

IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI SAYANG (SISTEM LAYANAN PENDAMPINGAN DAN PERLINDUNGAN) WARGA DI KELURAHAN TEMBOK DUKUH KECAMATAN BUBUTAN KOTA SURABAYA

Andre Saputra Budiono

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

andre.17040674097@mhs.unesa.ac.id

Suci Megawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

sucimegawati@unesa.ac.id

Abstrak

Kemiskinan, *stunting*, dan kematian ibu hamil menjadi persoalan serius bagi Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya hingga melahirkan sebuah solusi berupa Aplikasi Sayang Warga (Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan Warga) yang 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, dalam implementasinya aplikasi ini ditemui beberapa kendala, seperti masih adanya masyarakat yang enggan berpartisipasi dalam proses pendataan hingga sumber daya di lapangan yang terbatas cukup menghambat. Penelitian ini berupaya untuk menganalisis implementasi kebijakan Program Aplikasi Sayang Warga di Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan purposive sampling dalam pemilihan informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Sayang Warga yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya berjalan dengan baik dan memudahkan pelaksanaan pelayanan publik di Surabaya menjadi lebih cepat. Namun ditemukan beberapa kendala seperti sistem digitalisasi yang masih belum optimal akibat adanya pelayanan administrasi yang dilakukan secara manual, sumber daya di bidang IT yang kurang kompeten, fasilitas sarana dan prasarana penunjang pekerjaan yang kurang memadai, hingga rendahnya kemampuan pelaksana dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya dapat memberikan sosialisasi secara masif kepada seluruh pelaksana, menambahkan fasilitas sarana dan prasarana penunjang kerja, memberikan pelatihan teknis penggunaan aplikasi, membuat buku saku pedoman kerja, dan insentif yang memadai.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, *e-Government*, Sayang Warga

Abstract

Poverty, stunting, and maternal mortality have become serious problems for the Surabaya City Government, leading to a solution in the form of the Sayang Warga Application (Citizen Assistance and Protection Service System), which aims to make it easier to identify various social welfare, health problem, human resources development, and provide immediate and targeted public service interventions. However, the implementation of this application encountered several obstacles, such as the community's reluctance to participate in the data collection process and limited resources in the field. This research seeks to analyze the policy implementation of the Sayang Warga Application Program in Tembok Dukuh Surabaya Village. The method used in this research is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation and interviews with purposive sampling in the selection of informants. The results showed that the Sayang Warga Application launched by the Surabaya City Government is running well and facilitates the implementation of public services in Surabaya to be faster. However, there are several obstacles, such as the digitalization system that is still not optimal due to the existence of administrative services that are carried out manually, resources in the IT field that are less competent, inadequate facilities and infrastructure to support work, and the low ability of implementers to convey information to the public. Surabaya City Government can provide regular socialization to all implementers, add facilities and infrastructure to support work, provide technical training on the use of applications, make a handbook of work guidelines, and provide adequate incentives.

Keywords: Policy Implementation, *e-Government*, Sayang Warga

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di era disrupsi sekarang ini merupakan sebuah tuntutan yang tidak dapat dihindari. Ekspektasi masyarakat kini semakin besar dan meningkat. Ketika ekspektasi itu tidak dapat dipenuhi, maka pelayan publik (birokrasi pemerintah) harus siap menghadapi gelombang protes besar dari masyarakat yang disuarakan oleh melalui berbagai kanal atau *platform*, salah satunya media sosial. Semakin kesini, publik juga memberi perhatian besar pada manfaat dan dampak birokrasi sebagai institusi dan tatanan formal (Olsen, 2006). Ini merupakan sebuah tantangan besar bagi birokrasi pemerintahan yang selama masih terkesan lambat dalam menyikapi persoalan publik (Adnan, 2013), agar terus adaptif dan responsif dalam memberikan pelayanan publik. Pemerintah dalam hal ini adalah agen/fasilitator yang memberikan fasilitas maupun akses yang sama kepada setiap warga negara dan penghargaan kepada swasta sebagai mitra pemerintah yang berkontribusi menyediakan jasa/layanan kepada masyarakat (Li & Qiu, 2022).

Pelayanan publik adalah hak dasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah (Agustino, 2020), yang secara luas juga dapat dimaknai sebagai aktivitas/kegiatan yang berorientasi untuk kepentingan publik di segala bidang, tidak hanya administrasi, namun juga pendidikan, kesehatan, ekonomi, ketahanan pangan, infrastruktur, pemukiman, transportasi dan lain sebagainya (Spicker, 2009). Sedangkan menurut Dwiyanto (2014), pelayanan publik adalah wujud dari *good governance*. Dalam *good governance*, peran transisi *governance* lebih berfokus pada peningkatan kualitas atau perbaikan kualitas pemerintahan (Ramadhan, et. al., 2022). Tradisi birokrasi kolonial yang menganggap bahwa pejabat birokrasi adalah penguasa mengakibatkan mereka merasa bahwa rakyatlah yang membutuhkan mereka. Padahal idealnya relasi negara dan rakyat sama-sama membutuhkan satu sama lain. Oleh karena itu *good governance* hadir untuk mengubur tradisi tersebut, berbagai elemen non-pemerintah seperti masyarakat dan swasta merupakan komponen kunci perbaikan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Baik dan buruknya kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh ketiganya.

Indonesia sebenarnya telah memiliki Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang salah satu isinya juga memuat semangat perbaikan pelayanan publik di masa depan. *Grand design* tersebut termuat dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010. Dalam perpres

tersebut diakui bahwa dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan publik dapat disediakan oleh pemerintah selaras dengan tantangan yang dihadapi saat ini seperti persaingan global yang ketat dan kebutuhan masyarakat atas akses digital pemerintah. Oleh karena itu, *grand design* ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan dapat memberikan pelayanan yang prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Perkembangan zaman berdampak masif terhadap sektor teknologi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sudah tidak awam terdengar dan membawa banyak perubahan di berbagai aspek kehidupan dan bidang pekerjaan, salah satunya adalah administrasi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah untuk urusan pemerintahan dan terkait penyebaran sayap pelayanan publik dan regulasi atau kebijakannya yang dulunya hanya sebatas sistem informasi pemerintah (*government information system*), kini sudah bergeser menjadi istilah e-Government yang kemudian berangsur-angsur beralih ke e-Governance. E-Government dapat meningkatkan pemerintah, warga, dan swasta dengan layanan *Information and Communication Technologies* (ICT). Dorongan TIK ini yang kemudian berdampak pada peningkatan layanan pemerintah ke warga (Weill and Ross, 2004:8).

Model pelayanan elektronik atau yang biasa kita sebut sebagai *e-government* yang menjadi solusi atas persoalan kerumitan birokrasi yang ada selama ini serta dalam rangka efektivitas dan efisiensi prosedur layanan (Rahmadana et al., 2020; Rifani & Megawati, 2023). Di Indonesia, pemerintah pusat juga terus mendorong pemerintah daerah untuk mengimplementasikan sistem *e-government* atau dalam bahasa Indonesia dikenal sebagai Pemerintahan Berbasis Elektronik agar meminimalisasi segala bentuk praktik maladministrasi dan upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional kepada masyarakat (Holle, 2011). Meskipun di lapangan banyak ditemui hambatan dalam mendukung penerapan *e-government* di Indonesia (Eprilianto et al., 2021).

Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia yang mengalami perkembangan cukup pesat, baik dari aspek lingkungan, pendidikan, maupun tata kota, juga tidak melupakan aspek digitalisasi yang terus dikembangkan dalam sistem tata kelola pemerintahan maupun menciptakan

kebiasaan baru bagi masyarakat. Hal ini terbukti di era kepemimpinan Wali Kota Tri Rismaharani, Surabaya pernah dijadikan model *e-government* nasional. Hal ini dikarenakan Surabaya merupakan kota yang paling masif menerapkan dan mengembangkan *e-government* (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2012). Sedangkan di era kepemimpinan Wali Kota Eri Cahyadi, Surabaya dinobatkan kota terinovatif dalam *Innovative Government Award* (IGA) tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri. Tentu, ini berkat upaya Pemkot untuk terus berinovasi dalam menghadirkan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat (Ginjar, 2022). IGA merupakan cara pemerintah pusat untuk mendorong pemerintah daerah untuk berinovasi. Hal jugaselaras dengan kemauan masyarakat (Hadi et al., 2020).

Inovasi menjadi salah satu solusi yang digunakan untuk meningkat kualitas pelayanan pada instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik (Pratama & Rahaju, 2022). Dalam inovasi terdapat tiga aspek penting yaitu adanya masukan, proses dan juga luaran yang dihasilkan. Jadi inovasi tidak hanya sebatas dengan produk namun juga menghimpun proses dan sistem yang menghasilkan implikasi pada pemecahan masalah (Wicaksono, 2019).

Salah satu inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh Pemkot Surabaya dalam bentuk *e-government* adalah Aplikasi Sayang Warga. Sayang Warga merupakan singkatan dari Sistem Layanan dan Pendampingan Warga Surabaya. Berikut adalah tampilan beranda pada aplikasi Sayang Warga.



Gambar 1. Tampilan Beranda Aplikasi Sayang Warga
(Sumber: Warga Kel. Tembok Dukuh Surabaya)

Aplikasi Sayang Warga berusaha mengurai permasalahan yang ada dimasyarakat, salah satunya terkait dengan stunting. Pada pemberitaan Maret 2022 yang lalu, tingginya kasus *stunting* di Kota Surabaya menjadikan daerah ini berada pada zona kuning. Faktor utama yang mengakibatkan tingginya angka stunting selain pada faktor kesehatan yakni pola asuh orang tua (Widiyana, 2022). Namun, setidaknya Pemkot Surabaya telah berhasil mengurangi angka stunting dari 12.788 balita pada tahun 2020 menjadi 6.722 balita pada 2021. Seiring berjalan waktu, per Oktober 2022 jumlah balita stunting berangsur turun drastis menjadi 1.055 balita (Hakim & Rifai, 2022). Selain *stunting*, Surabaya juga menjadi penyumbang tertinggi kasus kematian ibu hamil bersama dengan Kabupaten Jember. Hal ini merupakan paradoks kota besar, mengingat secara kuantitas, dokter di kota tentu lebih banyak, rumah sakit juga banyak, dan aksesnya juga mudah, namun justru angka kematiannya tinggi (Widiyana, 2022). Tidak berhenti sampai disitu, persoalan kemiskinan juga masih menjadi sorotan. Berdasarkan data dari Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), kemiskinan ekstrem di Surabaya berjumlah 23.523 orang (Salman & Kurniati, 2022). Persoalan serius ini menuntut agar Pemkot Surabaya memberikan terobosan untuk memecahkannya.

Sayang Warga pada dasarnya merupakan solusi dari pendataan kesehatan yang selama ini dilakukan secara manual, sehingga kurang efektif untuk mendapatkan data warga secara akurat dan *real time*. Selain itu data yang dihimpun juga besar, tentu akan menyulitkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam melakukan intervensi, belum lagi risiko kemungkinan terjadinya kehilangan data. Hanya teknologi yang mampu menjadi solusi cepat dalam mengatasi persoalan tersebut (Pauziah, 2013). Sebagai aplikasi terobosan baru, perancang dan perencana aplikasi wajib untuk memberikan kemudahan kepada pengguna, dalam hal ini adalah pelaksana yang diterjunkan ke lapangan untuk melakukan pendataan (Artitania et al., 2022). Pemkot Surabaya secara intens selalu memberikan pelatihan kepada para kader surabaya hebat (KSH) agar mudah menggunakan aplikasi Sayang Warga. Hal ini merupakan wujud kesungguhan dan kepedulian pemerintah untuk mendapatkan data secara *real time* di lapangan mengenai permasalahan kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat. Perlu diketahui sebelumnya bahwa mekanisme/alur pendataan Sayang Warga dilakukan oleh Kader

Surabaya Hebat (KSH) Kota Surabaya yang didampingi petugas kelurahan/kecamatan, beserta TP PKK atau Puskesmas melalui aplikasi yang telah dirancang oleh Pemkot Surabaya (Aulia, 2022). Tentu dalam pembuatannya telah memperhatikan aspek efisiensi tenaga, waktu maupun jangkauan pelayanan (Ardiansyah & Rosyani, 2021).

Program Aplikasi Sayang Warga ini merupakan bukti perhatian dan kepedulian Pemkot Surabaya pada warganya. Hal ini ditandai sebagai wujud bahwa negara hadir memenuhi kebutuhan warganya (Azizah & Meirinawati, 2022). Selain itu, Sayang Warga merupakan wujud realisasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang diterjemahkan oleh Pemkot Surabaya melalui Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 45 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Daerah; dan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 126 Tahun 2021 tentang Satu Data Indonesia Tingkat Kota Surabaya. Kemudian untuk mekanisme pembiayaan para pelaksana di lapangan diatur dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2022 tentang Pemberian Biaya Jasa Pelayanan/Honorarium Bagi Warga Pelayan Masyarakat di Kota Surabaya.

Studi ini dilakukan di Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya dengan argumen bahwa telah ada penelitian sebelumnya yang membahas terkait media kartu gizi dengan pendekatan metode Jigsaw untuk meningkatkan pola asuh balita dalam mencegah stunting di wilayah Puskesmas Tembok Dukuh Kota Surabaya (Sayuningsih & Hatijah, 2019). Tidak hanya itu, studi ini juga didasarkan pada penelitian lainnya terkait penyebab kejadian preeklampsia pada ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Tembok Dukuh Surabaya. Preeklampsia adalah salah satu penyebab tingginya kasus kematian ibu hamil di Indonesia. Di Jawa Timur sendiri, Surabaya merupakan yang tertinggi (Fadilah, 2018). Kedua penelitian tersebut menjadi dasar untuk melakukan studi ini mengenai implementasi aplikasi Sayang Warga, karena seperti yang dijelaskan diatas bahwa Sayang Warga sendiri berfokus pada layanan stunting dan ibu hamil. Persoalan kesehatan, khususnya stunting dan ibu hamil yang terjadi di Kelurahan Tembok Dukuh,

Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya menarik untuk ditelusuri lebih lanjut dan menjadi dasar studi ini.

