

**INOVASI LAYANAN PANTAUAN PENDUDUK (SIPANDU) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA SURABAYA (PEMERINTAH KOTA SURABAYA)**

Adhe Purnomo

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
adhe29jr@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Inovasi layanan SIPANDU adalah inovasi yang di ciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam pelaksanaannya layanan berbasis aplikasi ini diamanahkan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika selaku penyedia layanan. Inovasi ini lahir pasca kejadian terorsime yang ada di Surabaya pada 13 mei 2018 lalu, hal tersebut membuat masyarakat yang terkena dampak terorisme menuntut Pemerintah Kota Surabaya untuk memberikan solusi agar tindakan kejahatan tersebut tidak terulang kembali. Dan pada tanggal 15 mei 2018 aplikasi ini lahir. aplikasi layanan ini lahir dari upaya pemerintah Kota guna menjawab kegundahan yang menyelimuti warga Surabaya kala itu pasca kejadian terorisme, dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat menjawab semua kebutuhan masyarakat Kota Surabaya dalam memulihkan kondusifitas Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Sementara itu, fokus penelitian ini adalah indikator inovasi menurut teori Gebauer et al; Prahalad & Ramaswamy. Kemudian subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima indikator inovasi menurut teori Gebauer et al; Prahalad & Ramaswamy masih terdapat kelebihan dan kekurangan. Analisis penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Surabaya dalem memberikan layanan ini sudah di katakan sangat baik berbgai upaya di lakukan guna mengembalikan kondisi Kota Surabaya. Salah satu upaya yang di lakukan adalah dengan melakukan sosialisai secara berkala dan promosi melalui media online. Kekurangan dari inovasi layanan ini masih terdapat warga/pengguna yang belum melek teknologi membuat layanan aplikasi ini belum berjalan maksimal. Adapun saran dari peneliti adalah diharapkan Dinas Kominfo Kota Surabaya turut aktif mensosialisaiikan layanan SIPANDU ini kepada pemuda Surabaya agar bisa diakses oleh semua kalangan pengguna layanan SIPANDU ini. Serta perlunya pelatihan teknologi yang di adakan oleh Diskominfo Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas masyarakat Kota Surabaya.

Kata Kunci : Pelayanan, Publik, Inovasi.

Abstract

SIPANDU service innovation is an innovation created by the Surabaya City Government in implementing this application-based service mandated to the Office of Communication and Information as a service provider. This innovation was born after the most recent incident in Surabaya on May 13 2018, which made the people affected by terrorism demand the Surabaya City government to provide a solution so that the crime would not be repeated. And on May 15 2018 this application was born. This service application was born from the efforts of the city government to answer the anxiety that enveloped Surabaya citizens at the time after the terrorism incident, with this application it was hoped that it could answer all the needs of the Surabaya City community in restoring the conducive condition of Surabaya City. The type of research used in this study is descriptive and uses a qualitative approach. Meanwhile, the focus of this study is an indicator of innovation according to the theory of Gebauer et al; Prahalad & Ramaswamy. Then the subject of this study was determined by technique *purposive sampling*. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Data analysis is done by collecting data, reducing data, presenting data and drawing conclusions. The results of the study show that of the five indicators of innovation according to the theory of Gebauer et al; Prahalad & Ramaswamy still have

advantages and disadvantages. Analysis of the research shows that Diskominfo Kota Surabaya in providing this service has been said to be very good with various efforts made to restore the condition of the city of Surabaya. One of the efforts taken is to conduct regular socialization and promotion through online media. The disadvantage of this service innovation is that there are still people / users who have not been tech savvy, making this application service not running maximally. The suggestion from the researcher is that it is expected that the Surabaya City Communication and Information Service will actively socialize the service of this guide to young Surabaya people so that it can be accessed by all users of SIPANDU services. As well as the need for technology training held by Diskominfo Surabaya City to improve the quality of the people of Surabaya City.

Keywords: Service, Public, Innovation.

