januari 2022. Aplikasi Sayang Warga hanya dapat diakses oleh Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kota Surabaya yang salah satunya dilaksanakan di Kelurahan Sememi Kota Surabaya untuk mendata berbagai masalah-masalah yang ada di masyarakat dan pendataan kependudukan warga. Kader Surabaya Hebat (KSH) adalah individu yang dipilih sebagai warga pelayan masyarakat berdasarkan keputusan pada Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2022 (Kusumadewi, 2024). KSH bertanggung jawab dalam berbagai bidang seperti kesehatan, sosial, ekonomi, dan lingkungan. Selain itu, sejak adanya aplikasi Sayang Warga ini, KSH bertugas dalam melakukan pendataan warga di wilayah kelurahan di Kota Surabaya. KSH diberi akses berupa username dan password khusus di setiap RW untuk menginput data-data warga ke dalam aplikasi Sayang Warga. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan segala permasalahan warga akan cepat menemukan penanganan serta tepat pada sasaran. Berikut merupakan tampilan beranda pada aplikasi Sayang Warga.

Pelayanan Sayang Warga diberlakukan sejak tanggal 19 Agustus Tahun 2022. Setiap Jumat, pelayanan diselenggarakan di Balai RW sebagai langkah untuk mewujudkan arahan Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi, yang ingin mendekatkan layanan kepada warga Surabaya. Melihat tingginya antusias warga, Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi menginstruksikan Pelayanan Sayang Warga tersedia setiap hari kerja dari Senin hingga Jumat. Mulai dari tanggal 1 Maret 2023, pelayanan ini tersedia di setiap Balai RW dari Senin hingga Jumat, dimulai dari pukul 08.00 hingga 16.00 WIB. Selain itu, setiap Selasa malam juga tersedia pelayanan malam mulai pukul 18.00 hingga 20.00 WIB. Pelayanan Sayang Warga yang digelar di Balai RW ini bertujuan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Salah satu manfaatnya adalah membantu warga mengurangi pengeluaran biaya transportasi. Ini memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses berbagai layanan publik sehingga mereka dapat langsung menyampaikan segala permasalahan yang mereka hadapi. Pelayanan Sayang Warga dilaksanakan di seluruh Kelurahan yang ada di Kota Surabaya dimana mereka berpusat di Balai RW. Salah satunya di laksanakan di Balai RW 7 Kelurahan Sememi, Kota Surabaya.

Aplikasi Sayang Warga bertujuan untuk memudahkan dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan kesejahteraan sosial, kesehatan, dan hingga pengembangan sumber daya manusia serta memberikan intervensi pelayanan publik yang cepat dan tepat sasaran. Namun,

menurut wawancara diatas dalam implementasinya aplikasi ini ditemui beberapa kendala, seperti masih adanya masyarakat yang enggan berpartisipasi dalam proses pendataan hingga sumber daya di lapangan yang terbatas sehingga cukup menghambat tujuan aplikasi dibuat. Dengan adanya Aplikasi Sayang Warga yang diluncurkan tersebut bukan berarti kegiatan pendataan dapat dilakukan dengan mudah dan tepat oleh seluruh kalangan Kader Surabaya yang melakukannya, dikarenakan dalam implementasinya masih terdapat kesulitan dalam mengunggah data atau dokumen yang dilakukan para kader khususnya kader di daerah Kelurahan Sememi Kota Surabaya dikarenakan kurangnya sistem jaringan yang memadai dan kurangnya pengetahuan dalam hal sistem teknologi yang ada.

Dalam pengimplementasian yang telah dilaksanakan hingga saat ini, masih ditemukan beberapa kendala seperti sistem digitalisasi yang masih belum optimal akibat adanya sumber daya di bidang Teknologi Informasi (TI) yang kurang kompeten, fasilitas sarana dan prasarana juga kurang memadai, hingga rendahnya kemampuan pelaksana dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat (Budiono dan Megawati,2024). Dari hasil wawancara diatas, Pemerintah Kota Surabaya belum cukup memberikan fasilitas yang memadai dalam hal sarana prasarana untuk para kader melakukan penginputan data di Sayang Warga, dikarenakan masih banyak ditemukan kader yang mengalami kesulitan menginput data karena melalui media telepon genggam dan tidak semua memiliki laptop maupun komputer yang dapat digunakan untuk mengakses Sayang Warga dengan lebih mudah.

2. KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menetapkan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menyebutkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas memiliki tiga arti. Arti pertama ialah terdapat adanya suatu efek, akibat, pengaruh dan kesan. Arti yang kedua adalah manjur atau mujarab. Sedangkan arti ketiga adalah dapat memberikan hasil atau hasil guna. Emerson (dalam Djaka, 2011), menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur berdasarkan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, efektivitas berhubungan langsung dengan pencapaian hasil yang diinginkan sesuai dengan perencanaan awal. Menurut Martani dan Lubis (2007), menjelaskan bahwa efektivitas merupakan salah satu unsur penting dalam aktivitas yang bertujuan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan. Sebuah organisasi dapat dianggap efektif apabila tujuan yang telah disusun sebelumnya berhasil tercapai.

Electronic Government (E-Government)

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Menurut Yong (2003), *e-government* adalah penerapan teknologi oleh pemerintah, khususnya aplikasi berbasis *website*, untuk meningkatkan akses dan layanan kepada masyarakat, dunia usaha, pegawai, dan instansi pemerintah lainnya. Dhillon (2009) menambahkan bahwa *e-government* adalah perubahan dalam proses pemerintahan, baik yang bersifat internal maupun eksternal, yang menggunakan teknologi komunikasi dan informasi untuk memberikan layanan publik yang lebih baik. Dengan demikian, *e-government* mencakup penerapan teknologi oleh pemerintah untuk memperbaiki akses dan kualitas pelayanan publik, khususnya yang berbasis *web*.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang bertujuan untuk menggali dan mengungkap masalah atau fenomena yang ada dengan melihatnya secara langsung dan mendalam. Pendekatan ini difokuskan untuk menggambarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan serta memberikan pemahaman yang objektif mengenai kondisi yang sebenarnya terkait dengan objek yang diteliti. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan serta perilaku individu yang dapat diamati, yang meliputi hasil wawancara, dokumen pribadi, gambar, catatan lapangan, dan foto. Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini berfokus pada pemahaman yang komprehensif mengenai objek penelitian dengan menggambarkan secara rinci

karakteristik, kondisi, atau kejadian yang sedang berlangsung, tanpa melakukan perubahan atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Tujuannya yaitu untuk mendapatkan deskripsi atau gambaran yang secara utuh dan mendalam terkait bagaimana Efektivitas Aplikasi Sayang Warga Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendataan Warga oleh kader Surabaya Hebat di Kelurahan Sememi Kota Surabaya, sehingga menghasilkan data yang selanjutnya dapat di analisis untuk menghasilkan teori. Dalam melakukan penelitian ini, lokasi yang diambil yaitu berada di Kelurahan Sememi yang berada di Jalan Kendung, Sememi, Kecamatan Benowo, Kota Surabaya. Subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sumber data dari penelitian ini terdiri atas data primer serta data sekunder. Dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu Observasi, Wawancara, Dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Efektivitas Aplikasi “Sayang Warga” Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendataan Warga Oleh Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kelurahan Sememi Kota Surabaya

Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan dalam penelitian ini mencakup tentang bagaimana penggunaan aplikasi dapat memberikan kemudahan terhadap penggunanya seperti Kader Surabaya Hebat. Dalam indikator ini menganalisis efektivitas dengan mempertimbangkan penerimaan teknologi baru oleh pengguna pelayanan publik digital, yaitu model yang berusaha memprediksi penerimaan sistem berdasarkan pengukuran tujuan pengguna dan menjelaskan tujuan tersebut. Dalam sebuah aplikasi kemudahan adalah hal yang utama yang akan dipertimbangkan. Aplikasi Sayang Warga yang digunakan oleh kader Surabaya Hebat di Kelurahan Sememi memberikan kemudahan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa dengan tampilan yang *user-friendly* dan fitur yang mudah diakses, Aplikasi Sayang Warga ini memungkinkan kader untuk dengan cepat melaporkan masalah atau kebutuhan warga. Aplikasi Sayang Warga yang digunakan oleh kader Surabaya Hebat di Kelurahan Sememi mempermudah komunikasi antara warga dan pihak kelurahan. Kemudahan penggunaan aplikasi ini memungkinkan kader untuk melakukan pelaporan secara langsung dan *real-time*, sehingga masalah yang dihadapi masyarakat dapat segera teridentifikasi dan ditangani dengan tepat. Selain itu, juga tersedia panduan berupa video dan buku panduan sebagai bahan untuk belajar dan memahami cara penggunaan aplikasi. Dengan aplikasi ini,

kader di Kelurahan Sememi dapat lebih efektif dalam melaksanakan tugas mereka, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan memperkuat pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Dalam penggunaan aplikasi ini, tidak semuanya merasakan kemudahannya. Ada beberapa anggota yang masih mengalami kebingungan dikarenakan usia yang sudah berumur lansia sehingga kurang melek teknologi. Selain itu, ada fitur yang lumayan rumit yaitu pada menu layanan survei karna didalam menu masih banyak pilihan-pilihan untuk pengisian data warga, sehingga hal ini juga menimbulkan kebingungan bagi pengguna. Penyajian Aplikasi Sayang Warga dapat diakses hanya melalui laman *web* atau sebuah situs *web* resmi dan belum memiliki aplikasi yang berdiri sendiri, sehingga pengguna harus membuka sebuah link *web* agar dapat masuk ke dalam tampilan aplikasi tersebut. Sehingga hal tersebut sedikit menjadi kendala yang dihadapi para pengguna karena tidak tersedianya aplikasi di *playstore* yang dapat diunduh dan ditampilkan dalam layar menu.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti, maka dapat dikatakan bahwa banyak pengguna, baik dari kalangan kader maupun staff, mengeluhkan kendalanya dalam kemudahan penggunaan aplikasi ini yaitu terkait menu layanan survei yang rumit dengan banyaknya pilihan-pilihan pengisian data lagi di dalamnya, sehingga menimbulkan kebingungan terutama bagi para pengguna lansia. Selain itu, kesulitan lainnya yaitu dalam menggunakan aplikasi yang hanya tersedia di *website* dan tidak dapat diakses melalui aplikasi *mobile*. Mereka mengalami kesulitan dalam proses login berulang kali, ukuran tulisan yang kecil pada tampilan di ponsel, serta perbedaan antara tampilan aplikasi di website dengan panduan yang tersedia. Hal ini menyebabkan penggunaan aplikasi menjadi kurang efisien dan memakan waktu, terutama bagi mereka yang mengaksesnya melalui ponsel.

Bermanfaat

Bermanfaat dalam penelitian ini mencakup terkait bagaimana Aplikasi Sayang Warga apakah sesuai dengan tujuan penggunaannya sehingga memberikan manfaat bagi masyarakat. Bermanfaat ini mengacu pada sejauh mana pengguna aplikasi seperti para Kader Surabaya Hebat percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Aplikasi Sayang Warga ini sangat membantu para petugas lapangan seperti KSH di Kelurahan Sememi dalam menjalankan tugasnya yaitu melakukan pendataan secara rutin kepada warga di daerah Kelurahan Sememi. Kemudahan dalam pengisian data warga sudah tertera apabila diketahui nama kepala keluarga yang sedang di data melalui aplikasi. Sehingga, hal tersebut jelas mempermudah pekerjaan KSH agar tidak melakukan kesalahan saat penginputan data warga. Aplikasi ini merupakan penunjang dari kinerja KSH untuk dapat mendata secara berkala

sesuai kebutuhan warga untuk selalu mengecek perkembangan bahkan penurunan kondisi warga setempat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa aplikasi ini memungkinkan kader untuk melakukan pemantauan warga secara *real-time* atau sesuai waktu pada saat itu juga, sehingga mempermudah identifikasi kebutuhan warga dan memberikan informasi yang akurat. Selain itu, manfaat yang dirasakan masyarakat yaitu dengan fitur pelaporan masalah warga pada aplikasi, yang berguna dalam mengatasi permasalahan ataupun keluhan warga secara lebih efektif dan warga merasa bantuan yang diberi pemerintah jadi lebih tepat sasaran. Aplikasi ini juga mendukung transparansi dan kolaborasi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup di Kelurahan Sememi. Aplikasi ini juga mempermudah pengumpulan data yang lebih akurat dan terkini melalui input langsung dari kader, yang selanjutnya memudahkan dalam proses penanganan masalah warga di Kota Surabaya khususnya Kelurahan Sememi. Aplikasi ini memungkinkan kader untuk mengidentifikasi kondisi sosial dan kesehatan warga dengan lebih efisien, serta mempercepat proses pemetaan kebutuhan masyarakat. Dengan fitur yang memungkinkan pelaporan langsung, aplikasi ini juga mendukung proses komunikasi yang lebih cepat antara kader dan pihak kelurahan, sehingga memudahkan pengambilan keputusan berbasis data yang lebih akurat. Hal ini membuat aplikasi Sayang Warga menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih terarah di Kelurahan Sememi.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa Aplikasi Sayang Warga memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan transparansi, kolaborasi, dan efektivitas komunikasi antara pemerintah kelurahan dan warga. Aplikasi ini memungkinkan pelaporan masalah warga secara langsung, mempermudah pengumpulan data yang akurat dan *real-time*, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam penanganan masalah. Dengan hal ini maka strategi kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah akan lebih akurat dan tepat sasaran karena berdasarkan data yang aktual dan faktual. Seperti halnya terkait masalah bantuan sosial bagi warga MBR dan juga bantuan kesehatan bagi warga yang memiliki masalah kesehatan ataupun balita yang kekurangan gizi. Dengan fitur-fitur tersebut, aplikasi ini terbukti efektif dan efisien dalam mempercepat penanganan masalah warga dan mendukung kinerja para kader di Kelurahan Sememi.