Dalam implementasinya, aplikasi ini ditemui beberapa kendala, seperti masih adanya masyarakat yang enggan berpartisipasi dalam proses pendataan hingga sumber daya di lapangan yang terbatas cukup menghambat. Penelitian ini akan melihat bagaimana implementasi dari program Aplikasi Sayang Warga di Surabaya, apakah membawa perubahan yang nyata dan signifikan dalam menyelesaikan persoalan kesehatan, khususnya ibu hamil, tumbuh kembang balita, hingga stunting, atau malah memperparah keadaan yang ada, atau bahkan tidak menghasilkan dampak apapun. Implementasi pada dasarnya adalah upaya untuk mewujudkan tujuan dan sasaran telah ditetapkan, dengan didukung juga oleh alokasi anggaran yang memadai (Akib, 2010). Implementasi merupakan penentu berhasil atau gagalnya suatu program. Sehingga sebegus apapun rumusan dan rancangan sebuah program tidak akan berarti apabila formulasi itu tidak dilanjutkandengan proses implementasi. Oleh karena itu, implementasi dari sebuah program memiliki peran yang sangat penting dan wajib untuk dilakukan (Yuliah, 2020). Implementasi juga merupakan sarana yang dapat dimanfaatkan sebagai perantara untuk mengaktualisasikan berbagai ide, gagasan, maupun inovasi yang telah dibuat. Implementasi dapat dibedakan menjadi dua pandangan, yaitu implementasi sebagai sebuah instrumen atau alat ukur dan implementasi sebagai sebuah proses dari perancangan program yang dilakukan, kedua perspektif itu tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya dan merupakan sebuah kesatuan yang saling terintegrasi (Katuuk, 2014).

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III yang menekankan pada empat aspek, diantaranya ialah (Agustino, 2016):

1. Komunikasi, merupakan wujud dari keberhasilan dari implementasi sebuah kebijakan, sebagai upaya agar implementator dapat mengetahui apa saja tindakan yang akan dijalankan, sehingga tujuan dan sasaran dari kebijakan yang ditetapkan dapat tersalurkan kepada kelompok yang menjadi sasaran kebijakan, dengan demikian maka akan dapat meminimalisir terjadinya penyimpangan terhadap implementasi dari sebuah kebijakan.
2. Sumber daya, penting perannya dalam mewujudkan sebuah program kebijakan.

Meskipun isi sebuah kebijakan telah dikomunikasikan dengan baik namun apabila sumberdaya seperti sumberdaya manusia sebagai implementator kurang memadai dan tidak memiliki kompetensi yang bagus maka implementasi tidak akan berjalan dengan baik.

3. Disposisi, merupakan karakter yang dimiliki oleh para implementator. Seperti adanya komitmen, kejujuran, kedisiplinan dan jiwa demokratis. Apabila implementator memiliki disposisi yang baik dan sesuai dengan visi yang telah dirumuskan oleh para pemangku kebijakan maka implementasi kebijakan akan tepat sasaran dan efektif untuk dijalankan.
4. Struktur Birokrasi, merupakan struktur dari sebuah organisasi yang berperan dalam menjalankan kebijakan yang sudah ditetapkan. Struktur organisasi yang memiliki birokrasi yang rumit dan panjang akan berdampak terhadap tidak efisiennya pengawasan dan keefektifan dari sebuah kebijakan. Struktur organisasi ini sangat penting dan mestinya dapat mematuhi dari *Standard Operational Procedure* (SOP) dan fragmentasi yang telah disepakati.

Model implementasi George C. Edward III dinilai dapat menjelaskan secara komprehensif Implementasi Program Aplikasi Sayang (Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan) Warga di Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya. Kemudian, penelitian terdahulu terkait implementasi kebijakan *e-government* di Surabaya maupun di wilayah Jawa Timur, seperti karya dari (Fadhilah & Prabawati, 2019). Literatur tersebut menjadi rujukan peneliti dalam membangun argumentasi dan mengonstruksikan pondasi penelitian ini.

Penelitian implementasi program Aplikasi Sayang Warga ini memiliki tujuan untuk mengetahui implementasi program ini berjalan dengan meninjau ketepatan sasaran dan permasalahan yang terjadi pada saat program ini dijalankan. Dengan hadirnya Aplikasi Sayang Warga ini dapat memberi manfaat dalam ruang lingkup akademis di segi teoretis dengan menggunakan teori George C. Edward III dalam implementasi program, sedangkan ruang lingkup praktis dapat menggambarkan kualitas program yang dijalankan dan memudahkan pemerintah dan pelaksana khususnya di Kelurahan Tembok Dukuh Kecamatan Bubutan dalam melakukan pendataan

kesehatan dengan cara perlindungan dan pendampingan secara digital melalui aplikasi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis pendekatan penelitian deskriptif (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018). Penggunaan deskriptif dimaksudkan untuk mengungkapkan data dan menggambarkan variabel secara apa adanya saat melakukan penelitian di lapangan (Putra, 2015). Dalam konteks penelitian ini, kami berfokus untuk menganalisis implementasi Program Aplikasi Sayang (Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan) Warga di Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya. Suatu keharusan bagi penelitian kualitatif untuk terjun langsung ke lokasi tempat penelitian dilakukan, serta menginput data dengan melakukan wawancara secara langsung (Nugrahani, 2014). Data diperoleh dari beberapa narasumber/informan yakni Kader Surabaya Hebat (KSH), Kepala Seksi Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian beserta Staff Kelurahan Tembok Dukuh Surabaya, dan warga setempat.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan pada tahap awal pra penelitian dengan maksud untuk mengetahui kondisi penelitian. Tidak hanya itu, observasi juga dilakukan pada saat penelitian guna mengetahui kondisi secara mendalam fakta di lapangan (Novianti, 2012). Dalam penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* dengan menasar informan yang menjadi implementator di lapangan. Studi kepustakaan dapat diperoleh berdasarkan literatur artikel yang sesuai dengan topik penelitian yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan model interaktif sebagai teknik analisis data yang terdapat pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian, reduksi data dari hasil data yang didapatkan saat observasi atau wawancara, penyajian data dari penelitian yang dilakukan, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Teknik analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles & Huberman, 1992)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Program Aplikasi Sayang (Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan) Warga di Kelurahan Tembok Dukuh Surabaya merupakan

sebuah layanan berbasis digitalisasi atau secara elektronik sebagai wadah untuk mendekatkan diri kepada masyarakat. Pelayanan Sayang Warga dilaksanakan setiap hari Selasa pada pukul 18.00-20.00 WIB. Dengan cara warga cukup datang ke Balai RW di tempat tinggal masing-masing untuk mendapatkan layanan dari kelurahan maupun kecamatan. Selain itu yang istimewa dari layanan Sayang Warga ini adalah setiap hari Jumat pada pukul 08.00-15.00 WIB, warga dapat memanfaatkan layanan *Open House*, yaitu bertemu langsung dengan Lurah, Camat, Badan, RSUD, dan maupun Kepala OPD Pemkot Surabaya dalam rangka menyampaikan permasalahannya. Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan Warga Kota Surabaya ini merupakan sebuah intervensi yang diberikan oleh Pemerintahan Kota Surabaya agar program pengentasan kemiskinan dan kesehatan semakin tepat sasaran dan merata.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya. Pada Kelurahan ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 27.724 dengan jumlah Kepala Keluarga mencapai 8.857 dan rata-rata anggota keluarga dalam satu rumah 3.13 (Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, 2020). Kelurahan Tembok Dukuh menjadi tempat untuk diteliti karena kelurahan ini memiliki prestasi dalam