PENDAHULUAN

Melayani setiap warga negaranya merupakan tugas wajib suatu negara, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Sinambela (2011:5) mengartikan pelayanan publik sebagai:

“pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak setiap warga negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi oleh penyedia dan penyelenggara pelayanan publik.”

Pengertian lain dari Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat (Dwiyanto, 2005:141).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Namun secara empiris pelayanan publik yang terjadi saat ini masih menampilkan ciri-ciri berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani” oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan suatu perubahan dalam bidang pelayanan publik (Ridwan dan Sudrajat, 2009:18). Maka dari itu untuk mencapai pelayanan yang maksimal suatu pemerintah harus membuat kebijakan. Suharto (2012:7) menjelaskan sebagai berikut:

“Kebijakan adalah prinsip atau cara bertindak yang di pilih untuk mengarahkan pengambilan keputusan, kebijakan adalah suatu ketetapan yang berlaku dengan dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang, baim dari yang membuatnya mauoun yang menaatinnya. Dengan demikian dapat

dinyatakan bahwa kebijakan adalah suatu ketetapan yang membuat prinsip prinsip untuk mengarahkan cara cara bertindak yang di buat secara berencana dan konsisten dalam mencapai tujuan.”

Kebijakan yang di luncurkan oleh pemerintah diharapkan semua kepentingan publik bisa terlaksana dengan baik dan di harapkan juga memenuhi kebutuhan publik, serta dapat menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat modern sebagai dampak dari globalisasi. Hage dan Powers (dalam Anwar, 2004) menyebutkan salah satu dari yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer. *E-government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat (Atthahara, 2018:66-67).

Maka dari itu kebutuhan masyarakat di era modern pemerintah menciptakan inovasi layanan yang berbasis internet sebagai penyedia layanan pada masyarakat. Terkait isu dan permasalahan yang beredar baru-baru ini yakni terorisme yang merupakan permasalahan yang tidak bisa di selesaikan dengan mudah dan cepat perlu penanganan yang sesuai untuk mengatasi permasalahan ini. Aksi terorisme yang terjadi di berbagai daerah dalam beberapa tahun terakhir ini kebanyakan dilakukan oleh orang Indonesia dan hanya sedikit aktor-aktor dari luar (Hikam, 2016:33). Dibuktikan dengan data dari *The Global Terrorism Database*, yang menunjukkan rekapitulasi kelompok pelaku dengan serangan terbanyak periode tahun 1997-2018 adalah Gerakan Aceh Merdeka (GAM) dengan jumlah 116 serangan teror (<http://www.start.umd.edu/gtd/> diakses 26 September 2018). Adanya aksi teror telah menunjukkan nyatanya sebagai tragedi atas ketidakseimbangan HAM. Artinya, terorisme ikut ambil bagian dalam kehidupan berbangsa ini untuk menunjukkan potensi lain dari berbagai jenis dan ragam kejahatan khususnya kejahatan kekerasan, kejahatan terorganisasi (Mardenis, 2011: 120).

Di Indonesia sendiri aksi teror yang mencekam terjadi pada bulan Mei 2018. Dimana terdapat lima kali aksi teror dalam sepekan, yang setidaknya telah merenggut 31 nyawa, 18 orang diantaranya adalah pelaku teror, serta melukai puluhan orang lainnya termasuk anak-anak. Dan yang paling terasa adalah aksi teror yang

terjadi di Surabaya, yaitu bom bunuh diri di tiga Gereja pada tanggal 13 Mei 2018. Kemudian bom bunuh diri di Rusunawa Wonocolo pada tanggal yang sama, serta bom bunuh diri di Polrestabes Surabaya tanggal 14 Mei 2018 (<http://www.kumparan.com> diakses 8 September 2018).