Sederhana

Sederhana dalam penelitian ini mencakup terkait bagaimana Aplikasi Sayang Warga telah sesuai dengan kegunaannya sebagai aplikasi dengan layanan yang mudah dan proses yang sederhana sehingga mudah dipelajari dan cepat dipahami. Aplikasi Sayang Warga ini dirancang dengan tampilan sederhana yang *user-friendly*, sehingga para kader yang mungkin tidak memiliki pemahaman banyak tentang teknologi pun dapat mengoperasikannya dengan cepat. Fitur yang mudah diakses memungkinkan para kader untuk langsung terlibat dalam proses pendataan tanpa kesulitan. Dengan desain yang sederhana dan instruksi yang mudah dipahami, aplikasi ini memastikan bahwa proses pendataan warga berjalan lancar dan efisien, sekaligus mengurangi kemungkinan kesalahan dalam penginputan data. Dalam aplikasi tersedia panduan berupa video dan buku panduan yang jelas dan petunjuk yang mudah diikuti. Hal ini mempermudah pengguna khususnya para kader dalam melakukan pendataan warga dengan cepat dan akurat, tanpa hambatan teknis, sehingga proses pengumpulan data menjadi lebih efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa Aplikasi Sayang Warga ini dirancang dengan tampilan yang sederhana dan menu yang mudah dipahami, sehingga kader tidak memerlukan waktu lama untuk beradaptasi. Setiap fitur disusun dengan jelas dan instruksi yang mudah diikuti, membuat proses memahami aplikasi ini menjadi lebih mudah dan tidak membingungkan. Dengan demikian, para kader dapat segera mengoperasikan aplikasi dengan efektif, memastikan pendataan warga berjalan lancar tanpa kendala teknis. Namun, untuk beberapa kalangan kader terutama yang sudah berumur dan kurang melek teknologi, mereka tetap merasa kebingungan dengan adanya sistem ini. Hal ini dikarenakan anggota kader adalah ibu-ibu PKK setempat yang sebelumnya ditugaskan sebagai petugas jentik, dan juga belum adanya kebijakan khusus terkait umur kader oleh Pemkot Surabaya sendiri. Selain itu, fasilitas yang kurang memadai dengan tidak disediakannya komputer atau alat teknologi lainnya bagi pengguna yang tidak memiliki alat teknologi yang memadai menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi ini. Sistem aplikasi yang kadang *error* dan jaringan yang lemot karena tidak disediakan wifi di balai RW bagi para kader untuk menginput data juga menghambat proses pendataan warga.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti, maka diketahui bahwa meskipun Aplikasi Sayang Warga dirancang sederhana, beberapa kader, terutama yang lebih tua dan kurang familiar dengan teknologi, menghadapi kesulitan dalam penggunaannya. Faktor keterbatasan pengetahuan teknologi dan kurangnya fasilitas serta tenaga ahli di bidang IT menjadi hambatan dalam mengoperasikan aplikasi secara optimal. Oleh karena itu,

diperlukan pelatihan tambahan atau pendampingan langsung agar kader dapat menggunakan aplikasi dengan lancar. Selain itu, masalah terkait sistem yang lemot dan koneksi internet yang tidak stabil juga turut mempengaruhi kelancaran penggunaan aplikasi.

Terpercaya

Terpercaya dalam penelitian ini mencakup terkait bagaimana Aplikasi Sayang Warga memiliki keamanan sistem yang dapat mengambil kepercayaan pengguna terhadap institusi penyedia layanan tersebut yaitu Pemkot Surabaya. Aplikasi Sayang Warga dilengkapi dengan sistem keamanan yang canggih, sehingga dapat menjamin kerahasiaan informasi atau data pribadi yang terdapat di aplikasi. Aplikasi ini dilengkapi dengan enkripsi data yang kuat untuk melindungi informasi pribadi warga dari akses yang tidak sah, memastikan kerahasiaan data tetap terjaga. Selain itu, terdapat sistem autentikasi yang memastikan hanya kader yang terverifikasi dan berwenang yang dapat mengakses aplikasi dan memasukkan data. Aplikasi juga memiliki sistem pemantauan aktivitas yang memungkinkan pengawasan terhadap setiap tindakan yang dilakukan di dalam sistem, sehingga dapat mendeteksi potensi penyalahgunaan atau kebocoran data. Dengan adanya langkah-langkah keamanan ini, Aplikasi Sayang Warga memberikan jaminan perlindungan data yang tinggi, menjadikannya sistem yang terpercaya untuk pendataan warga di Kelurahan Sememi.

Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh orang yang memiliki akun terdaftar dengan password yang telah dibagikan oleh pihak Pemkot Surabaya, mereka adalah para pegawai pemkot, kecamatan, kelurahan, puskesmas, dan Kader Surabaya Hebat yang namanya terdaftar sebagai kader. Selain itu, pada halaman aplikasi setelah berhasil login akan muncul notifikasi peringatan yang berisikan terkait pernyataan bahwa dilarang mengcopy, mengcapture, men-screenshoot, menyebarkan, mengirimkan, dan memanfaatkan data kependudukan yang ada di aplikasi ini secara sendiri atau menyuruh orang lain untuk keperluan diluar tujuan kegiatan, serta pernyataan bahwa semua data yang diinput akan menjadi tanggung jawab secara penuh orang pemilik akun tersebut. Pernyataan tersebut jika disetujui maka semua data yang diinput akan menjadi tanggung jawab secara penuh pemilik akun tersebut dan apabila melanggar yang disebutkan diatas, pemilik akun akan mendapatkan konsekuensi berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan UU Nomor Tahun 2008 tentang ITE. Semua akun yang login akan terbaca oleh sistem yang terhubung ke pemkot baik nama dan sebagai apa orang tersebut, sehingga jika terjadi pelanggaran maka nama pemilik akun tersebut akan dihukum sesuai konsekuensi diatas.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dan pengamatan yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwasanya Aplikasi Sayang Warga dilengkapi dengan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi warga. Setiap kader yang mengakses aplikasi wajib menyetujui pernyataan yang menegaskan bahwa mereka bertanggung jawab atas data yang dimasukkan, serta adanya konsekuensi hukum bagi pelanggaran. Selain itu, aplikasi ini juga mencatat dan memantau setiap aktivitas pengguna, termasuk nama dan jabatan pengakses, yang meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan fitur keamanan yang ketat ini, aplikasi Sayang Warga memberikan jaminan bahwa data warga terlindungi dengan baik dan setiap proses pendataan dilakukan secara aman dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tersedia

Tersedia pada penelitian ini menjelaskan terkait bagaimana Aplikasi Sayang Warga dalam penggunaannya memiliki kualitas teknis yang siap digunakan sehingga tidak memiliki gangguan dalam akses ke sistem digital tersebut. Dalam penggunaan Aplikasi Sayang Warga, proses akses yang dilakukan oleh pengguna mengalami beberapa kendala dimana sering terjadi *trouble* dari Aplikasi Sayang Warga sehingga data yang sebelumnya sudah diinput tidak tersimpan dalam sistem. Akan hal itu, pengguna harus mengisi kembali data dari awal pengerjaan, sehingga hal tersebut membuat kinerja Kader Surabaya Hebat tidak efektif karena kendala tersebut sering di alami. Selain itu juga ketergantungan suatu aplikasi *online* yaitu berkaitan dengan sinyal yang terkadang mengalami lemot sinyal yang mempengaruhi proses input data. Gangguan seperti ini seringkali mempengaruhi efisiensi kerja para kader, karena mereka harus menunggu aplikasi kembali normal sebelum melanjutkan tugas. Selain itu, koneksi yang lambat dapat menghambat pembaruan data yang harus dilakukan segera, sehingga memperlambat proses verifikasi dan proses informasi warga. Meskipun aplikasi memiliki potensi untuk mempermudah pendataan, masalah teknis seperti ini perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas aplikasi dalam jangka panjang.

Berdasarkan pengamatan dan beberapa wawancara yang dilakukan peneliti, maka dapat diketahui bahwa Aplikasi Sayang Warga sering mengalami gangguan teknis, seperti sistem *error* yang menghambat proses pendataan warga. Selain itu, masalah koneksi internet yang tidak stabil juga memperburuk situasi, membuat aplikasi berjalan lambat dan mengganggu pengunggahan data ke server. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam menyelesaikan tugas, baik bagi kader maupun pegawai kelurahan. Para pengguna berharap agar perbaikan dilakukan pada sistem aplikasi dan infrastruktur jaringan untuk memastikan proses pendataan berjalan lebih lancar, efisien, dan tanpa hambatan teknis.