Selain itu, program aplikasi Sayang Warga ini juga memiliki keunikan apabila permasalahan yang disampaikan tidak kunjung diselesaikan dalam waktu 7 hari di tingkat Lurah/Camat/Kepala OPD, maka warga bisa menyampaikan secara langsung kepada Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi, pada program yang bernama Sambat Nang Cak Eri setiap hari Sabtu di Balai Kota Surabaya.



Gambar 2. *Open House* Pelayanan Aplikasi Sayang Warga kepada Masyarakat
(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Pemerintah melalui pelaksana juga melakukan *open house* pelayanan Aplikasi Sayang

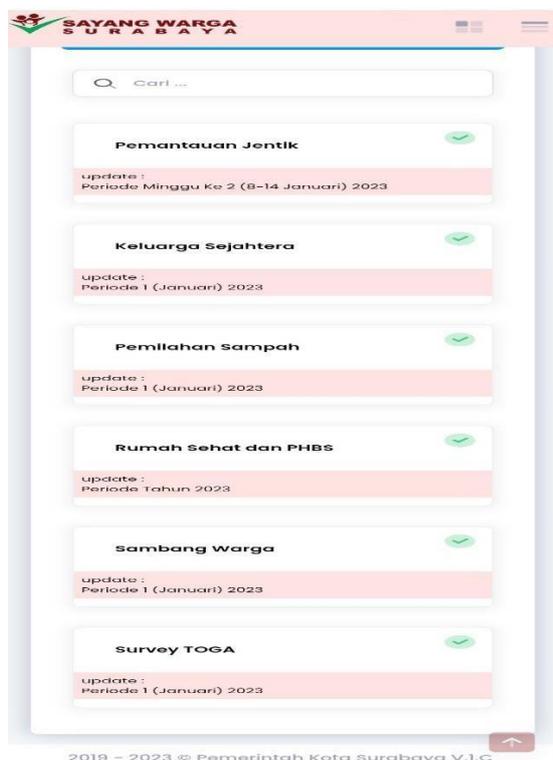
Warga kepada masyarakat. Pada kegiatan ini masyarakat yang memiliki pengaduan dapat menyampaikan aspirasinya kepada tim pelaksana, permasalahan yang ditemui masyarakat di lapangan ini kemudian didata sebagai bentuk tanggungjawab dan akuntabilitas publik dalam menjalankan program yang akan ditindaklanjuti oleh pihak terkait. Tim pelaksana juga memberikan pengarahan secara langsung terhadap aduan yang diterima.

Aplikasi Sayang (Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan) Warga

Aplikasi ini disediakan sebuah website yang akan digunakan oleh seluruh Kader Surabaya Hebat (KSH) sebagai wadah untuk melakukan pendataan terhadap kondisi ibu hamil dan balita, sehingga intervensi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya bisa semakin tepat sasaran dan merata. Berikut ini beberapa fasilitas layanan yang disediakan oleh Pemkot Surabaya yaitu: a) pendataan rumah sehat, yaitu pendataan kondisi rumah, mulai dari jendela, ventilasi, pencahayaan, kepadatan penghuni, konstruksi rumah, b) layanan ibu hamil, pendataan pada kondisi ibu hamil yang memiliki resiko tinggi dan sangat tinggi, c) layanan ibu melahirkan dan nifas, yaitu pendataan pada ibu melahirkan dan nifas serta bayi yang dilahirkan, d) layanan balita stunting, yaitu pendataan untuk memantau tumbuh kembang balita. Aplikasi ini memiliki tujuan untuk pendataan terhadap warga, mulai dari berapa Kepala Keluarga (KK), yang sakit siapa, yang butuh bantuan berapa, gizi buruknya berapa, termasuk pendapatannya per keluarga jumlahnya berapa.

Pada aplikasi ini terdapat beberapa layanan yang dapat diakses oleh warga, antara lain: a) Pemantauan Jentik. Submenu ini berfungsi untuk memberikan layanan pemantauan jentik oleh KSH ke masyarakat (*door to door*); b) Keluarga Sejahtera. Layanan untuk konseling dan rujukan dalam permasalahan keluarga secara gratis yang difasilitasi KSH oleh Dinkes dan Puskesmas setempat; c) Pemilahan Sampah. Layanan yang berfungsi untuk melakukan pendataan lokasi yang memerlukan intervensi untuk penjagaan lingkungan khususnya pada pemilahan sampah seperti Bank Sampah dan TPS 3R; d) Rumah Sehat dan PHBS. Pada layanan ini digunakan untuk mengetahui kondisi rumah, mulai dari jendela, ventilasi, pencahayaan, kepadatan penghuni, konstruksi rumah, dll.; e) Sambat Warga. Layanan yang ditujukan untuk mendekatkan diri ke masyarakat dan mewujudkan

kesejahteraan masyarakat serta memberikan himbauan dan edukasi kepada masyarakat; dan f) Survei TOGA. Pendataan tanaman TOGA oleh KSH kepada masyarakat. Berikut adalah tampilan submenu layanan pada Aplikasi Program Sayang Warga:



Gambar 3. Tampilan Submenu Layanan Aplikasi Sayang Warga
(Sumber: Warga Kel. Tembok Dukuh)

Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh Kader Surabaya Hebat (KSH) selaku operator program yang bertugas melakukan pendataan layanan Aplikasi Sayang Warga kepada masyarakat. Pada berjalannya layanan ini, KSH dibantu oleh 3 Dinas pelaksana yakni Diskominfo yang berfungsi sebagai stakeholder untuk melakukan *maintenance* pada sistem aplikasi, Dinkes sebagai stakeholder yang bertugas untuk melakukan pendampingan dan membantu intervensi pemerintah di bidang kesehatan, dan Dinsos sebagai stakeholder yang bertugas untuk membantu intervensi di bidang kesejahteraan masyarakat.