Dalam hal ini perlu kegiatan serta interaksi sosial dari masyarakat serta peranan aktif dalam menjaga keamanan daerah masing-masing menjadi solusi awal mengurangi kejahatan terorisme ini. Langkah itu juga harus dimbangi dengan peranan lembaga negara dalam memperbaiki layanan sehingga dapat mencatat data para warga guna untuk mengatasi permasalahan ini. Masih jelas ingatan kita ketika Kota Surabaya yang bisa dikatakan Kota yang sangat nyaman dan aman tidak luput dari tindakan terorisme hal ini membuktikan bahwa tidak ada jaminan akan keamanan suatu negara apabila lembaga negara tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan warganya kepada warganya. Berbagai solusi telah dibuat oleh pemerintah salah satunya adalah perbaikan layanan administrasi kependudukan. Pentingnya layanan administrasi pencatatan data penduduk dapat membantu negara serta memudahkan mendeteksi sedini mungkin apabila terdapat unsur yang berkaitan dengan hal terorisme. Karena bukan hal yang tidak mungkin terorisme yang beredar di Indonesia berawal dari mudahnya akses masuk ke Indonesia tanpa ada data penduduk yang jelas.

Berbagai inovasi dan langkah di lakukan lembaga pemerintah untuk memberantas aksi kejahatan terorisme. Salah satunya adalah layanan dari Pemerintah Kota Surabaya yang memberikan layanan inovasi berupa aplikasi yang di dalamnya mewajibkan penduduk pindah dan tidak tetap yang berasal dari non-Surabaya berkewajiban mengisi data pada aplikasi tersebut. Layanan tersebut dinamakan Sistem Informasi Pantauan Penduduk (SIPANDU). Tujuannya jelas untuk menangkal dan memberantas kegitan terorisme.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti dengan melakukan wawancara pada beberapa narasumber ditemukan bahwa, upaya menciptakan layanan ini dilakukan Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka mengembalikan suasana aman dan kondusif serta perbaikan layanan administrasi kependuduk. Selanjutnya, peneliti juga berkesempatan untuk melakukan wawancara dengan Kepala Dinas KOMINFO Surabaya yang menyebutkan bahwa melalui inovasi SIPANDU ini diharapkan masyarakat turut aktif dalam membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam mencegah aksi teror kembali terjadi di Surabaya.

Dari pemaparan wawancara di atas menjelaskan upaya yang di lakukan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dalam mencegah aksi teroris yang marak terjadi serta tidak panik ketika ada tindakan kejahatan terorisme di sekitar mereka. Kepala Kominfo Surabaya tersebut juga menuturkan kepada semua elemen masyarakat Surabaya mulai RT dan RW untuk turut aktif dalam mensosialisasikan tindak kejahatan teroris, sehingga bisa terdeteksi sedini mungkin tidak kejahatan terorisme (<https://humas.Surabaya.go.id> diakses tanggal 26 September 2018).

Dari kutipan di atas, dapat dilihat bagaimana seriusnya Pemerintah Kota Surabaya dalam upaya mengembalikan situasi aman dan nyaman Kota Surabaya. Dibuktikan dengan peluncuran layanan aplikasi SIPANDU yang diharapkan dapat menjadi solusi akan permasalahan yang ada. Di sisi lain layanan ini di harapkan dapat yang mengembalikan interaksi warga Kota Surabaya yang selama ini sudah mulai terabaikan peranannya.

Aplikasi SIPANDU merupakan aplikasi terkait mekanisme pelayanan pindah datang dan keluar penduduk serta pendataan penduduk non permanen Kota Surabaya, aplikasi ini bisa dimuat dimedia *smartphone* melalui *play store* dan *app store*. Aplikasi ini untuk meningkatkan interaksi para ketua RT/RW agar mengetahui kehidupan warganya, untuk masuk aplikasi ini para RT dan RW menerima username dan password satu per satu dari kelurahan. Aplikasi ini memuat beberapa pertanyaan seputar keluarga yang sedang pergi lama, tidak tetap, maupun pendataan penduduk bukan asli Surabaya. Bila sudah tersisi semua mekanisme selanjutnya memasukan NIK dan alamat serta menjelaskan ke mana perginya keluarga tersebut, data yang di butuhkan dalam registrasi aplikasi ini adalah data SIM, KK dan KTP setelah data semua sudah terintegras dengan sistem maka akan ada pilihan menu simpan guna menyimpan data para warga Kota dan warga Kota non-Surabaya. Tidak hanya ketua RT dan RW saja mendapatkan sosialisai tentang aplikasi ini , pemerintah kota surabaya juga memberlakukan hal serupa terhadap pengurus tempat ibadah. Mereka akan diberi *password* dan *username* untuk memonitoring aktivitas ceramah dan kelompok yang melakukan diskusi di tempat ibadah masing masing.