Dapat Dimengerti

Dapat dimengerti pada penelitian ini mencakup terkait bagaimana Aplikasi Sayang Warga menyajikan informasi yang dapat dengan mudah dimengerti oleh penggunanya. Aplikasi Sayang Warga tampilan informasi serta menu-menu yang disajikan terbilang mudah dan jelas dipahami oleh penggunanya. Desain tampilan aplikasi dirancang dengan tampilan yang bersih dan sederhana, dengan menu yang jelas dengan tulisan nama setiap menu, sehingga para kader dapat dengan mudah memahami cara menggunakannya tanpa kebingungan. Selain itu, aplikasi ini juga menyertakan fitur tutorial atau video panduan yang bisa diakses kapan saja oleh kader, memberikan penjelasan rinci tentang penggunaan aplikasi. Sistem ini juga dilengkapi dengan pesan konfirmasi yang mudah dimengerti, memberitahu kader jika data telah berhasil disimpan atau jika ada kesalahan input yang perlu diperbaiki. Dengan semua fitur ini, aplikasi Sayang Warga memastikan bahwa seluruh proses pendataan dapat dilakukan dengan mudah dan lancar. Masyarakat juga dibuat mengerti dengan pelayanan menggunakan aplikasi tersebut, dikarenakan tugas dan layanan yang diberikan dijelaskan langsung oleh kader yang bertugas, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik dan tidak bingung tentang apa yang harus dilakukan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti dan hasil wawancara yang dilakukan, maka diketahui bahwa pada tampilan menu Aplikasi Sayang Warga ada beberapa menu dalam aplikasi Sayang Warga yang tampilan dan pilihan-pilihannya cukup banyak, salah satunya adalah pada menu layanan survei yang digunakan untuk penginputan data warga. Di dalam menu ini, terdapat berbagai pilihan jenis pengisian data yang harus diisi, seperti informasi pribadi, alamat, bahkan dalam menginput pendataan keluarga, individu, layanan individu yang isinya masih banyak lagi isian. Pilihan yang cukup banyak ini terkadang membuat pengguna, terutama bagi kader yang baru pertama kali menggunakan aplikasi, merasa bingung dan kesulitan dalam menentukan data apa yang harus diisi terlebih dahulu atau memilih jenis pengisian yang sesuai. Keberagaman opsi ini bisa menyebabkan kebingungannya semakin meningkat, terutama jika instruksi atau penjelasan tentang setiap pilihan tidak cukup jelas. Hal ini dapat memperlambat proses pendataan dan mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa meskipun Aplikasi Sayang Warga dirancang untuk memudahkan pengguna, banyaknya pilihan dalam menu, terutama pada menu layanan survei untuk penginputan data warga, dapat menyebabkan kebingungan bagi beberapa pengguna. Terlalu banyak opsi yang harus dipilih memperlambat proses input data dan meningkatkan kemungkinan kesalahan dalam pengisian. Hal ini dapat

menghambat kelancaran pendataan warga, terutama bagi pengguna baru yang belum familiar dengan aplikasi.

Konsisten

Konsisten dalam penelitian ini mencakup terkait penyajian Aplikasi Sayang Warga sebagai pelayanan digital yang konsisten optimal dalam memenuhi harapan pengguna. Aplikasi ini dirancang agar tetap stabil dan mudah diakses, memastikan bahwa setiap fitur berfungsi dengan baik tanpa gangguan. Hal ini juga berkaitan dengan seberapa mudah pengguna menemukan yang mereka cari dengan menjaga tata letak pelayanan yang sederhana. Pengaturan yang jelas dan terstruktur memungkinkan pengguna, seperti kader Surabaya Hebat, untuk melakukan pendataan warga secara efisien, menghindari kebingungannya saat mencari data atau fitur, dan memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memuaskan.

Konsistensi dalam penyajian aplikasi juga berarti bahwa setiap pembaruan atau perubahan pada sistem dilakukan dengan pertimbangan untuk menjaga kesederhanaan dan kenyamanan bagi pengguna. Pembaruan yang dilakukan tidak mengubah struktur dasar aplikasi yang sudah dikenal oleh pengguna, sehingga mereka tetap merasa familiar dengan tampilan dan fitur aplikasi. Aplikasi ini dirancang dengan tata letak yang sederhana namun efektif, memungkinkan pengguna untuk menemukan fitur atau data yang mereka cari dengan cepat dan tanpa kebingungannya. Dengan menjaga konsistensi dalam penyajian layanan digital ini, Aplikasi Sayang Warga tidak hanya memenuhi harapan pengguna, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam kegiatan pendataan dan pelayanan masyarakat secara keseluruhan. Pendekatan yang konsisten ini mendukung tercapainya tujuan dalam Aplikasi Sayang Warga sebagai alat pendataan yang efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dan penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwasanya meskipun Aplikasi Sayang Warga mengalami pembaruan fitur, para pengguna, baik kader maupun pegawai kelurahan, tetap merasa nyaman dan tidak bingung karena struktur dasar dan tata letaknya yang tetap konsisten. Pembaruan tersebut justru meningkatkan kinerja aplikasi tanpa mengubah alur kerja yang sudah familiar bagi mereka. Hal ini memudahkan para pengguna untuk tetap fokus pada tugas utama mereka, yaitu pendataan warga yang efisien dan akurat, serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Cepat

Cepat dalam penelitian ini mencakup tentang bagaimana Aplikasi Sayang Warga memudahkan pengguna dalam melakukan pelayanan pendataan sehingga mampu menyelesaikan layanan dengan cepat. Aplikasi ini dirancang agar memiliki respons yang cepat, sehingga proses pengumpulan dan pemrosesan data dapat dilakukan dengan lebih singkat. Dengan tampilan menu aplikasi yang jelas, kader tidak perlu menghabiskan waktu lama untuk mencari atau mengisi data, karena semua fitur yang dibutuhkan mudah diakses dan langsung tersedia. Selain itu, proses input data yang sederhana dan sistem yang langsung memvalidasi informasi mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pendataan, memungkinkan kader untuk menyelesaikan tugas mereka dalam waktu lebih singkat dan lebih efektif. Kecepatan pada aplikasi ini sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional di lapangan, memastikan bahwa pendataan warga dapat dilakukan dengan cepat dan akurat, tanpa mengorbankan kualitas informasi yang diperoleh.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa Aplikasi Sayang Warga memberikan manfaat signifikan dalam mempercepat dan mempermudah proses pendataan warga. Fitur-fitur yang jelas dan mudah dipahami memungkinkan para kader dan pegawai kelurahan untuk mengakses dan menginput data dengan cepat dan efisien, serta menjaga keakuratan data melalui sistem validasi. Hal ini membantu memastikan pendataan yang tepat waktu, terstruktur, dan minim kesalahan, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, aplikasi ini sangat mendukung kelancaran tugas pendataan dan pelayanan di Kelurahan Sememi.