Akses Aplikasi Sayang Warga Surabaya tidak diberikan oleh masyarakat umum, melainkan melalui Kader Surabaya Hebat (KSH). Karena pada intinya aplikasi ini hanya untuk melakukan pendataan oleh pelaksana program. Jadi tidak diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Indikator George C. Edward III pada Implementasi Program Aplikasi Sayang (Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan) Warga di Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan Kota Surabaya

Implementasi merupakan sebuah usaha untuk memahami apa yang terjadi setelah suatu program diberlakukan. Fokus dari implementasi tersebut merupakan setiap kejadian-kejadian serta kegiatan-kegiatan yang muncul setelah dilegalkannya dari sebuah kebijakan. Implementasi tidak akan dimulai apabila tujuan dan sarannya belum ditetapkan terlebih dahulu. Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah serangkaian proses kegiatan yang dilaksanakan oleh aktor untuk memperoleh hasil yang selaras dengan sasaran dan tujuan dari kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan memerlukan *skill* untuk memahami sebuah permasalahan secara cermat dan akurat (Kusuma & Simanungkalit, 2022). Skill yang dimaksud adalah kemampuan dalam menggunakan perangkat elektronik seperti *smartphone* dan komputer, selain itu kemampuan komunikasi menjadi penting karena sebagian besar pekerjaannya berinteraksi dengan warga. Berikut kami sajikan analisis terkait implementasi program Aplikasi Sayang Warga dengan menggunakan model teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III melalui 4 dimensi variabelnya yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi (Edward III, 1980).

1. Komunikasi

Komunikasi memiliki peran penting untuk menghindari terjadinya bias dari kebijakan yang dijalankan. Buruknya komunikasi yang dilakukan akan mengakibatkan kebijakan tidak berjalan dengan optimal, maka dari itu implementator dituntut untuk dapat memiliki kompetensi dalam berkomunikasi yang baik dan efektif yang dapat secara mudah untuk dipahami. Dalam Komunikasi terdapat aspek transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

a. Transmisi

Transmisi dijelaskan sebagai adanya penyampaian informasi dari pihak satu ke pihak lain. Penggunaan komunikasi dalam penyaluran informasi tentang program Aplikasi Sayang Warga oleh Kelurahan Tembok Dukuh Surabaya yakni dengan berkomunikasi secara langsung yang dilakukan oleh Kader Surabaya Hebat selaku pelaksana program kepada masyarakat

selaku sasaran program. Komunikasi secara langsung dilakukan dengan sosialisasi program yang diselenggarakan pada 10 RW di Kelurahan Tembok Dukuh. Selain itu, komunikasi secara tidak langsung dilakukan melalui grup *WhatsApp* yang berisikan tim koordinator, tim pendampingan, dan Kader Surabaya Hebat selaku tim *inputer database*.

b. Kejelasan

Kejelasan berkaitan dengan informasi yang disampaikan dari pelaksana kepada penerima harus dapat diterima dengan baik agar program terlaksana tanpa hambatan. Pada pelaksanaan program tantangan yang dihadapi adalah saat menyampaikan program dari Kader Surabaya Hebat yang merupakan warga lansia yang kurang dapat menyampaikan informasi secara jelas kepada penerima program, sehingga masih ditemukan hambatan kejelasan informasi pada indikator komunikasi. Namun pihak kelurahan cukup banyak membantu, meskipun masyarakat memahami keterbatasan SDM dari pihak kelurahan.

c. Konsistensi

Pelaksanaan program harus selaras dengan komunikasi yang disampaikan secara konsisten. Jika program Aplikasi Sayang Warga tidak dilaksanakan secara konsisten, maka dapat memunculkan kebingungan antara pelaksana dan penerima program. Dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh tim pelaksana di 10 RW menyampaikan layanan program Aplikasi Sayang Warga meliputi: a) pemantauan jentik; b) keluarga sejahtera; c) pemilahan sampah; d) rumah sehat dan PHBS; e) sambang warga; e) survei TOGA; f) layanan ibu hamil; g) layanan ibu melahirkan dan nifas; dan h) layanan balita *stunting*. Dari sosialisasi yang disampaikan oleh tim pelaksana kepada penerima program dapat dijalankan dengan baik, maka konsistensi dapat tercapai.

Variabel transmisi menunjukkan bahwa komunikasi dijalankan dengan baik secara langsung maupun tidak langsung. Variabel kejelasan sedikit terhambat informasi yang diberikan, dikarenakan adanya Kader Surabaya Hebat yang masuk kategori lansia. Dan pada variabel konsistensi membuktikan bahwa program berjalan konsisten sesuai prosedur.

2. Sumber Daya

Keberhasilan program sangat bergantung kepada sumber daya yang melaksanakan program berjalan, kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya dan mengolah harus disediakan secara optimal. Terdapat indikator sumber daya yang terbagi menjadi:

a. Staf

Ketersediaan staf di Kelurahan Tembok Dukuh Surabaya sudah tercukupi yakni berjumlah 15 orang yang dikepalai oleh Kepala Staf Bidang Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat. Pada pelaksanaan program Aplikasi Sayang Warga merupakan Staf Bidang Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat yakni terdiri dari 12 orang yang bekerja sebagai *inputer* dan 3 orang yang bekerja di *monitoring* Kader Surabaya Hebat di lapangan dengan menggunakan sistem kerja *shift*. Staf yang dilibatkan yakni yang berkompeten di bidang IT karena dalam pelaksanaan pendataan program layanan Aplikasi Sayang Warga sangat berkaitan dengan penggunaan teknologi.

b. Informasi

Sumber daya informasi sama pentingnya dalam menyampaikan pemahaman kepada penerima program dan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan program. Dalam penyampaian informasi yang dilakukan oleh Staf Bidang Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat Kelurahan Tembok Dukuh Surabaya adalah melakukan kegiatan sosialisasi yang menyampaikan materi tentang program layanan Aplikasi Sayang Warga tanpa adanya buku panduan penggunaan Aplikasi Sayang Warga. Maka dari itu, tim pelaksana membuka *Open House* yang dilakukan pada Hari Selasa pukul 18.00 s.d. 20.00 dan Hari Jumat pukul 08.00 s.d. 16.00 yang dilakukan di 10 Balai RW Kelurahan Tembok Dukuh Surabaya.

c. Wewenang

Kewenangan yang diberikan harus bersifat formal agar perintah yang diberikan dapat dilaksanakan dengan baik. Wewenang diberikan untuk mendapatkan legitimasi dalam otoritas bagi para pelaksana. Pemberian kewenangan oleh Pemkot Surabaya dalam program layanan Aplikasi Sayang Warga kepada 3 Dinas yakni

Diskominfo, Dinkes, dan Dinsos sebagai *stakeholder* dan dibantu oleh Kecamatan, Kelurahan, RT/RW, Puskesmas, dan Kader Surabaya Hebat. Sedangkan yang diberikan kewenangan untuk mengakses aplikasi hanya Kader Surabaya Hebat (KSH) yang bertugas melakukan pendataan kepada warga Kelurahan Tembok Dukuh Surabaya.

d. Fasilitas

Fasilitas menjadi faktor yang membantu dalam pelaksanaan program. Tanpa adanya fasilitas yang diberikan berupa sarana dan prasarana, program tidak bisa berjalan dengan baik. Dalam implementasi program ini, fasilitas yang diberikan berupa 5 komputer, 2 *printer*, dan jaringan internet di Kantor Kelurahan Tembok Dukuh, sedangkan fasilitas fisiknya berupa Gedung/Kantor sebagai tempat pelaksanaan program layanan Aplikasi Sayang Warga. Dari fasilitas tersebut, Kader Surabaya Hebat terhambat dalam input database karena kurangnya fasilitas, sehingga sempat ditemui KSH yang lembur.