Melihat permasalahan yang diuraikan di atas, penting untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimanakah inovasi layanan SIPANDU agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan tuntunan masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan oleh instansi. Berdasarkan pemikiran tersebut maka penulis memandang perlunya melakukan penelitian secara mendalam mengenai “Inovasi Layanan Sistem Informasi Pantuan Penduduk Kota Surabaya (SIPANDU) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Pemerintah Kota Surabaya)”

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah faktor penciptaan dalam inovasi menurut Gebauer et al., 2010; Prahalad & Ramaswamy, 2004 (dalam Sebatu, 2016). Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2007) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis Inovasi Layanan Pantauan Penduduk (SIPANDU) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Pemerintah Kota Surabaya) dengan menggunakan indikator faktor penciptaan dalam inovasi menurut Gebauer et al., 2010; Prahalad & Ramaswamy, 2004 (dalam Sebatu, 2016). Indikator tersebut meliputi keterlibatan (masyarakat/pelanggan), layanan mandiri, pengalaman, pemecahan masalah, *co-designing*. Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

1. Keterlibatan (Masyarakat/Pelanggan)

Keterlibatan pelanggan (masyarakat) adalah salah satu faktor penciptaan nilai dalam inovasi yang digunakan sebagai suatu alat untuk melihat inovasi dari segi nilai ketika penyedia layanan berusaha meyakinkan pelanggan melalui iklan dan promosi yang melibatkan dan mengaktifkan penerima pesan promosi. Dengan demikian faktor keterlibatan pelanggan menunjukkan bahwa inovasi ini lahir dan diharapkan bisa menjadi komoditas pelanggan aplikasi SIPANDU ini, dibuktikan dengan penyedia layanan yang berusaha meyakinkan pelanggan akan hadirnya inovasi ini melalui media sosial, media cetak maupun sosialisasi yang berkala.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti fokus yang di pakai oleh Dinas Kominfo Kota Surabaya memiliki beberapa tahap serta upaya yang di pakai guna meyakinkan aplikasi SIPANDU ini. Tahapan tahapan tersebut adalah dengan mensosialisasikan aplikasi ini ke kelurahan yang ada di Surabaya serta membuat iklan tentang bahaya terorisme dan mengajak masyarakat turut aktif dalam kegiatan keamanan di kampung masing masing. Fungsi aplikasi SIPANDU ini adalah membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam menekan angka kejahatan terorisme serta tindakan criminal lainnya, selain itu juga membantu mencatat data warga non permanen yang tinggal di Surabaya, untuk masyarakat sendiri dengan adanya SIPANDU diharapkan bisa lebih mengoptimalkan kegiatan masyarakat dalam menjaga dan ketentraman daerah masing masing, memang aplikasi SIPANDU ini tidak bisa di akses oleh semua kalangan masyarakat tetapi aplikasi membutuhkan keaktifan warga guna membantu para RT dan RW dalam pelaporan warga yang dirasa mencurigakan.

Layanan aplikasi SIPANDU ini memang di latar belakang kejadian terorisme yang ada di Surabaya pada Mei 2018, dari kejadian tersebut pemerintah Kota Surabaya berinisiatif untuk membuat layanan berbasis aplikasi yang membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam mengatasi permasalahan terorisme. Aplikasi ini di buat dengan mempertimbangkan apa yang di butuhkan masyarakat pasca kejadian terorisme yang ada di Surabaya.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam mengenalkan aplikasi ini adalah dengan mempromosikan melalui media massa, seperti

pengiklanan di televisi, radio, koran serta melalui media sosial yang saat ini banyak digunakan oleh masyarakat luas seperti *instagram*, *twitter*, *facebook* dan juga tersedia di web Pemerintah Kota Surabaya. Selain melalui media massa, upaya yang di lakukan oleh pemerina Kota Surabaya adalah dengan melakukan sosialisasi ke kecamatan dan kelurahan, bentuk sosialisai yang di berikan adalah dengan memberi informasi tentang apa saja kegiatan warga sekitar yang mencurigikan, menjelaskan tentang mekanisme laporan aplikasi SIPANDU, serta memerikan arahan pada masyarakat tentang peranan mereka dalam pencegahan aksi terorisme.