Aplikasi Sayang Warga ini apabila terdapat kesalahan dalam proses input data, data tersebut dapat dihapus dan dilakukan perbaikan lalu dilakukan penyimpanan kembali. Respon dari pegawai yang bertugas dapat dikatakan sangat cepat karena segala aduan yang terjadi dalam pengisian data akan langsung direspon melalui telfon atau bertemu secara langsung, sehingga permasalahan yang dihadapi akan cepat mendapatkan bantuan. Meskipun terkadang mengalami keterlambatan karena pegawai yang di tunjuk dalam hal ini bukan merupakan pegawai yang khusus hanya mengerjakan tugas terkait Aplikasi Sayang Warga saja, namun juga merupakan petugas di Kelurahan Sememi sehingga memiliki tugas lain yang terkadang tidak dapat ditinggalkan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dan pengamatan yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa respon terhadap aduan melalui Aplikasi Sayang Warga cukup cepat, namun terkadang keterlambatan terjadi pada respon dari pihak kelurahan. Hal ini disebabkan oleh pembagian waktu dan tanggung jawab pegawai kelurahan yang tidak hanya menangani

aplikasi, tetapi juga memiliki tugas lain di kelurahan. Meskipun ada kendala waktu, para kader, pegawai kelurahan, dan masyarakat tetap menghargai upaya mereka dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Pembahasan

Teknologi berbasis digital yang semakin berkembang, menjadikan seluruh kegiatan khususnya dalam pemerintahan yang banyak berubah. Salah satu contohnya adalah di era digitalisasi saat ini, seluruh pekerjaan yang dulunya dilakukan secara manual sekarang berubah menjadi serba berbasis digital, atau biasa disebut dengan *electronic government*. Teknologi informasi diterapkan di berbagai bidang, salah satunya yaitu dalam bidang pelayanan publik. Untuk mendukung hal tersebut, maka pemerintah menciptakan banyak inovasi dalam hal pelayanan publik yang diberikan untuk terciptanya proses pelayanan yang lebih berkembang dan baik lagi sesuai yang diinginkan masyarakat.

Salah satu inovasi pelayanan publik yaitu tentang inovasi pelayanan terkait pendataan warga. Adapun daerah yang menciptakan inovasi untuk pelayanan pendataan warga tersebut salah satunya yaitu Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya menciptakan inovasi pelayanan pendataan warga berbasis digital yang bernama Aplikasi Sayang Warga (ASW). Aplikasi Sayang Warga merupakan sebuah sistem berbasis *website* yang digunakan dalam proses pendataan yang memiliki tujuan untuk dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan secara langsung yang ada di masyarakat dan mempercepat penanganan masalah sosial serta kesehatan. Aplikasi ini diresmikan oleh Pemerintah Kota Surabaya bersama beberapa Kader Surabaya Hebat yang tersebar di beberapa Kelurahan di Kota Surabaya. Aplikasi Sayang Warga dibawah naungan Pemerintah Kota Surabaya dan diterapkannya pada masing-masing kelurahan di Kota Surabaya yang dilakukan oleh Kader Surabaya Hebat di tiap kelurahan. Aplikasi ini diciptakan oleh Pemkot Surabaya selain untuk mempercepat proses pelayanan juga sebagai inovasi untuk mendukung *smart city*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas mengenai efektivitas Aplikasi Sayang Warga dalam meningkatkan pelayanan pendataan warga oleh Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kelurahan Sememi Kota Surabaya, maka dapat dilakukan analisis efektivitas pelaksanaan aplikasi dengan menggunakan teori Pedrosa, dkk (2020) yang meliputi kemudahan penggunaan, bermanfaat, sederhana, terpercaya, tersedia, dapat dimengerti, konsisten, dan cepat.

Kemudahan Penggunaan

Indikator efektivitas yang paling sering digunakan adalah terkait kemudahan layanan dan kegunaannya. Fatmawati (2015) mendefinisikan kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dapat dengan mudah menggunakan sistem tertentu sehingga tidak memerlukan usaha keras dan akan terhindar dari kesulitan, hal ini mencakup kemudahan penggunaan sistem informasi sesuai dengan keinginan penggunanya.

Aplikasi Sayang Warga yang digunakan oleh Kader Surabaya Hebat merupakan aplikasi yang berfungsi untuk mempermudah komunikasi antara warga dan pihak kelurahan. Aplikasi ini memudahkan kader dalam melaporkan berbagai masalah atau kebutuhan yang ada di masyarakat secara langsung dan *real-time*, sehingga memungkinkan masalah yang dihadapi warga untuk segera diidentifikasi dan ditangani dengan tepat. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Pedrosa dkk (2020) bahwa dalam layanan publik berbasis digital harus mengupayakan kegunaan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan penggunanya. Kemudahan penggunaan dalam Aplikasi Sayang Warga ini juga dilihat dari tampilan yang *user-friendly* dan fitur yang mudah diakses dan dipahami. Dengan demikian, aplikasi ini membantu pengguna dalam menjalankan tugasnya dengan lebih efisien dan efektif. Namun, meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan dalam hal komunikasi dan pelaporan, terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna. Kendala tersebut yaitu terkait adanya salah satu menu yang rumit, yaitu menu layanan survei dikarenakan di dalamnya terdapat pilihan-pilihan pengisian data lagi yang cukup banyak. Selain itu, hal tersebut juga menghambat kinerja kader terutama bagi yang sudah berumur tua, karena kurang melek dengan teknologi. Kendala lainnya adalah bahwa Aplikasi Sayang Warga hanya dapat diakses melalui situs *web* dan tidak tersedia sebagai aplikasi mandiri yang dapat diunduh di *playstore*. Hal ini menjadi kendala tersendiri bagi pengguna yang lebih terbiasa dengan aplikasi yang dapat diunduh dan langsung digunakan melalui perangkat seperti *handphone*. Untuk mengakses aplikasi ini, pengguna harus membuka link *web* atau mengunjungi situs resmi melalui kata kunci “Sayang Warga” di google, atau langsung menuju ke alamat *web* sayangwarga.surabaya.go.id. Meskipun proses ini dapat dilakukan dengan mudah, kenyamanan penggunaan aplikasi akan lebih maksimal jika aplikasi ini tersedia dalam bentuk aplikasi mandiri yang dapat diunduh dan dipasang langsung di perangkat pengguna.

Bermanfaat

Indikator bermanfaat merupakan pendorong mendasar dari niat penggunaan yang memengaruhi persepsi efektivitas layanan publik digital. Menurut Pedrosa (2020), indikator bermanfaat mengacu pada sejauh mana seseorang akan percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Aplikasi Sayang Warga juga memungkinkan para kader untuk melakukan pemantauan warga secara *real-time*. Dengan fitur pelaporan masalah yang mudah diakses, kader dapat segera melaporkan kondisi atau permasalahan yang ada di lapangan, baik itu terkait dengan kesehatan ataupun sosial. Keuntungan dari pemantauan *real-time* ini adalah bahwa masalah atau kebutuhan warga dapat segera diidentifikasi dan ditangani, sehingga mempercepat proses penanganan dan meningkatkan kualitas hidup warga. Selain itu, dengan aplikasi ini, laporan masalah yang diajukan oleh kader langsung dapat dilihat oleh pihak kelurahan, sehingga menciptakan kolaborasi yang lebih baik antara pemerintah dan warga dalam mengidentifikasi dan menangani masalah sosial maupun kesehatan di tingkat kelurahan.

Aplikasi Sayang Warga juga memberikan manfaat dalam hal pengumpulan data yang lebih akurat dan terkini. Karena data yang dimasukkan langsung oleh kader di lapangan, maka informasi yang diterima oleh pemerintah kelurahan menjadi lebih relevan dan terpercaya. Dengan data yang lebih akurat, proses penanganan masalah warga dapat dilakukan lebih tepat sasaran dan efektif. Selain itu, dengan adanya fitur pelaporan langsung dan pemantauan kondisi warga secara *real-time*, aplikasi ini memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data yang lebih akurat. Hal ini sangat penting, terutama dalam menangani masalah sosial dan kesehatan yang membutuhkan respon cepat. Seperti halnya kebijakan terkait bantuan sosial bagi MBR dan bantuan kesehatan bagi masyarakat yang memiliki masalah kesehatan juga balita yang kekurangan gizi namun tidak memiliki dana yang cukup, hal tersebut akan lebih tepat sasaran dengan data yang aktual dan faktual. Pengambilan keputusan yang didasarkan pada data yang akurat memungkinkan pemerintah kelurahan untuk membuat kebijakan atau tindakan yang lebih tepat, sehingga hasil yang diperoleh juga lebih optimal.