Kemampuan sumber daya yang dimiliki oleh program layanan Aplikasi Sayang Warga sudah dimiliki dengan baik, seluruh personil mendapatkan sosialisasi. Wewenang dan informasi yang telah dicapai sudah memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan. Sedangkan fasilitas yang digunakan belum memadai.

3. Disposisi

Disposisi menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan program yang berkaitan dengan komitmen pelaksana program terhadap sasaran. Adapun variabel yang digunakan antara lain:

a. Pengangkatan birokrasi

Program dapat terhambat atau tidak berjalan dengan baik apabila personil tidak melaksanakan program sesuai dengan yang direncanakan. Selaras dengan hal tersebut, maka memilih personil sesuai dengan kompetensi dan harus memiliki pengetahuan serta dedikasi tinggi terhadap program yang dijalankan. Dalam pelaksanaan program layanan Aplikasi Sayang Warga di Kelurahan Tembok Dukuh yang melalui tahapan sebagai berikut: Kepala Perangkat Daerah diberikan kewenangan oleh Pemkot Surabaya yang didasari Perwali Nomor 14 Tahun 2022 tentang Pemberian Biaya Jasa

Pelayanan/Honorarium Bagi Warga Pelayan Masyarakat Di Kota Surabaya untuk melakukan pengangkatan Kader Surabaya Hebat (KSH) dengan adanya Keputusan Camat setempat. Melalui dasar aturan tersebut, sikap para pelaksana yakni menerima dan melaksanakan tugas-tugas dengan optimal yang ditetapkan sesuai Perwali Nomor 14 Tahun 2022.

b. Insentif

Pemberian insentif akan berpengaruh terhadap kinerja pelaksana dalam menjalankan tugasnya. Dengan adanya insentif yang diberikan, harapannya pelaksana dapat melakukan tugas dengan dedikasi tinggi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pada implementasi program layanan Aplikasi Sayang Warga, pemberian insentif diatur dalam Perwali Nomor 14 Tahun 2022 tentang Pemberian Jasa Pelayanan/Honorarium Bagi Warga Pelayan Masyarakat di Kota Surabaya Pasal 8 dan Pasal 9 yang mengatur tentang Pemberian Jasa Pelayanan/Honorarium. Dengan demikian, insentif pelaksana dapat terjamin dari Perwali tersebut dan pelaksana dapat termotivasi menjalankan tugas dengan dedikasi tinggi.

Pelaksanaan program layanan Aplikasi Sayang Warga sudah menjalankan indikator disposisi dengan baik, terbukti dengan dua variabel yakni pengangkatan birokrasi dan insentif yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Struktur Birokrasi

Birokrasi sebagai pelaksana program harus berkoordinasi dan bekerjasama dengan berbagai pihak dalam menjalankan program yang kompleks agar program yang ditetapkan dapat berjalan dengan baik. Dua variabel yang mengatur hal tersebut adalah:

a. *Standart Operating Procedures* (SOP)

SOP adalah serangkaian perintah atau instruksi kerja secara tertulis mengenai bagaimana sebuah pekerjaan itu berjalan. SOP terdiri dari proses penyelenggaraan administrasi kegiatan, di mana dan oleh siapa, dan bagaimana dan kapan harus dilakukan. Dengan adanya SOP, maka program layanan Aplikasi Sayang Warga dapat berjalan sistematis sesuai dengan

instruksi kerja dan memiliki pedoman cara kerja, prosedur kerja, dan sistem kerjanya. SOP pelaksanaan program ini berpedoman pada SOP dari pusat yakni Kementerian Komunikasi dan Informatika RI yang melakukan sosialisasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi yang juga melakukan sosialisasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota, selanjutnya Diskominfo Kota melakukan sosialisasi kepada OPD terkait, dan tahap akhir OPD terkait memberikan pelatihan kepada Kader Surabaya Hebat (KSH). Peraturan yang digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan program ini adalah Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 45 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Daerah dan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 126 Tahun 2021 tentang Satu Data Indonesia Tingkat Kota Surabaya. Dengan demikian, pelaksanaan program sesuai dengan pedoman pusat.

b. Fragmentasi

Fragmentasi dalam konteks ini dimaknai sebagai penyebaran tanggungjawab aktivitas atau kegiatan staf pegawai di antara level kerja. Penyebaran tugas dalam program layanan Aplikasi Sayang Warga di Kelurahan Tembok Dukuh Surabaya sudah sesuai yaitu pada Staf Bidang Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat yang meliputi tim koordinator, tim verifikasi, dan tim pendampingan. Tanggung jawab staf bidang tersebut ialah untuk mendampingi Kader Surabaya Hebat saat melakukan pendataan di lapangan, sedangkan tanggung jawab Kader Surabaya Hebat yakni untuk melakukan pendataan program layanan Aplikasi Sayang Warga. Dengan demikian fragmentasi sudah terimplementasi dengan baik.

Pada pelaksanaan program layanan Aplikasi Sayang Warga, indikator struktur birokrasi sudah tercapai dengan baik mengingat dua variabel yakni SOP dan fragmentasi sudah memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan. Maka dapat dikatakan indikator struktur birokrasi berhasil.

PENUTUP

Simpulan

Merujuk pada data yang dijelaskan pada hasil dan pembahasan penelitian tentang Implementasi Program Aplikasi Sayang (Sistem Layanan Pendampingan dan Perlindungan) Warga di Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya, yang dianalisis menggunakan model teori implementasi dari George C. Edward III telah dilaksanakan berdasarkan indikator yang mempengaruhi hasil implementasi.

Pada indikator komunikasi, pihak pelaksana program dan stakeholder terkait sudah melakukan sosialisasi yang diselenggarakan secara berkala dan membuka *open house* pada jadwal yang sudah ditentukan di beberapa Balai RW setempat dengan melibatkan Kader Surabaya Hebat (KSH) dan masyarakat setempat. Pada indikator sumber daya, pihak Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya membutuhkan penambahan SDM lebih untuk dapat mengisi peran kerja di bidang IT dalam tugas penginputan data, kemudian dalam kuantitas sumber daya KSH dirasa sudah cukup memadai karna sudah terbagi dan disesuaikan secara merata di setiap RT/RW pada Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya. Serta dibutuhkan penambahan fasilitas sarana prasarana untuk menunjang pelaksanaan serta memberikan pelayanan yang lebih optimal. Pada indikator disposisi, Kader Surabaya Hebat (KSH) maupun pihak Kelurahan sebagai pelaksana program sama sekali tidak merasa terbebani dengan adanya program Aplikasi Sayang Warga, meskipun beban kerja dirasa bertambah dan jumlah data yang diinput juga cukup besar. Selain itu, insentif yang diberikan sudah berpedoman pada peraturan perundang-undangan. Maka dapat dikatakan indikator disposisi dikatakan berhasil dan harus diteruskan. Pada indikator Struktur Birokrasi, ditemukan bahwa pihak Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya telah mengacu pada sosialisasi dari pusat sampai ke OPD, sedangkan fragmentasi sudah memenuhi kebutuhan yang direncanakan. Maka indikator struktur birokrasi dikatakan berhasil dan harus terus dipertahankan.