Memang dalam hal sosialisai pemerintah Kota Surabaya belum melakukan sosialisai ke seluruh kecamatan dan kelurahan yang ada di Surabaya karena keterbatasan SDM, tetapi hal tersebut akan terus di upayakan mengingat pentingnya masyarakat Kota Surabaya mengetahui aplikasi ini. Nilai keefektifan dalam aplikasi SIPANDU ini terlihat dalam kemudahan akses dan fitur-fitur yang ada didalamnya serta manfaat yang dirasakan oleh pelanggan (masyarakat).

2. Layanan Mandiri

Faktor penciptaan nilai layanan mandiri dalam inovasi menjelaskan mengenai sebuah inovasi berbasis elektronik harus memiliki nilai layanan mandiri dimana hal tersebut dilakukan melalui internet, telepon genggam, terminal komputer, atau mesin tiket yang memungkinkan pelanggan untuk memesan, membeli, dan bertukar sumber daya tanpa adanya interaksi langsung dengan pegawai servis penyedia layanan. Hal ini diciptakan agar proses pelayanan yang diberikan lebih cepat dan dapat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna.

Inovasi layanan aplikasi SIPANDU ini merupakan layanan terbaru dari pemerintah Kota Surabaya. Yang di mana apabila di hubungan dengan faktor layanan mandiri sangat berkaitan, karena aplikasi ini berbasis internet dan memungkinkan pengguna aplikasi tidak terlibat tatap muka langsung dengan petugas serta bisa di akses di mana saja dengan catatan ada faktor internet. Aplikasi ini diluncurkan dan didesain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna guna membantu pemerintah dalam melaporkan warga yang aktifitasnya dirasa menyimpang dan pergaulan yang mencurigakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti selama berada di lapangan yang berfokus pada faktor layanan mandiri pada inovasi layanan SIPANDU ini dapat dikatakan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna yang menginginkan pelayanan yang praktis dan cepat melalui fitur-fitur yang ada didalamnya. Aplikasi ini memiliki beberapa fitur layanan laporan untuk user RT dan RW yang di muat yakni, penduduk tidak di tempat, penduduk pergi lama, penduduk non permanen untuk user tempat ibadah juga ada menu 3 laporan yakni, ceramah, kelompok dan lainnya. Dari semua menu dan fitur yang di sosialisasikan oleh

Dinas Kominfo semua fitur yang bisa di akses tanpa memerlukan adanya campur tangan petugas.

Untuk user kepenggunaan yang di gunakan oleh pengurus rumah ibadah hampir sama dengan user yang di dapatkan oleh ketua RT dan RW hanya saja yang membedahkan adalah dalam laporan pengurus ibdah melaporkan segala hal jenis ceramah agama yang menyimpang dari ajaran agama masing masing,serta melaporkan ketika ada kegiatan kelompok diskusi yang mencurigakan untuk data kependudukan sama yakni KTP dll.

Berdasarkan hasil kajian peneliti mengenai faktor layanan mandiri, dapat membuktikan bahwa aplikasi layanan SIPANDU yang di buat oleh pemerintah Kota Surabaya sesuai dengan kebutuhan masyarakat hal ini sesuai karena model pelayannya berbasis internet, cepat ,efektif, praktis dan mudah. Hal ini di dukung dengan fitur fitur yang tersedia yang memudahkan pengguna dalam mengakses aplikasi ini.