Sederhana

Menurut Wong (2017), Indikator sederhana mengacu pada proses interaksi pengguna dengan layanan. Sedangkan Pedrosa (2020), mengatakan bahwa indikator sederhana merupakan proses penyampaian layanan elektronik dalam menghasilkan pengalaman pengguna yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas dan konsistensi dengan proses layanan elektronik yang sederhana, maka akan lebih mudah dipelajari, lebih mudah diubah, dan lebih

cepat dijalankan. Dalam penelitian ini, indikator sederhana mencakup terkait sejauh mana aplikasi Sayang Warga telah memenuhi tujuan utamanya sebagai aplikasi dengan layanan yang mudah dan proses yang sederhana, sehingga para penggunanya, terutama Kader Surabaya Hebat (KSH), dapat dengan mudah mempelajari dan mengoperasikan aplikasi ini tanpa kesulitan. Berdasarkan hasil penelitian, Aplikasi Sayang Warga telah dirancang untuk memudahkan proses pendataan warga di Kelurahan Sememi dengan fitur yang *user-friendly*, yang memungkinkan para kader yang mungkin tidak memiliki pemahaman lebih tentang teknologi sekalipun, dapat segera memahami cara penggunaannya.

Aplikasi Sayang Warga telah dirancang untuk kemudahan penggunaan dengan fitur yang sederhana, namun kurangnya fasilitas teknologi yang memadai menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi. Beberapa kader yang tidak memiliki perangkat yang mendukung, seperti *handphone* yang memadai atau komputer, mengalami kesulitan dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi dengan lancar. Hal tersebut dikarenakan tampilan menu lebih jelas dan sesuai dengan panduan jika menggunakan *device* komputer atau laptop, sedangkan dengan *device* yang terbatas milik kader yaitu *handphone* pribadi, cukup menyulitkan karena tampilan yang berbeda pada *website handphone*. Penggunaan aplikasi yang mengandalkan jaringan internet juga menjadi kendala, terutama di area yang memiliki akses internet terbatas atau jaringan yang lemot. Di beberapa tempat, tidak tersedianya wifi dan komputer yang mendukung di balai RW untuk para kader yang melakukan penginputan data juga dapat menghambat kelancaran proses pendataan.

Kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dalam penggunaan aplikasi ini juga menjadi tantangan. Meskipun aplikasi ini sudah didesain dengan sederhana, namun tidak semua kader memiliki pengetahuan teknologi yang cukup untuk mengoperasikan aplikasi ini dengan efektif. Salah satunya yaitu bagi pengguna yang sudah berusia lansia karena kurang melek akan teknologi yang ada, dan hal ini juga dikarenakan tidak adanya kebijakan khusus terkait batas usia kader sehingga umur berapapun dapat menjadi kader, juga para kader ini awalnya adalah petugas jentik. Hal ini membuat beberapa kader membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami cara kerja aplikasi. Sebagian besar kader yang membutuhkan bantuan pembelajaran tidak selalu mendapatkan pendampingan yang cukup karena keterbatasan tenaga ahli. Dengan adanya masalah ini diharapkan untuk melakukan program pelatihan rutin untuk para kader, baik secara *offline* maupun *online*, sehingga mereka dapat lebih siap menghadapi tantangan penggunaan aplikasi. Selain itu, penyediaan tim IT atau pendampingan lebih rutin dari pihak kelurahan atau pemerintah kota Surabaya akan sangat membantu untuk mengatasi kesulitan teknis yang dihadapi oleh kader di lapangan. Selain itu, aplikasi yang kadang

mengalami *error* dan jaringan yang lemot sangat menghambat kelancaran proses pendataan. Sebagai solusi, salah satu langkah yang bisa diambil adalah dengan menambah fasilitas teknologi seperti penyediaan wifi di balai RW atau ruang-ruang lain yang digunakan oleh para kader untuk menginput data. Selain itu, peningkatan kapasitas server untuk mendukung lebih banyak akses dan pengolahan data juga akan mengurangi gangguan teknis yang sering terjadi.

Terpercaya

Menurut Pedrosa (2020), terpercaya merupakan persepsi keamanan sistem yang digunakan untuk menyediakan layanan dan kepercayaan terhadap lembaga yang menyediakan layanan. Menurut Helen (2022), terpercaya artinya masyarakat percaya terhadap pihak penyedia sistem layanan yang dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan data pribadi masyarakat. Dalam penelitian ini, indikator terpercaya mencakup tentang seberapa jauh aplikasi Sayang Warga dapat menjaga keamanan sistem dan kepercayaan pengguna terhadap layanan pada Aplikasi Sayang Warga. Berdasarkan hasil penelitian, Aplikasi Sayang Warga dirancang dengan sistem keamanan yang sangat baik untuk memastikan bahwa data pribadi warga yang dimasukkan dalam aplikasi tetap terlindungi dengan baik. Fitur keamanan pada aplikasi ini yang melindungi informasi pribadi dari akses yang tidak sah. Aplikasi ini dilengkapi dengan keamanan yang memastikan bahwa semua informasi yang dimasukkan ke dalam aplikasi, baik itu terkait identitas warga atau data sensitif lainnya, tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Hal itu karena yang dapat mengakses aplikasi, hanya beberapa orang yang memiliki *password* dan email yang telah dibuatkan oleh pihak Pemkot Surabaya.

Selain itu, aplikasi ini dilengkapi dengan sistem konfirmasi yang ketat, yang memastikan bahwa hanya individu yang terverifikasi dan berwenang, seperti kader, pegawai kelurahan, kecamatan, dan puskesmas, yang dapat mengakses aplikasi dan memasukkan data. Sistem ini juga membantu meminimalkan potensi penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Para pengguna aplikasi hanya dapat mengakses data setelah melakukan login menggunakan akun yang telah didaftarkan oleh Pemkot Surabaya dan setelah memasukkan *password* yang sah. Langkah ini memberikan tingkat perlindungan yang tinggi terhadap data pribadi, sehingga menciptakan rasa kepercayaan baik dari masyarakat maupun pemerintah.

Tersedia

Menurut Pedrosa (2020), tersedia merupakan kualitas teknis yang terkait dengan kesiapan dan tidak adanya gangguan dalam akses ke sistem digital. Menurut Natasurya (2014), tersedia merupakan ketersediaan akses informasi dan layanan publik secara online yang dapat diakses dengan mudah dan kapan saja melalui platform digital. Dalam penelitian ini, indikator tersedia mencakup tentang sejauh mana Aplikasi Sayang Warga dapat diakses tanpa gangguan teknis yang menghambat penggunaannya, serta kualitas teknis yang mendukung kelancaran operasional aplikasi. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan efisiensi dalam proses pendataan warga, hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa kendala teknis yang mengganggu kinerja para pengguna, terutama para Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kelurahan Sememi. Salah satu masalah utama yang sering dialami adalah terjadinya gangguan sistem atau *trouble*, sehingga data yang sudah diinput tidak tersimpan dengan baik dalam aplikasi. Hal ini mengakibatkan pengguna untuk mengisi data dari awal kembali, yang tentu saja sangat mengganggu dan mengurangi efektivitas kerja Kader Surabaya Hebat. Kendala teknis seperti ini tidak hanya membuang waktu dan tenaga, tetapi juga berpotensi menurunkan kinerja kader, karena mereka harus menghadapi situasi yang memerlukan pengulangan tugas yang sama.

Dari hasil penelitian, maka Aplikasi Sayang Warga masih menghadapi beberapa kendala teknis yang memengaruhi kelancaran penggunaannya. Meskipun aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pendataan dan meningkatkan pelayanan publik, dengan sering terjadi gangguan teknis seperti data yang tidak tersimpan dengan baik yang disebabkan karena sinyal internet yang buruk dapat menghambat efektivitas dan efisiensi kerja para Kader Surabaya Hebat (KSH), karena mereka harus mengulang proses pengisian. Hal-hal tersebut tidak sesuai dengan yang dikatakan oleh Pedrosa dkk (2020), karena sistem yang ada belum memiliki kesiapan dan belum terhindar dari adanya gangguan yang dapat mengurangi keefektifitasan aplikasi. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam hal perbaikan sistem aplikasi dan penyediaan infrastruktur teknologi yang lebih baik, seperti sinyal internet yang lebih stabil, agar aplikasi dapat diakses tanpa gangguan dan dapat mendukung kelancaran operasional dalam jangka panjang.

Dapat Dimengerti

Menurut Pedrosa (2020), dapat dimengerti merupakan penyajian informasi yang bertujuan untuk kesederhanaan dalam pelaksanaan berbagai transaksi dan navigasi dalam perjalanan pelayanan. Hal tersebut mengacu pada konsep bahwa informasi yang disajikan pada

aplikasi harus disusun dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna agar dengan mudah memahami cara melakukan berbagai layanan dengan efisien.

Aplikasi Sayang Warga dirancang dengan desain yang sederhana dan fitur yang mudah dipahami, sehingga warga dapat dengan cepat mengisi data, mengajukan keluhan, dan memanfaatkan layanan yang tersedia tanpa kesulitan. Setiap langkah dalam aplikasi dijelaskan pada panduan yang ada, sehingga membuat proses interaksi menjadi lebih efisien. Pengguna juga tidak akan bingung dalam menggunakan aplikasi ini karena cara pengisian data dan pengajuan keluhan sudah dipermudah dan diberi petunjuk yang jelas. Hal tersebut baik, sesuai dengan yang dikatakan Pedrosa dkk (2020), bahwa informasi dalam aplikasi disusun dengan jelas untuk memudahkan dalam memahami aplikasi. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh kader juga tidak menimbulkan kebingungan, karena setiap kader memiliki identitas yang jelas dan surat tugas yang memvalidasi peran mereka dalam memberikan layanan kepada warga. Identitas dan surat tugas ini membantu warga untuk mengetahui dengan pasti siapa yang bertugas melayani mereka dan apa yang dapat mereka harapkan dari kader tersebut. Sistem ini memastikan bahwa komunikasi antara warga dan kader berjalan lancar, sehingga tujuan dari aplikasi Sayang Warga, yaitu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan jelas, dapat tercapai dengan baik.

Penelitian ini menghasilkan bahwa Aplikasi Sayang Warga secara keseluruhan telah berhasil menghadirkan desain yang mudah dipahami dengan tampilan yang sederhana, serta menyediakan panduan yang mendukung kelancaran proses penggunaan. Namun, banyaknya pilihan dalam menu layanan survei menjadi hambatan bagi beberapa pengguna, karena menyebabkan kebingungan. Dengan petunjuk yang lebih jelas di setiap pilihan menu akan sangat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas aplikasi dalam jangka panjang. Dengan adanya perbaikan diharapkan Aplikasi Sayang Warga dapat lebih optimal dalam memfasilitasi pendataan dan mendukung tugas para kader dengan lebih baik.

Konsisten

Pedrosa (2020) mengatakan bahwa, konsisten merupakan pemeliharaan dan penyajian pelayanan elektronik yang selaras dalam hal desain, pengaturan, dan interaktivitas untuk mengoptimalkan dan memenuhi harapan pengguna. Menurut Razi (2023), konsistensi layanan digital merupakan persepsi tentang seberapa mudah pengguna menemukan apa yang mereka cari. Layanan *e-government* harus dapat diakses dan dirancang dengan baik, dan harus mengikuti standar yang telah ditetapkan.

Konsistensi dalam penyajian aplikasi juga terlihat pada cara aplikasi dalam proses pembaruan atau perubahan sistem. Setiap pembaruan yang dilakukan tetap mempertimbangkan untuk mempertahankan struktur dan tata letak yang sudah dikenal oleh pengguna. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Pedrosa dkk (2020), bahwa konsisten dalam pengaturan dan desain aplikasi akan mengoptimalkan kinerja pengguna. Dengan demikian, meskipun aplikasi terus berkembang dan diperbarui, pengguna tidak merasa kebingungan dengan perubahan tampilan atau fungsi. Hal ini menjaga agar pengguna tetap mengenali dan nyaman saat menggunakan aplikasi, yang penting untuk meminimalkan potensi kesalahan atau ketidakefektifan selama penggunaan. Aplikasi Sayang Warga dengan demikian tidak hanya menjaga konsistensi dalam penyajian tampilan, tetapi juga berfokus pada kenyamanan dan kemudahan bagi para pengguna dalam menjalankan tugas mereka.

Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan cara yang praktis, sehingga kegiatan pendataan warga bisa dilakukan lebih efisien. Konsistensi yang dijaga dalam setiap pembaruan dan penyajian fitur juga meningkatkan efektivitas aplikasi dalam mendukung tujuan utama, yaitu sebagai alat pendataan yang efisien dan efektif bagi masyarakat. Aplikasi ini menunjukkan bahwa konsistensi dalam desain dan penyajian sangat berpengaruh pada kualitas pengalaman pengguna. Konsistensi aplikasi yang mudah dipahami memastikan bahwa aplikasi ini tetap efisien dan dapat diandalkan oleh para Kader Surabaya Hebat dalam menjalankan tugas mereka.

Cepat

Menurut Pedrosa (2020), cepat merupakan kemampuan untuk menyelesaikan layanan dan merespon informasi dalam waktu singkat. Menurut Lestari (2021), cepat menekankan pada efisiensi penyampaian informasi dan layanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, indikator cepat mencakup tentang Aplikasi Sayang Warga yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam menjalankan tugas pendataan dengan cepat dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian, Aplikasi Sayang Warga memiliki desain yang memungkinkan proses pengumpulan dan pemrosesan data dilakukan dalam waktu yang singkat. Menu dan fitur aplikasi disusun dengan jelas dan mudah diakses, sehingga para kader tidak perlu menghabiskan waktu lama untuk mencari atau mengisi data yang diperlukan.

Kecepatan aplikasi juga tercermin dalam cara sistem menangani kesalahan input data, apabila terjadi kesalahan dalam pengisian, data yang salah dapat dengan mudah dihapus dan diperbaiki sebelum diproses lebih lanjut. Proses ini memungkinkan para kader untuk segera memperbaiki kesalahan tanpa harus memulai dari awal, sehingga tidak ada waktu yang

terbuang. Kecepatan dan kemudahan dalam memperbaiki data yang salah sangat penting untuk menjaga kelancaran proses pendataan. Selain itu, respon dari petugas juga turut mendukung kecepatan aplikasi ini. Setiap masalah yang dihadapi oleh pengguna dalam pengisian data akan segera ditanggapi, baik melalui telepon atau bertemu langsung. Petugas siap memberikan bantuan secara cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul. Namun, terkadang ada keterlambatan dalam memberikan respon karena petugas yang ditunjuk juga memiliki tugas lain di luar Aplikasi Sayang Warga, yaitu tugas utamanya sebagai pegawai di Kelurahan sehingga tidak dapat ditinggalkan. Keterlambatan ini terkadang menghambat kecepatan dalam proses pengaduan.