Pada akhirnya, penelitian ini menunjukkan bahwa peran antara Wali Kota, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Kecamatan, Kelurahan, Kader Surabaya Hebat (KSH), dan masyarakat menjadi kunci keberhasilan implementasi program. Komunikasi yang kuat, peran SDM yang kompeten, komitmen pelaksana dan pemimpin hingga struktur birokrasi dapat dijalankan ketika dilakukan secara bergotong-royong dan bergandengan tangan. Hal ini

telah dilakukan di Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang ada, maka peneliti mengajukan beberapa masukan yaitu sebagai berikut:

1) Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya harus memberikan sosialisasi secara masif kepada Kader Surabaya Hebat (KSH) mengenai tata cara pengoperasian aplikasi Sayang Warga dalam melakukan layanan pendataan dengan benar dan melakukan pendampingan sekaligus memberikan informasi terkait manfaat dari layanan program aplikasi Sayang Warga kepada warga setempat dengan jelas agar tidak ada kebingungan;

2) Perlunya penambahan SDM yang kompeten akan teknologi pada staff Kelurahan Tembok Dukuh Surabaya yang bekerja menjalankan program Aplikasi Sayang Warga, dan Pemerintah Kota Surabaya perlu memberikan tambahan fasilitas sarana prasarana seperti ruang kerja yang memadai, komputer, *printer*, dan lain sebagainya untuk menunjang kebutuhan kerja Staff Kelurahan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal terhadap warga;

3) Dapat dibuatkan semacam buku saku terkait cara pengoperasian dari aplikasi Sayang Warga baik berbentuk *soft file* dan *hard copy* serta dapat diperoleh di Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya, maupun pada skala yang lebih luas di 31 Kecamatan di Kota Surabaya;

4) Pemerintah Kota Surabaya dapat membentuk tim monitoring dan tim evaluator untuk melihat sejauh mana keefektifan, efisiensi, dan ketepatan sasaran penerima manfaat dari implementasi program Aplikasi Sayang Warga di Kelurahan Tembok Dukuh Surabaya;

5) Pemerintah Kota Surabaya bersama OPD terkait perlu melakukan evaluasi terkait kemudahan mekanisme pengoperasian program Aplikasi Sayang Warga dan memonitoring secara berkala pelaksanaan program tersebut agar dapat terlaksana dengan baik serta konsisten.

6) Pemerintah Kota Surabaya dapat memberikan kenaikan insentif sebagai wujud komitmen pemerintah terhadap motivasi kerja KSH dalam menjalankan tugas yang dinamis pada program Aplikasi Sayang Warga

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak atas kontribusi dan dukungan dalam penyusunan artikel ini, diantaranya:

1. Kepada Ibu Dr. Suci Megawati, S.IP., M.Si. sebagai dosen pembimbing atas arahan dan bimbingan kepada penulis sampai artikel dapat terselesaikan.
2. Kepada Ibu Dr. Tjijik Rahaju, M.Si. sebagai dosen penguji atas petunjuk dan arahan kepada penulis sampai artikel dapat terselesaikan.
3. Kepada Ibu Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. sebagai dosen Penguji atas petunjuk dan arahan kepada penulis sampai artikel dapat terselesaikan.
4. Seluruh Dosen prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Orang tua serta seluruh kerabat yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada peneliti sehinggapenulisan artikel dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, M. F. (2013). Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. *Humanus*, 12(2), 196–203. <https://doi.org/10.24036/jh.v12i2.4038>
- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Agustino, L. (2020). Kerjasama Antar Daerah dalam Hal Pengelolaan Pelayanan Publik dan Kaitannya dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Studi Kasus Kerjasama Pemerintah Kota Surabaya dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam Pengelolaan Terminal Purabaya). *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 15(2), 38–47. <https://doi.org/10.21831/socia.v17i1.32599>
- Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1.
- Ardiansyah, F., & Rosyani, P. (2021). Sistem Informasi Pendataan Masyarakat Kurang Mampu Berbasis Web di Kelurahan Cisolak. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(1), 24–32. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i1.1095>
- Artiantia, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti

- Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2), 68–74.
<https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p68-74>
- Aulia, D. D. (2022). Pemkot Surabaya Identifikasi Masalah dengan Aplikasi Sayang Warga. *Detiknews*. <https://news.detik.com/berita/d-5928969/pemkot-surabaya-identifikasi-masalah-dengan-aplikasi-sayang-warga>
- Azizah, E. T. P., & Meirinawati. (2022). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. *Publika*, 11(1), 1461–1474.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (4th ed.). Gadjah Mada University Press.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy* (Washington). Congressional Quarterly Press.
- Eprilianto, D. F., Lestari, Y., Megawati, S., & Oktariyanda, T. A. (2021). Pendampingan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Digital Sebagai Upaya Adaptasi Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 767–776.
<https://doi.org/10.31004/cdj.v2i3.2587>
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. *Publika*, 8(3), 911–924.
<https://jurnal.mahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>
- Fadilah, D. R. (2018). *Penyebab Kejadian Preeklampsia pada Ibu Hamil (Studi pada Wilayah Kerja Puskesmas Tembok Dukuh Surabaya)* [Universitas Airlangga]. <https://repository.unair.ac.id/74449/>
- Fanida, E. H., Rahaju, T., Niswah, F., Megawati, S., & Rekasari, A. D. (2021). Implementation of Electronic Government Through the People's Service System in Sidoarjo (SIPRAJA) in Tambakrejo Village, Waru District, Sidoarjo Regency. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 603(Icss), 82–90.
- Ginanjar, D. (2022, December 25). Berkat Dua Aplikasi, Surabaya Raih Penghargaan Kota Terinovatif. *JawaPos.Com*. <https://www.jawapos.com/surabaya/25/12/2022/berkat-dua-aplikasi-surabaya-raih-penghargaan-kota-terinovatif/>
- Hakim, A., & Rifai, A. (2022). Selama dua tahun, Surabaya berhasil turunkan 11 ribu kasus stunting. *Antara Jatim*. <https://jatim.antaranews.com/berita/659545/selama-dua-tahun-surabaya-berhasil-turunkan-11-ribu-kasus-stunting>
- Hikmah, D. A., Prasetyo, K., Musaddad, A. A., Pramestya, E. A., & Lestari, I. D. (2022). Analisis Dimensi dan Peran Aktor Sound Governance dalam Kerja Sama Sister City Pemerintah Kota Surabaya dengan Pemerintah Kota Liverpool (Studi Kasus Pengiriman Sepuluh Pesepakbola Muda Berbakat). *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 1(2), 10–20.
<https://ejournal.irpia.or.id/index.php/irpia-jurnal/article/view/180>
- Hikmah, D. A., Prasetyo, K., & Pramestya, E. A. (2022). Implementasi Kebijakan Surabaya Cross Culture International sebagai Upaya Pengembangan Pariwisata di Kota Surabaya. *Journal of Politics and Policy*, 4(1), 1–14.
<https://doi.org/10.21776/ub.jppol.2022.004.01.01>
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21–30.
<https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Katuuk, D. A. (2014). Manajemen Implementasi Kurikulum: Strategi Penguatan implementasi Kurikulum 2013. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 1(1), 13–26.
<https://doi.org/10.21831/cp.v1i1.1858>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2012). *Pemkot Surabaya akan Dijadikan Model e-Govt Nasional*. Menpan.Go.Id. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pemkot-surabaya-akan-dijadikan-model-e-govt-nasional>
- Kusbandiyah, J. (2013). Analisis Implementasi Program Kelas Ibu Hamil Oleh Bidan Puskesmas Di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 2(1), 1–9.
<https://doi.org/10.33475/jikmh.v2i1.94>
- Kusuma, I. G. K. C. B. A., & Simanungkalit, Y. T. S. (2022). Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward III. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 236–248.
<https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1523>
- Li, Y., & Qiu, S. (2022). More “Government”, less “Governance”: Chinese public employees’ preferences for governing public service