3. Pengalaman

Faktor penciptaan nilai pengalaman pelanggan dalam inovasi mendefinisikan suatu layanan didalam inovasi dapat menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi pelanggan atau menciptakan suatu pengalaman baru bagi pelanggan dalam menerima pelayanan. Hal ini menjadi faktor penting dalam inovasi karena suatu inovasi merupakan penciptaan baru yang menghadirkan pengalaman yang baru bagi pelanggan tanpa mengurangi fungsi dan nilai yang sudah ada sebelumnya.

Dalam inovasi ini faktor pengalaman pelanggan dikaitkan dengan pengalaman pengguna aplikasi yang merasakan pengalaman baru dalam hal pelayanan yang di rasa efektif. Dari hasil kajian peneliti tentang inovasi layanan SIPANDU ini pelanggan/pengguna bisa mendapatkan layanan berbasis aplikasi yang bisa di akses melalui satu genggam dengan *smartphone*. dalam hal ini yang di rasakan oleh pengguna layanan adalah hal yang nyata, dapat dilihat dari penggunaan waktunya dimana dengan Aplikasi SIPANDU yang berbasis internet ini pengguna bisa lebih cepat menggunakan layanan aplikasi ini dan data yang masuk pun langsung terintegrasi dengan server pusat. Yang bisanya proses pelayanan memerlukan waktu lama tetapi dengan aplikasi ini pengguna layanan bisa dengan cepat mengaskes layanan dan hal ini merupakan pengalaman yang baru dan berkesan di masyarakat.

Aplikasi SIPANDU ini juga dirasa dapat menjawab akan kebutuhan masyarakat yang pada Mei 2018 terkena dampak bom dan menimbulkan rasa trauma yang luar biasa sehingga menuntut pemerintah Kota Surabaya membuat solusi untuk menghilangkan trauma tersebut. Perbedaan layanan SIPANDU dengan layanan yang pernah ada adalah layanan SIPANDU ini bisa di akses di mana saja dan hanya memerlukan paket data sehingga memudahkan pengguna layanan dalam melakukan jenis laporan di aplikasi SIPANDU ini. Hal ini jelas tentu

menciptakan pengalaman baru bagi pengguna layanan yang mendapatkan layanan secara cepat tepat dan mudah. Disisi lain selain mudahnya akses aplikasi meski tidak semua masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini adalah dari segi menu dan fiturnya yang di buat sesuai dengan kebutuhan masyarakat di mana fitur yang di buat di desain agar bisa di gunakan secara maksimal oleh penggunanya.

Berdasarkan hasil paparan yang telah disampaikan peneliti diatas telah membuktikan faktor penciptaan nilai pengalaman pelanggan terdapat pada inovasi layanan SIPANDU dimana pelanggan merasakan suatu hal yang baru dalam mengakses layanan ini yaitu memperoleh pelayanan dengan mudah dan cepat serta data yang di laporkan secara akan masuk ke server pusat tanpa perlu menunggu konfirmasi dari pihak kelurahan dan kecamatan terlebih dahulu sehingga bila ada laporan yang di rasa mncurigakan bisa langsung di tindak oleh pihak yang berwajib.

4. Pemecahan Masalah

Faktor penciptaan nilai pemecahan masalah dalam inovasi merupakan suatu proses dimana sebuah inovasi yang berkaitan dengan literatur tentang pemulihan layanan, yang memerlukan nilai perbaikan bersama. Dalam sebuah inovasi atau model pelayanan baru tertentu terdapat masalah di dalam pelaksanaannya tetapi harus ada pemecahan masalah bersama yang melibatkan berbagai elemen dalam memecahkan masalah tersebut agar sebuah inovasi dapat bertahan lama dan memiliki manfaat khususnya di masyarakat.

Dari kajian mengenai inovasi layanan SIPANDU faktor pemecahan masalah yang di tawarkan oleh Pemerintah Kota Surabaya merupakan strategi yang sudah di rancang sebelum aplikasi ini lahir. Dalam sebuah inovasi seperti ini kendala dan hambatan dapat terjadi di 2 faktor yakni faktor internal dan faktor eksternal, di dalam faktor internal biasanya kendala yang muncul berupa jaringan yang *down* serta *server* yang lambat dan keahlian petugas dalam menjalankan aplikasi. Sedangkan dari faktor eksternal muncul masalah berupa ketidaktahuan masyarakat akan layanan aplikasi ini serta belum meratanya sosialisai karena keterbatasan waktu dan SDM. Untuk mengatasi hal ini perlu adanya pemecahan masalah yang melibatkan partisipasi semua element yang terlibat dalam SIPANDU guna perbaikan bersama.