Dalam hasil penelitian ini, maka Aplikasi Sayang Warga berhasil menyesuaikan kecepatan dalam setiap aspeknya, dari pengisian data hingga penanganan kesalahan, serta respon petugas yang cepat. Hal ini memungkinkan proses pendataan warga dilakukan dengan cepat dan akurat, yang sangat penting dalam mendukung operasional yang lancar di lapangan. Kecepatan ini tidak mengorbankan kualitas informasi yang dikumpulkan, sehingga Aplikasi Sayang Warga dapat menjadi alat yang efisien dan efektif dalam menjalankan tugas pendataan, sekaligus memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan Aplikasi Sayang Warga (ASW) cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan publik terkait pendataan warga oleh Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kelurahan Sememi, Kota Surabaya. Aplikasi ini memudahkan pengguna dengan desain sederhana, fitur yang efisien, serta mempercepat proses pendataan sehingga informasi lebih cepat dan akurat. Namun, terdapat beberapa kelemahan seperti keterbatasan akses aplikasi yang hanya tersedia dalam bentuk web, kurangnya SDM yang paham teknologi, serta kendala teknis seperti sistem error dan jaringan yang tidak stabil. Selain itu, pegawai kelurahan yang memiliki tugas lain tidak dapat sepenuhnya fokus pada aplikasi ini. Meskipun demikian, ASW berhasil mendukung kinerja KSH dalam mengatasi permasalahan warga secara cepat dan efisien, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Berdasarkan teori efektivitas berbasis digital menurut Pedrosa et al. (2020), ASW memenuhi beberapa indikator, seperti kemudahan penggunaan, manfaat, kesederhanaan, kepercayaan, ketersediaan, keterpahaman, konsistensi, dan kecepatan. Aplikasi ini memudahkan kader dalam pendataan dan pelaporan real-time, namun menu layanan survei yang kompleks membingungkan bagi warga yang kurang paham teknologi. ASW bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan publik dan mempercepat respons pemerintah terhadap

permasalahan warga. Desainnya yang user-friendly memungkinkan kader mengoperasikannya dengan mudah, meskipun masih ada kendala teknis dan kurangnya SDM yang memahami sistem. Keamanan data yang tinggi menjadikan ASW aplikasi yang terpercaya, meski masih ada kendala dalam ketersediaan akibat gangguan jaringan. Aplikasi ini juga konsisten dalam desain dan sistem pembaruannya, serta mendukung proses pendataan dengan cepat dan efisien, meskipun keterlambatan respons masih terjadi karena pegawai kelurahan memiliki tanggung jawab lain.

Untuk meningkatkan efektivitas ASW, beberapa saran diberikan, yaitu: (1) mengembangkan aplikasi mandiri yang bisa diunduh melalui Playstore agar lebih mudah diakses; (2) membuat kebijakan terkait batas usia KSH untuk mengatasi kendala SDM yang kurang melek teknologi; (3) meningkatkan fasilitas, pelatihan, dan perbaikan sistem aplikasi; (4) memperbaiki sistem dan meningkatkan server agar aplikasi lebih stabil; (5) memberikan petunjuk yang lebih jelas pada setiap menu untuk meningkatkan efisiensi penggunaan; serta (6) menetapkan pegawai khusus di kelurahan yang fokus pada pelayanan pendataan warga menggunakan ASW.

REFERENSI

- Adristi, D., Feblianto, E., & Ismail, H. (2019). The effectiveness of citizens' services in implementing the Sayang Warga application in Gundih Kelurahan.
- Aidyl, M., & Eriyanti, F. (2022). Efektivitas pemberian bantuan Fishbox oleh Dinas Perikanan Kota Pariaman dalam rangka pemberdayaan nelayan. *Jurnal Ilmu Sosial*, 9(2), 391–397.
- Anisa, P., & Yuska, S. (2022). Efektivitas pengendalian peralatan keamanan lapas (studi kasus di Lembaga Pemasyarakatan Kelas III Surulangun Rawas). *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 2058–2065.
- Ardelia, N. S., & Hertati, D. (2023). Inovasi aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193–209. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i2.2795>
- Assiroj, P., Susaningsih, C., & Wijaya, G. J. (2023). Analisis efektivitas aplikasi E-Arsip pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian Politeknik Imigrasi*, 6(1), 31–54. <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.406>
- Aulia Rani, N., Samin, R., & Okparizan. (2023). Strategi pengembangan e-government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Asian*, 11(2), 1–14. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i2.153>

- Budiono, A. S., & Megawati, S. (2024). Implementasi program aplikasi Sayang (Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan) Warga di Kelurahan Tembok Dukuh Kecamatan Bubutan Kota Surabaya. *Publika*, 12, 77–90.
- Contesta, S. (2019). Efektivitas e-government dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Skripsi Universitas Batam*, 1–3.
- Donni, J. P., & Gunawan, A. (2018). *Manajemen perkantoran efektif, efisien, dan profesional*.
- Fakhrur Razi, D. (2023). Efektivitas pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng.
- Fauzi, A. S., & Suprobawati, D. (2023). Peran Kader Surabaya Hebat (KSH) dalam mewujudkan kampung bersih dan sehat (PHBS) di Kelurahan Lontar. *Inovasi Sektor Publik*, 3, 106–116.
- Freddy, H. T. R., Achmad, W., & Nasution, M. S. (2022). The effectivity of public services based on smart government in Bukit Raya District Pekanbaru City. *Journal of Governance*, 7(1), 239–259. <https://doi.org/10.31506/jog.v7i1.14557>
- Fuad, A. H., & Mudjahidin. (2013). Penilaian kualitas layanan e-government dengan menggunakan dimensi E-GovQual. *Jurnal Teknik POMITS*, 1(1), 1–6.
- Hariato, H., Mulyani, T. S., & Oktalina, G. (2021). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (ease of use), kenyamanan (convenience), kepercayaan (trust), dan ketersediaan fitur (feature availability) terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking KlikBCA. *Jurnal Ilmiah Bisnis Elektronik*, 1(1), 69–80. <https://doi.org/10.61533/jinbe.v1i1.159>
- Jannah, M. N., & Pradana, G. W. (2021). Efektivitas aplikasi Sicantik (Sidoarjo cegah angka kematian ibu dan anak) pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 9(4), 355–366. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n4.p355-366>
- Kusumadewi, A. N., & Rosdiana, W. (2024). Analisis kompetensi Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Balongsari Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 3, 148–161.
- Meiregina, A., & Widiyarti, A. (2023). Inovasi aplikasi "Sayang Warga" dalam meningkatkan kemudahan pendataan warga oleh kader di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 5, 384–354.
- Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). The effectiveness of public services through e-government in Makassar City. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(1), 1176–1178.
- Natasurya, R. (2014). Penerapan kebijakan e-government melalui sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalimantan Timur. *Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 1–11.
- Pedrosa, G. V., Kosloski, R. A. D., De Menezes, V. G., Iwama, G. Y., Da Silva, W. C. M. P., & Figueiredo, R. M. D. C. (2020). A systematic review of indicators for evaluating the effectiveness of digital public services. *Information (Switzerland)*, 11(10), 1–14. <https://doi.org/10.3390/info11100472>

- Prastiwi, M. A. (n.d.). Efektivitas aplikasi iPusnas sebagai sarana temu balik informasi elektronik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Surabaya, P. K. (2022). *User guide Sayang Warga*.
- Surabaya, W. (2021). *Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021*. https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/perwali_2029.pdf
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di era pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Widianto, N. (2023). Improving the effectiveness of public services through technology-based service innovations in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 155. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.45171>
- Widyastuti, A. (2022). Efektivitas aplikasi Lapori! dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. *Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan FMP*, 3(1), 10–27.