- delivery. *Policy Studies*, 43(3), 422–442. <https://doi.org/10.1080/01442872.2020.1772218>
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2022). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 11(1), 1553–1568. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/49448>
- Miles, B. M., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru* (Jakarta). UIP.
- Moran, M., Rein, M., & Goodin, R. E. (2006). *The Oxford Handbook of Public Policy*. Oxford University Press.
- Novianti, R. (2012). Teknik Observasi Bagi Pendidikan Anak Usia Dini. *Educhild*, 1(1), 22–29.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Cakra Books.
- Nugroho, R. (2018). *Public Policy* (6th ed.). PT. Elex Media Komputindo.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Olsen, J. P. (2006). Maybe Its Time to Rediscover Bureaucracy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16, 1–24.
- Pauziah, U. (2013). Perancangan Sistem Pendataan Penduduk Pada Kelurahan Cililitan Jakarta Timur Berbasis Delphi. *Faktor Exacta*, 6(3), 189–199.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
- Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 126 Tahun 2021 tentang Satu Data Indonesia Tingkat Kota Surabaya.
- Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2022 tentang Pemberian Biaya Jasa Pelayanan/Honorarium Bagi Warga Pelayan Masyarakat di Kota Surabaya.
- Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 45 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Daerah.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). Building theory and empirical evidence about public service motivation. *International Public Management Journal*, 11(1), 3–12. <https://doi.org/10.1080/10967490801887673>
- Prasetyo, K., Musaddad, A. A., & Pramestya, E. A. (2018). Global Green City: Wujud Kolaborasi Smart Community dan Local Governance. *Proceeding Temu Administrator Muda Indonesia 2018*, 348–399. <https://archive.raharditya.com/admi/arsip/proceeding/>
- Pratama, D. Y., & Rahaju, T. (2022). IMPLEMENTASI INOVASI LAYANAN MOBIL KELILING UNTUK PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TRENGGALEK). *Publika*, 10(2), 621–636.
- Putra, E. A. (2015). Anak Berkesulitan Belajar di Sekolah Dasar Se-Kelurahan Kalumbuk Padang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Khusus*, 4(3), 71–76.
- Ramadhan, N. H., et. al. (2022). Bureaucratic Reform in an Era of Uncertainty and Change: Relinquish the Bureaucratic Polity Model by Evolving Governance. *KnE Social Sciences*, 7(9), 980–1002. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10993>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahr, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rifani, D., & Megawati, S. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui 19 di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban. *Publika*, 11(1), 1373–1386.
- Salman, G., & Kurniati, P. (2022). 23.523 Warga di Surabaya Masuk Data Kemiskinan Ekstrem, Eri Cahyadi: Kami Sudah Cek, Hasilnya Berbeda di Lapangan. *Kompas.Com*. <https://surabaya.kompas.com/read/2022/10/18/045429478/23523-warga-di-surabaya-masuk-data-kemiskinan-ekstrem-eri-cahyadi-kami?page=all>
- Saputro, A., & Rahaju, T. (2018). Implementasi Kebijakan Pengalihan Kewenangan Pendidikan Menengah dari Pemerintah

- Kabupaten/Kota ke Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Studi Di Kota *Publika*, 6(5).
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/23183%0Ahttps://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/download/23183/21202>
- Sayuningsih, E., & Hatijah, N. (2019). *Media Kartu Gizi dengan Pendekatan Metode Jigsaw untuk Meningkatkan Pola Asuh Balita Mencegah Stunting di Wilayah Puskesmas Tembok Dukuh Kota Surabaya* [Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia].
[http://repo.poltekkesdepkes-sby.ac.id/1473/1/Media Kartu Gizi Dengan Pendekatan Metode Jigsaw Untuk Meningkatkan Pola Asuh Balita Mencegah Stunting Di Wilayah Puskesmas Tembok Dukuh Kota Surabaya.pdf](http://repo.poltekkesdepkes-sby.ac.id/1473/1/Media%20Kartu%20Gizi%20Dengan%20Pendekatan%20Metode%20Jigsaw%20Untuk%20Meningkatkan%20Pola%20Asuh%20Balita%20Mencegah%20Stunting%20Di%20Wilayah%20Puskesmas%20Tembok%20Dukuh%20Kota%20Surabaya.pdf)
- Spicker, P. (2009). The Nature of a Public Service. *International Journal of Public Administration*, 32(11), 970–991.
<https://doi.org/10.1080/01900690903050927>
- Subekti, M., Faozanudin, M., & Rokhman, A. (2017). Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi Dan Struktur Birokrasi Terhadap Efektifitas Implementasi Program Bantuan Operasional Sekolah Pada Satuan Pendidikan Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Tambak. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 3(2), 58–71.
<https://doi.org/10.52447/ijpa.v3i2.923>
- Undang-Undang RI. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Wati, M. P., & Rahayu, T. (2019). Implementasi Program Kediri Single Window for Investment di Dinas Pada Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan). *Publika*, 7(5).
- Wicaksono, K. W. (2019). Tipologi Inovasi Sektor Publik pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196–206.
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>
- Widiyana, E. (2022a). Jumlah Stunting di Surabaya Masih Tinggi, Pola Asuh Jadi Faktor Utama. *Detikjatim*.
<https://www.detik.com/jatim/berita/d-5977698/jumlah-stunting-di-surabaya-masih-tinggi-pola-asuh-jadi-faktor-utama>
- Widiyana, E. (2022b). Kasus Kematian Ibu Hamil Jatim Terbanyak di Jember dan Surabaya. *Detikjatim*.
<https://www.detik.com/jatim/berita/d-6433201/kasus-kematian-ibu-hamil-jatim-terbanyak-di-jember-dan-surabaya>
- Yuliah, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan The Implementation of Educational Policies. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 30(2), 129–153.
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi dalam Ilmu Komunikasi The Type Of Descriptive Research In Communication Study. *Jurnal Diakom*, 1(2), 83–90.