Berbagai upaya di lakukan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam hal ini Di amanahkan ke Dinas Kominfo Kota Surabaya dalam memecahkan masalah yang ada berbagai upaya di lakukan yakni dengan melibatkan pasrtisipasi masyarakat guna perbaikan bersama. Sejauh ini belum ada hambatan berarti dari faktor internal karena memang server aplikasi SIPANDU ini di buat sedetail mungkin karena menyimpan data rahaisa yang memungkinkan di manfaatkan banyak orang apaila tingkat keamananya rendah. Hambatan yang paling terlihat ada pada faktor eksternal yang mana banyak dari kalangan masyarakat tidak mengetahui aplikasi ini dan kurangnya sosialisai

dari RT dan RW padahal aplikasi ini membutuhkan keinteraktifan warga guna mendapatkan data penduduk yang di rasa perlu untuk di laporkan.

Selain itu masih minimnya pengetahuan akan teknologi sehingga banyak dari kalangan pengguna yang memiliki akses aplikasi ini tidak bisa menggunakannya dengan maksimal. Disisi lain karena aplikasi ini berbasis internet terkadang sinyal dari pengguna tidak setabil dan mengakibatkan layanan aplikasi ini tidak lancar. Untuk mengurangi kendala yang ada Dinas Kominfo Kota Surabaya juga Sudah berupaya mengatasi hambatan ini di buktikan dengan akan melakukan sosialisai secara berkala dan melakukan pelatihan berbais IT di kelurahan yang di rasa masih belum bisa meenggunakan akses internet secara maksimal.

Berdasarkan hasil paparan diatas telah membuktikan bahwa terkait faktor pemecahan masalah dibutuhkan dalam menemukan solusi atas kendala dan hambatan yang terjadi pada layanan SIPANDU. Masih belum ditemukan kendala dan hambatan yang kompleks. Hambatan yang mendominasi ialah disebabkan dari faktor eksternal yaitu ketidaktahuan masyarakat akan hadirnya inovasi ini sehingga serta kurangnya pengetahuan akan internet.

5. *Co-Designing*

Faktor penciptaan nilai *co-designing* dalam inovasi merupakan sebuah proses dimana suatu penciptaan inovasi didasarkan atas kerjasama antara pelanggan dengan penyedia layanan untuk menciptakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Dalam hal ini yang dimaksud dengan kerjasama ialah suatu aspirasi atau masukan pelanggan kepada penyedia layanan untuk menciptakan suatu produk baru atau inovasi. Sesuai dengan kajian mengenai inovasi layanan SIPANDU, faktor *co-designing* sangat berhubungan dengan apakah penciptaan layanan ini turut mempertimbangkan aspirasi masyarakat dan apakah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, faktor ini merupakan upaya pemerintah Kota Surabaya dalam menjaga keberlanjutan inovasi yang ada.

Dalam menjaga keberlanjutan suatu Aplikasi Dinas Kominfo Kota Surabaya selalau berkoordinasi dengan waliKota, hal ini di upayakan apabila di kemudian hari terdapat hal hal yang bersumber dari aspirasi masyarakat pengguna aplikasi SIPANDU ini untuk memperbarui fitur atau menambah menu pada laporan sesauai dengan kondisi yang ada di masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara memang peranan pengguna aplikasi SIPANDU sangat di butuhkan karena yang memakai dan menggunakan aplikasi tersebut adalah pengguna itu sendiri. Hal ini di khusus kan untuk menjaga keberlangsungan layanan aplikasi itu sendiri. Karena memang aplikasi ini di buat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga dalam pelaksanaanya di butuhkan partisipasi masyarakat. Hal tersebut di upayakan agar aplikasi SIPANDU ini banyak di donlowad dan di pakai oleh

pihak yang mendapatkan akses sehingga bisa mengembalikan kondusifitas Kota Surabaya.

Berdasarkan paparan di atas memang dalam sebuah inovasi pelayanan harus melibatkan aspirasi masyarakat sehingga aplikasi yang di luncurkan bisa memenuhi kebutuhan masyarakat, dari pantauan peneliti tentang user yang sudah mendonlowad SIPANDU sudah ada sekitar 1000 user hal ini membuktikan masyarakat puas akan aplikasi SIPANDU yang di rancang guna mengembalikan kondusifitas Kota Surabaya, disisi lain fitur yang di tawarkan juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga belum ada hambatan dalam hal ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan SIPANDU sudah sesuai dan telah memenuhi faktor penciptaan nilai dalam inovasi yaitu *co-designing*.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai Inovasi Layanan Pantauan Penduduk (SIPANDU) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Pemerintah Kota Surabaya) dari pemaparan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Masih terdapat kelebihan dan kekurangan. Analisis penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Surabaya dalem memberikan layanan ini sudah di katakan sangat baik berbgai upaya di lakukan guna mengembalikan kondisi Kota Surabaya. Salah satu upaya yang di lakukan adalah dengan melakukan sosialisai secara berkala dan promosi melalui media online. Kekurangan dari inovasi layanan ini masih terdapat warga/pengguna yang belum melek teknologi membuat layanan aplikasi ini belum berjalan maksimal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait Inovasi Layanan Pantauan Penduduk (SIPANDU) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Pemerintah Kota Surabaya) yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi menyeluruh dan berkala ke sumua kecamatan dan kelurahan yang ada di Surabaya agar para pengguna aplikasi bisa menggunakan aplikasi dengan baik. Serta melakukan monitoring secara bertahap agar bisa memantau efektifitas layanan Aplikasi SIPANDU ini
2. Memberikan pembaruan menu pada aplikasi SIPANDU yang di rasa peneliti tampilan menyunya sangat sederhana dan tidak begitu menarik, memang menu di rancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang mayoritas sudah berusia matang , tetapi alangkah baiknya lebih membuat tampilan menu agar terlihat lebih baik.
3. Untuk layanan akses karena aplikasi ini tidak bisa di muat oleh semua masyarakat peneliti berharap agar penyedia layanan bekerja sama dengan pemuda Surabaya dalam membantu mensosialisasikan aplikasi ini kerana umumnya pemuda di era sekatang sedikit banyak paham akan msalah teknologi informasi.

4. Melakukan kerjasama dengan pihak-pihak yang mempunyai rekam jejak digital, karena aplikasi ini memuat data rahasia yang berorientasi pada terorisme yang mana data yang tersimpan harus disimpan dengan keamanan tinggi agar tidak bisa dicuri ataupun masalah yang berkaitan dengan server.
5. Mengintegrasikan layanan aplikasi ini dengan Dinas terkait.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP UNESA.
2. Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atthahara, Haura. 2018. *Inovasi Pelayanan publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lapian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. Karawang: Universitas Singaperbangsa (online). (<https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/download/1412/1167> diakses 26 September 2018)
- Anwar, M. Khairul. 2004. *Aplikasi SIM bagi Pemerintahan di Era Otoda, SIMDA*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hikam, Muhammad A.S. 2016. *Deradikalisasi: Peran Masyarakat Sipil Indonesia Membendung Radikalisme*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
- Mardenis, 2011, *Pemberantasan Terorisme: Politik Internasional dan Politik Hukum Nasional Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ridwan, Juniarso & Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sebathu, Samuel Petros, dkk. 2016. "Service Innovation in a Complex Service System: Public Transit Service Sustainability Business Cases". *Jurnal Internasional Social and Behavioral Science* 224. Hal. 269-275 (online). (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305602> diakses tanggal 28 September 2018)

Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian. Statistik Untuk Penelitian*. CV. Alfabeta: Cetakan Kedelapan. Bandung

Suharto, Edi. 2012. *Analisis Kebijakan Publik*. Alfabeta. Bandung.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik