

INOVASI APLIKASI E-RUSUN DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN SERTA PERTANAHAN KOTA SURABAYA

Neni Novita Sari

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
neninovita.20022@mhs.unesa.ac.id

Galih Wahyu Pradana

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
galihpradana@unesa.ac.id

Abstrak

Perkembangan digitalisasi yang semakin kompleks membuat pemerintah terus mengembangkan *electronic government* sebagai bentuk percepatan reformasi birokrasi. Hal tersebut berlaku bagi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya yang saat ini telah mengembangkan inovasi pelayanan dalam bentuk *platform* E-Rusun. *Platform* atau aplikasi berbasis teknologi ini, dirancang berdasarkan pada kebutuhan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang menjadi ketugasan DPRKPP adalah pengelolaan rumah susun dengan segala kompleksitas yang dihadapi khususnya dalam penatalaksanaan administrasi layanan. Kehadiran *platform* E-Rusun dimaksudkan supaya masyarakat (*user*) mendapatkan kemudahan akses layanan tanpa harus melalui layanan *offline*. Lebih lanjut, dalam konteks peningkatan kualitas layanan, peneliti ingin mempertajam kemanfaatan dan dampak layanan yang sudah diterapkan melalui *platform* E-Rusun didalam sebuah penelitian dengan fokus pada manajemen inovasi yang dipakai oleh pengembang platform E-Rusun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis konten. Analisis konten dipakai untuk dapat mempertajam masing-masing substansi yang akan direduksi dan dikompilasi didalam konten analisis. Analisis kemudian dilakukan dengan membangun matrik analisis konten untuk mendapatkan sentimen positif maupun negatif dari tiap-tiap substansi informasi yang didapatkan dari narasumber maupun dari data dukung lainnya. Data dikumpulkan melalui instrumen wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa Penerapan inovasi aplikasi E-Rusun di DPRKPP Kota Surabaya sudah baik, hal itu terbukti dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan rusun di Kota Surabaya yang dilihat dari jumlah layanan terlayani: seperti pendaftaran izin/sewa rusun dan pembayaran rusun lebih cepat dan mudah. Namun demikian, pada analisis juga ditemukan permasalahan teknis seperti: kurang pahalannya masyarakat dalam mengakses aplikasi hal itu dikarenakan minimnya sosialisasi yang diberikan oleh DPRKPP Kota Surabaya. Dengan demikian, rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti bahwa DPRKPP Kota Surabaya perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terutama penghuni rusun.

Kata Kunci: *E-Government*, Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi E-Rusun

Abstract

The increasingly complex development of digitalization has made the government continue to develop electronic government as a form of accelerating bureaucratic reform. This applies to the Surabaya City Public Housing and Settlement Areas and Land of Surabaya City which has developed service innovations in the form of the E-Rusun platform. This technology-based platform or application is designed based on the needs of local governments to improve the quality of public services. One of the public services which is the task of DPRKPP is the management of flats with all the complexities faced, especially the administration of service administration. The presence of the E-Rusun platform is intended so that the community (users) get easy access to services without having to go through offline services. Furthermore, in the context of improving service quality, researchers want to sharpen the usefulness and impact of services that have been implemented through the E-Rusun platform in a study with a focus on innovation management used by E-Rusun platform developers. This research uses a qualitative approach with content analysis techniques. Content analysis is used to be able to sharpen each substance that will be reduced and compiled in the content analysis. The analysis was then carried out by building a content analysis matrix to get positive and negative sentiments from each substance of information obtained from sources and other supporting data. Data was collected through interview instruments, observation and documentation. The results of the analysis show that the application of E-Rusun application innovation in DPRKPP Surabaya City is good, it is proven by the improvement in the quality of flat management services in Surabaya City as seen from the number of services served:

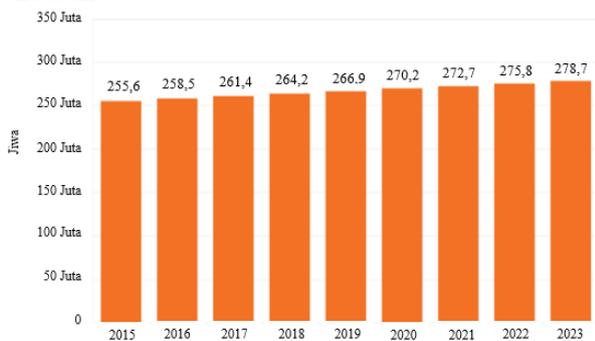
such as registration of flat permits/leases and flat payments faster and easier. However, the analysis also found technical problems such as: lack of understanding of the community in accessing the application due to the lack of socialization provided by DPRKPP Surabaya City. Thus, the recommendation that can be given by researchers is that the DPRKPP of Surabaya City needs to increase socialization to the community, especially flat residents.

Keywords: *E-Government, Innovation, Public Service, E-Rusun Application*

PENDAHULUAN

Laju pertumbuhan penduduk merupakan bertambahnya angka jumlah penduduk yang diakibatkan oleh meningkatnya angka kelahiran. Negara Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk tinggi di dunia. Berdasarkan data dari *United Nations Fund for Population Activities* (UNFPA) tahun 2023, negara Indonesia berada diperingkat keempat dengan tingkat penduduk terpadat di dunia setelah negara India, Tiongkok, dan Amerika Serikat dengan jumlah populasi penduduk sebanyak 278,7 juta jiwa.

Kepadatan penduduk adalah suatu ukuran yang menunjukkan banyaknya penduduk yang tinggal dalam satu kilometer persegi wilayah (Mantra, 2007). Wilayah Indonesia semakin padat penduduk, hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya angka kepadatan penduduk.



Grafik 1. Jumlah Penduduk Indonesia di Pertengahan Tahun (2015-2023)

(Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), 2023)

Berdasarkan hasil Sensus Penduduk oleh Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Indonesia terus meningkat sejak pertengahan 2015-2023. Hal ini dapat dilihat dari grafik di atas, pada pertengahan tahun 2023, jumlah penduduk di Indonesia yakni telah mencapai 278,7 juta jiwa. Jika dibandingkan dengan pertengahan tahun 2015, jumlah penduduk Indonesia baru mencapai 255,6 juta jiwa. Maka, terlihat ada peningkatan jumlah penduduk sebesar 9,04% sejak pertengahan tahun 2015-2023.

Berdasarkan data kependudukan oleh Badan Pusat Statistik Jawa Timur, Kota Surabaya merupakan kabupaten/kota dengan jumlah penduduk terbanyak yakni pada tahun 2023 telah mencapai sebanyak 41,42 juta

jiwa. Sebagai kota besar kedua di Indonesia, Kota Surabaya merupakan salah satu dari sekian banyak kota di Indonesia yang mengalami fenomena urbanisasi besar-besaran. Kota Surabaya telah menjadi tujuan urbanisasi bagi warga Jawa Timur. Pasalnya, selain Surabaya sebagai ibu kota Provinsi Jawa Timur, perekonomiannya juga dinilai relatif maju, dan daerah yang berstatus “kota” memiliki fasilitas hidup yang lebih baik, tentunya memiliki daya tarik yang besar. Namun seiring dengan terus berlangsungnya urbanisasi dalam skala besar, ketersediaan lahan sebagai sumber pembangunan perumahan bagi kebutuhan setiap orang menjadi semakin terbatas.

Permukiman adalah salah satu kebutuhan mendasar bagi manusia. Setiap warga negara Indonesia memiliki hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar tersebut (Kurniati, 2014). Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 28 H ayat (1), menyebutkan bahwa “Setiap warga negara berhak untuk hidup sejahtera, baik secara lahir maupun batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat”. Di tengah keterbatasan lahan perkotaan yang semakin terasa dan permintaan akan hunian yang terus meningkat, Pemerintah Kota Surabaya dan para pemangku kepentingan terus berupaya mencari solusi inovatif untuk memenuhi kebutuhan perumahan yang terjangkau bagi masyarakat. Salah satu upaya Pemerintah Kota Surabaya adalah pengembangan rumah susun yang memiliki fasilitas layak namun dengan harga terjangkau, khususnya bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan berbagai pelayanan terkait perumahan, permukiman, dan pertanahan di Kota Surabaya. Adapun yang menjadi salah satu pelayanan yang terdapat di dinas ini ialah pengelolaan rumah susun. Dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan pengelolaan rumah susun tentu diperlukan sebuah inovasi.

Inovasi merujuk pada ide, gagasan, objek, dan praktik yang dianggap baru oleh individu atau kelompok tertentu, dan kemudian diaplikasikan atau diadopsi (Rogers dalam Ulfa, 2016:31). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan

Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah suatu terobosan yang dapat berupa gagasan atau ide kreatif, baik yang orisinal maupun hasil adaptasi atau modifikasi, yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Inovasi di sektor publik sangatlah penting, karena saat ini adalah era *E-Government*. Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi informasi dan komunikasi berkembang pesat. Penerapan teknologi ini dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Pemanfaatan aplikasi berbasis *E-Government* menjadi salah satu potensi yang dapat dikembangkan (Akil, 2012). Inovasi sektor publik menurut muluk (2008) dapat dikelompokkan menjadi lima jenis yang disebut dengan tipologi inovasi yaitu inovasi produk layanan, inovasi proses layanan, inovasi metode layanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Dalam meningkatkan pelayanan publik, sudah banyak pemerintah daerah di Indonesia yang menghadirkan inovasi produk layanan. Seperti halnya yaitu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di bidang perizinan adalah melakukan terobosan baru khususnya pada pelayanan IMB yakni Inovasi Perizinan Bangunan Gedung Selesai dalam 3 jam (Wardani dan Rahayu, 2021). Dikembangkan juga menghadirkan sebuah inovasi pelayanan E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus E-KTP (Fitri dan Pradana, 2022). Salah satu jenis inovasi produk layanan yang dihadirkan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya sendiri yaitu Inovasi Aplikasi E-Rusun yang diluncurkan pada bulan April tahun 2022. Aplikasi E-Rusun merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk memfasilitasi pengelolaan rumah susun (rusun) secara elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan rusun. Pelayanan yang ada di aplikasi E-Rusun antara lain: Pendaftaran permohonan izin atau sewa pemakaian rusun, pembayaran penyewaan rusun, konsultasi hingga pengaduan secara online.

Berdasarkan dokumen arsip Ikhtisar Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya, mencantumkan alasan/latar belakang dibuatnya aplikasi e-rusun, antara lain: proses permohonan sewa rusun secara manual dan kurang transparan, terbatasnya informasi terkait antrian permohonan sewa rusun, sulitnya mendapatkan informasi tentang rusun, sulitnya memantau ketersediaan unit rusun, sulitnya memantau pembayaran retribusi penghuni rusun, sulitnya mendapatkan data terkait penghuni rusun.

Permasalahan yang sering terjadi sebelum adanya aplikasi E-Rusun adalah keterlambatan atau penundaan proses layanan, hal ini disebabkan oleh banyaknya berkas permohonan sewa rusun yang diterima dan banyaknya berkas yang tidak lengkap. Permasalahan tersebut muncul karena prosedur pelayanannya masih menggunakan sistem konvensional yang dinilai kurang efektif dan efisien serta cenderung menghambat jalannya proses pelayanan. Sehingga data belum terintegrasi satu sama lain dikarenakan hilangnya berkas atau ketidaklengkapan berkas dari penyewa. Selain itu, penyewa banyak yang belum mengerti tentang prosedur penyewaan rusun tersebut sehingga berkas yang sebenarnya dapat diselesaikan dalam beberapa hari menjadi jauh lebih lambat daripada biasanya. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Ibu Herlin selaku Staff DPRKPP Surabaya, yang menyatakan bahwa proses pelayanan penyewaan rusun sering mengalami keterlambatan karena banyak berkas yang hilang atau tidak lengkap. Hal ini terjadi karena para penyewa belum sepenuhnya memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk pengurusan berkas penyewaan rusun.

Permasalahan lain yang terjadi yaitu keterlambatan pembayaran oleh penghuni rusun. Salah satu faktor yang memengaruhi keterlambatan pembayaran tersebut adalah sistem administrasi yang belum tertata dengan baik. Sebelum adanya aplikasi E-Rusun, pembayaran sewa rumah susun sendiri masih menggunakan sistem konvensional. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Ibu Herlin selaku Staff DPRKPP Surabaya, yang menyebutkan bahwa sebelum adanya aplikasi E-Rusun, pembayaran sewa rusun dilakukan secara konvensional. Hal ini menyulitkan pihak dinas untuk memantau pembayaran retribusi, sehingga banyak penghuni rusun terlambat melakukan pembayaran karena keterbatasan akses serta ketiadaan peringatan jatuh tempo pembayaran.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Inovasi Aplikasi E-Rusun Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kota Surabaya" yang bertujuan untuk menganalisis inovasi aplikasi E-Rusun Kota Surabaya.

METODE

Metode Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Suryana (2010) mengemukakan bahwa metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan mengandung makna, yaitu data yang sebenarnya dan data pasti. Dalam hal ini, peneliti akan

melakukan studi lapangan secara langsung untuk mendapatkan data yang akurat mengenai inovasi aplikasi E-Rusun di DPRKPP Kota Surabaya. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi ini karena karena inovasi aplikasi E-Rusun merupakan inovasi pelayanan pengelolaan rusun berbasis online pertama yang hanya diterapkan di Surabaya, serta pihak yang berwenang atau bertanggungjawab menjalankan serta menerapkan inovasi ini yaitu Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya. Fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana inovasi aplikasi E-Rusun di Kota Surabaya, dengan mengukur menggunakan teori manajemen inovasi menurut Utomo (2020) yang terdiri dari 5 (lima) karakteristik yaitu eksplorasi ide dan kebutuhan inovasi, inkubasi inovasi, diseminasi/difusi inovasi, adopsi/replikasi/modifikasi inovasi, aktualisasi inovasi. Sumber data dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder, Data primer adalah data atau informasi yang diperoleh secara langsung di lapangan meliputi hasil wawancara, observasi. Data sekunder adalah data yang diambil sebagai penunjang atau bahan banding meliputi jurnal, artikel, skripsi, buku. Subjek penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan Analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh, sesuai dengan konsep yang disampaikan oleh Miles dan Huberman (1992), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Aplikasi E-Rusun merupakan sebuah inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya pada bulan April tahun 2022. Aplikasi E-Rusun digunakan untuk memfasilitasi pengelolaan rumah susun (rusun) secara elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan rusun. Pelayanan yang ada di aplikasi E-Rusun antara lain: pendaftaran permohonan izin atau sewa pemakaian rusun, pembayaran penyewaan rusun, konsultasi hingga pengaduan secara online.

Aplikasi E-Rusun diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kota Surabaya sehingga kendala-kendala yang terjadi sebelum aplikasi diluncurkan dapat ditangani dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan Ibu Delta selaku Kepala UPTD Rumah Susun DPRKPP Kota Surabaya, yang menyatakan bahwa dengan adanya aplikasi E-Rusun,

kendala dalam proses pelayanan dapat teratasi dengan baik. Aplikasi tersebut dapat diakses kapan saja dan di mana saja, baik melalui komputer maupun smartphone, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor dinas.

Inovasi aplikasi E-Rusun di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya, dideskripsikan dengan menggunakan teori manajemen inovasi menurut utomo (2020). Dalam teori tersebut terdapat 5 (lima) indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas inovasi pelayanan diantaranya yaitu eksplorasi ide dan kebutuhan inovasi, inkubasi inovasi, diseminasi/difusi inovasi, adopsi/replikasi/modifikasi inovasi, dan aktualisasi inovasi. Pada setiap indikator tersebut akan dilakukan pengkajian secara mendalam sebagai berikut:

1. Eksplorasi Ide dan Kebutuhan Inovasi

Eksplorasi ide adalah kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan sesuatu hal yang kreatif dan baru. Kebutuhan inovasi yaitu kegiatan melihat kebutuhan yang diperlukan dalam pembentukan inovasi agar berjalan sesuai tujuan. Oleh karena itu, pada indikator ini akan membahas apakah inovasi aplikasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan publik dan mengatasi permasalahan yang ada di DPRKPP Kota Surabaya atau tidak, baik dari sisi pelayanan maupun peningkatan kinerja pegawai.

Dalam proses perumusan inovasi selaku membutuhkan ide-ide yang brilian dalam penciptaannya. Kerangka dasar dari eksplorasi ini adalah untuk mendapatkan sebuah gagasan yang baru, dimana konsep tersebut belum pernah ada sebelumnya. Oleh karena itu, di sebuah instansi menciptakan sebuah inovasi haruslah baru, dan belum pernah ditemukan sebelumnya. Pembuatan inovasi ini tentunya memerlukan riset atau sebuah penelitian dengan cara survei langsung ke lapangan.



Gambar 1. Survei ke masyarakat rusun oleh DPRKPP Kota Surabaya

(Sumber: DPRKPP Kota Surabaya, 2022)

Berdasarkan dokumentasi di atas, dalam proses perumusan aplikasi ini, sebelumnya DPRKPP Kota Surabaya telah melakukan survei kepada masyarakat terutama penghuni rusun terkait apa saja yang dibutuhkan

dan permasalahan apa saja yang sekiranya perlu diperbaiki. Survei tersebut dilakukan oleh petugas rusun DPRKPP Kota Surabaya pada bulan Januari 2022, dengan mendatangi satu persatu rumah susun yang ada di Surabaya. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Ibu Delta selaku Kepala UPTD Rumah Susun DPRKPP Kota Surabaya, yang mengungkapkan bahwa pihak dinas sendiri telah melakukan survei kepada penghuni rusun dan sebagian besar penghuni rusun mengeluhkan terkait sulitnya dalam mengakses pembayaran, yang menyebabkan keterlambatan dalam pembayaran sewa rusun. Selain itu, banyak pendaftar izin atau sewa rusun yang tidak memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk pendaftaran. Sehingga dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pengelolaan rumah susun, DPRKPP Kota Surabaya meluncurkan aplikasi E-Rusun untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan rumah susun dan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pengelolaan rumah susun. Aplikasi E-Rusun juga sudah disesuaikan dengan kebutuhan instansi maupun masyarakat. Kebutuhan instansi sendiri yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemudahan dalam pelaporan pembayaran tagihan rusun. Kemudian kebutuhan masyarakat sendiri yaitu kemudahan akses pelayanan pendaftaran dan pembayaran rusun. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Ibu Delta selaku Kepala UPTD Rumah Susun DPRKPP Kota Surabaya, yang menyatakan bahwa aplikasi E-Rusun telah disesuaikan dengan kebutuhan instansi maupun masyarakat. Aplikasi tersebut juga bersifat dinamis, sehingga setiap kali ada perubahan kebijakan, fitur-fiturnya akan disesuaikan.

Berdasarkan hal tersebut, tentu inovasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama penghuni rusun untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, merespons tuntutan masyarakat, atau memanfaatkan teknologi baru untuk menyelesaikan masalah yang ada. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Levitt (dalam Suryana, 2014) mengemukakan bahwa inovasi merupakan kemampuan mengaplikasikan solusi yang kreatif terhadap permasalahan dan peluang yang ada untuk lebih memakmurkan kehidupan masyarakat. Sehingga DPRKPP Kota Surabaya menjawab keluhan masyarakat dengan solusi yang kreatif yaitu dengan menciptakan sebuah inovasi aplikasi E-Rusun, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah terutama untuk pendaftaran izin/sewa rusun dan pembayaran rusun, karena bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun melalui smartphone ataupun komputer.

2. Inkubasi Inovasi

Kegiatan inkubasi ini sangatlah penting karena menjadi acuan pengaruh keberhasilan suatu inovasi. Oleh

karena itu, pada indikator ini akan membahas sejauh mana kesiapan yang dilaksanakan oleh DPRKPP Kota Surabaya dalam penerapan inovasi aplikasi ini, seperti menyiapkan mesin kantor, jaringan internet, serta menyiapkan mindset dan kemampuan pegawai DPRKPP Kota Surabaya yang awalnya dari sistem manual menjadi sistem komputerisasi.



Gambar 2. Mesin Kantor di DPRKPP Kota Surabaya
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024)

Berdasarkan dokumentasi di atas, persiapan yang telah dilakukan oleh DPRKPP Kota Surabaya adalah mematangkan sistem aplikasi dan menyediakan infrastruktur teknologi informasi seperti mesin kantor, jaringan internet dalam menunjang proses pelayanan. Dalam proses pemenuhan infrastruktur teknologi, DPRKPP Kota Surabaya telah melakukan analisis kebutuhan untuk mengidentifikasi infrastruktur teknologi yang diperlukan, baik untuk penggantian peralatan yang sudah usang atau untuk memenuhi kebutuhan baru. Selain itu, DPRKPP Kota Surabaya juga melakukan perawatan dengan cara pemeriksaan rutin setiap enam bulan sekali pada mesin kantor seperti komputer, printer, scanner, dan mesin lainnya untuk memastikan tidak ada kerusakan atau masalah yang perlu ditangani. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Ibu Herlin selaku Staff DPRKPP Kota Surabaya, yang menyampaikan bahwa infrastruktur teknologi informasi di DPRKPP Kota Surabaya sudah memadai untuk mendukung penerapan aplikasi ini. Fasilitas seperti komputer, printer, mesin fotokopi, scanner, dan jaringan internet tersedia, ditambah dengan perawatan mesin kantor untuk mencegah terjadinya kerusakan, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan cepat dan tepat.



Gambar 3. Pelatihan Aplikasi E-Rusun oleh tim IT
(Sumber: DPRKPP Kota Surabaya, 2022)

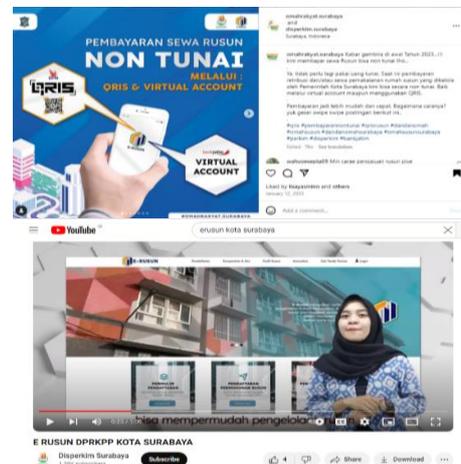
Berdasarkan dokumentasi di atas, persiapan lainnya yang telah dilakukan oleh DPRKPP Kota Surabaya yaitu menyiapkan kemampuan pegawai yang awalnya dari sistem manual menjadi sistem komputerisasi dengan memberikan pelatihan cara penggunaan aplikasi E-Rusun oleh tim IT yang dilakukan pada bulan April tahun 2022. Hal ini sejalan dengan penjelasan Ibu Delta selaku Kepala UPTD Rumah Susun DPRKPP Kota Surabaya, yang menyatakan bahwa pegawai internal dinas telah diberikan pelatihan oleh tim IT mengenai cara penggunaan aplikasi tersebut. Pelatihan ini dilakukan untuk mempersiapkan pegawai agar mampu memberikan pelayanan secara maksimal dengan sistem komputerisasi. Karena menurut Wiliandari (2014) kualitas organisasi sangat tergantung pada mutu SDM yang dimiliki. Jadi jika SDM yang dimiliki oleh DPRKPP Kota Surabaya baik, maka akan meningkatkan kualitas kinerja pegawai sehingga secara tidak langsung juga dapat meningkatkan kualitas organisasi atau instansi. Wibawa (dalam Syafriyani dan Zaituna, 2018) juga menjelaskan tentang tahap pengembangan *e-government* terkait dengan tahap interaktif yaitu penggunaan teknologi informasi memungkinkan kontak antara pemerintah dengan masyarakat melalui situs web yang dapat dilakukan secara online sehingga memungkinkan interaksi yang lebih intensif dan terbuka. Jika dikaitkan dengan inovasi aplikasi ini yang penerapannya dilaksanakan secara komputerisasi dan online sehingga memungkinkan interaksi antara pegawai satu dengan pegawai lain, atau pegawai dengan masyarakat, maka akan tercipta peningkatan kerja secara efektif dan efisien. Dampaknya masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan tepat.

3. Diseminasi/difusi Inovasi

Diseminasi atau difusi adalah proses kegiatan menyebarkan informasi ke pihak lain secara cepat dan tepat mengenai inovasi yang telah diterapkan. Oleh karena itu, pada indikator ini akan membahas tentang bagaimana penyebaran informasi mengenai inovasi aplikasi yang diterapkan oleh DPRKPP Kota Surabaya agar publik dapat mengetahui dan memanfaatkan inovasi ini.

Salah satu faktor penting dalam proses difusi inovasi adalah saluran komunikasi, karena saluran komunikasi yang digunakan dapat berpengaruh besar terhadap efek dari proses pertukaran komunikasi, sehingga diperlukan saluran komunikasi yang efektif dan efisien. Selain itu kondisi komunikator dan komunikan juga diperhitungkan guna memengaruhi efektifitas penyampaian pesan. Rogers (2005) menyatakan bahwa proses keputusan untuk mengadopsi suatu inovasi melalui beberapa tahap model keputusan salah satunya yaitu tahap pengetahuan, dimana dalam tahap ini

seseorang belum mempunyai informasi mengenai inovasi baru. Maka dari itu informasi mengenai inovasi tersebut harus disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi yang ada, bisa melalui media elektronik, media cetak, maupun komunikasi interpersonal diantara masyarakat. Jika dikaitkan dengan hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti dapat diketahui bahwa DPRKPP Kota Surabaya telah melakukan sosialisasi aplikasi E-Rusun ini secara online melalui media elektronik maupun offline.



Gambar 4. Sosialisasi Secara Online Melalui Instagram dan Youtube

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024)

Berdasarkan dokumentasi di atas, DPRKPP Kota Surabaya telah melakukan penyebaran informasi secara online yaitu melalui media sosial, dengan cara memposting konten terkait aplikasi E-Rusun di intagram @disperkimsurabaya dan @omahrakyat.surabaya serta youtube Disperkim Surabaya.

Mulyana (2008) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi ialah komunikasi antara orang-orang secara langsung atau bertatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. DPRKPP Kota Surabaya juga telah melakukan sosialisasi secara interpersonal yaitu sosialisasi kepada pegawai internal dinas, petugas rusun dan masyarakat terutama penghuni rusun secara tatap muka atau offline.



Gambar 5. Sosialisasi Secara Offline
(Sumber: DPRKPP Kota Surabaya, 2022)

Berdasarkan dokumentasi di atas, DPRKPP Kota Surabaya telah melakukan penyebaran informasi secara offline yang dilaksanakan pada bulan Mei 2022. Tujuan diadakannya sosialisasi ini adalah untuk memberikan informasi yang lebih detail kepada pegawai internal dinas dan masyarakat terkait aplikasi ini. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Ibu Delta selaku Kepala UPTD Rumah Susun DPRKPP Kota Surabaya, yang menyatakan bahwa pihak dinas sendiri telah melakukan sosialisasi baik secara online maupun offline. Sosialisasi online dilakukan melalui media sosial seperti Instagram @disperkimsurabaya dan YouTube disperkimsurabaya, sementara secara offline dilakukan melalui sosialisasi kepada pegawai internal dinas, petugas rusun, serta masyarakat, terutama penghuni rusun, untuk memastikan mereka memahami dan dapat menggunakan aplikasi E-Rusun secara efektif.

Meskipun DPRKPP Kota Surabaya sudah melakukan sosialisasi, namun sebagian penghuni rusun kurang mengetahui tentang aplikasi ini. Hal tersebut dikarenakan penyebaran informasi atau sosialisasi secara online maupun offline yang diberikan oleh DPRKPP Kota Surabaya kurang intens karena hanya petugas rusun dan perwakilan penghuni rusun yang mengikuti sosialisasi. Selain itu juga terdapat penghuni rusun yang gagap teknologi karena sudah lanjut usia sehingga banyak yang tidak tau menahu mengenai aplikasi ini. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Ibu Delta selaku Kepala UPTD Rumah Susun DPRKPP Kota Surabaya, yang menyatakan bahwa banyak penghuni rusun belum mengetahui tentang aplikasi ini. Hal ini terjadi karena sosialisasi hanya diberikan kepada sebagian penghuni dan petugas rusun saja. Selain itu, beberapa penghuni juga mengalami kesulitan karena keterbatasan dalam menggunakan teknologi, yang membuat mereka sulit menerima informasi terkait aplikasi tersebut. Hal tersebut juga sesuai dengan hasil observasi peneliti, yang menjelaskan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh DPRKPP Kota Surabaya sendiri sangat kurang. Peneliti melihat dari postingan di instagram sendiri selama diluncurkannya aplikasi ini sampai sekarang kurang lebih hanya 10 postingan saja. Kemudian di youtube DPRKPP Kota Surabaya mengunggah konten terkait inovasi aplikasi ini hanya 1 konten video, sehingga terkesan hanya formalitas saja.

4. Adopsi/replikasi/modifikasi Inovasi

Pada indikator ini melihat apakah inovasi aplikasi ini hasil dari adopsi/replikasi/modifikasi atau merupakan inovasi murni dari DPRKPP Kota Surabaya itu sendiri, baik dari segi fisik maupun fitur yang melengkapinya. Dan pada indikator ini dapat dikatakan bagus apabila inovasi yang dibuat bermanfaat bagi pengguna dan bisa menjadi percontohan untuk instansi lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Inovasi aplikasi E-Rusun yang dikembangkan oleh DPRKPP Kota Surabaya merupakan inovasi murni dan bukan hasil dari adopsi/replikasi/modifikasi dari pihak lain. Inovasi aplikasi E-Rusun merupakan inovasi aplikasi pelayanan pengelolaan rusun berbasis online pertama yang ada di Kota Surabaya. Pengembangan inovasi aplikasi E-Rusun didasarkan pada keresahan pada sistem pengelolaan rusun secara manual. Sistem pengelolaan rumah susun yang manual dan tidak transparan berdampak buruk pada berbagai aspek. Proses permohonan sewa menjadi rumit dan tidak jelas, informasi terkait antrian, ketersediaan unit, dan data penghuni sulit didapatkan, dan sebagainya. Selain itu, dari tim IT sendiri telah mengupayakan baik dari fitur yang melengkapinya dapat dengan mudah dipahami sehingga memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi ini. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti, yang menyatakan bahwa inovasi aplikasi E-Rusun ini sangat bermanfaat bagi pengguna jika digunakan secara efektif. Akses aplikasi sangat mudah, karena bisa di akses melalui gadget, fitur yang ada pada aplikasi cukup mudah dipahami, prosedur pendaftaran izin/sewa rusun juga tertera dengan jelas, sehingga sangat memudahkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini. Hal tersebut juga sejalan dengan penjelasan Ibu Delta selaku Kepala UPTD Rumah Susun DPRKPP Kota Surabaya, yang menyatakan bahwa aplikasi E-Rusun merupakan inovasi yang murni dikembangkan oleh DPRKPP Kota Surabaya. Inovasi ini lahir dari ketidakpuasan terhadap sistem pengelolaan rumah susun secara manual yang dianggap tidak transparan dan berdampak buruk pada berbagai aspek. Sistem manual tersebut menyebabkan proses permohonan sewa menjadi rumit dan tidak jelas, serta menyulitkan dalam memperoleh informasi terkait antrian, ketersediaan unit, dan data penghuni.

DPRKPP Kota Surabaya mengharapkan aplikasi ini dapat dimanfaatkan dengan efektif dan dapat menjadi contoh untuk instansi lainnya yang akan mengembangkan inovasi sejenis karena aplikasi ini tentu sangat bermanfaat baik bagi instansi maupun masyarakat terutama penghuni rusun. Suwarno (2013) mengungkapkan bahwa inovasi tidak selamanya baru (*completely new*), baik dari segi fisik dan fitur yang melengkapinya. Inovasi dapat terjadi karena proses yang dikenal dengan nama *re-invention* yang mana bukan proses penemuan kembali inovasi secara orisinal. Dari hasil penelitian, belum ada instansi atau pihak lain yang akan mengadopsi/mereplikasi/memodifikasi inovasi ini karena tidak semua kabupaten/kota yang ada di Indonesia menyediakan rumah susun bagi masyarakat. Sehingga jika terdapat instansi yang ingin mengadopsi inovasi

aplikasi ini haruslah meminta ijin kepada DPRKPP Kota Surabaya. Hal ini wajib dilakukan oleh instansi yang akan mengadopsi inovasi untuk menghindari plagiarisme. Tidak ada larangan dalam mengadopsi suatu inovasi yang telah diciptakan oleh instansi lain selama ada kesepakatan kedua belah pihak. DPRKPP Kota Surabaya juga akan terus memperbaiki sistem aplikasi sehingga dalam penerapannya dapat menjadi lebih baik lagi, dengan demikian kedepannya instansi lain dapat mencontoh inovasi aplikasi tersebut agar pelayanan pengelolaan rumah susun dapat lebih baik lagi.

5. Aktualisasi Inovasi

Aktualisasi inovasi adalah bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan inovasi yang telah dibuat. Oleh karena itu, pada indikator ini akan membahas mengenai pelaksanaan penerepan inovasi yang diselenggarakan DPRKPP Kota Surabaya.

DPRKPP Kota Surabaya selaku eksekutor inovasi ini wajib melakukan pengawalan terhadap realisasi inovasi ini dengan melihat apakah inovasi ini tepat sasaran dan sesuai dengan standart dan prosedur, serta melakukan pengawasan agar output inovasi bermanfaat bagi pengguna. Hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti menyebutkan bahwa DPRKPP Kota Surabaya telah melakukan kegiatan monitoring dan juga evaluasi.



Gambar 6. Kegiatan Monitoring dan Evaluasi
(Sumber: DPRKPP Kota Surabaya, 2022)

Berdasarkan dokumentasi di atas, DPRKPP Kota Surabaya telah melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi yaitu dengan mencatat kendala-kendala atau mencari tahu permasalahan-permasalahan yang muncul pada sistem aplikasi untuk kemudian dilakukan problem solving dengan tim IT agar dapat mengembangkan inovasi aplikasi ini menjadi lebih baik. Monitoring dan evaluasi dilakukan enam bulan sekali yang diikuti oleh perwakilan pegawai setiap bidang dan tim IT. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Ibu Delta selaku Kepala UPTD Rumah Susun DPRKPP Kota Surabaya, yang menyatakan bahwa penerapan inovasi ini secara umum berjalan dengan lancar. DPRKPP Kota Surabaya telah melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap enam bulan sekali untuk menilai pelaksanaan aplikasi E-Rusun. Hasil dari monitoring menunjukkan bahwa fitur yang paling sering digunakan adalah fitur

pendaftaran izin/sewa rusun, yang terlihat dari banyaknya jumlah pendaftar atau yang mengajukan izin/sewa rusun. Namun, fitur E-Payment masih belum dimanfaatkan secara maksimal, sehingga perlu adanya optimalisasi karena masih banyak penghuni rusun yang melakukan pembayaran secara tunai di kantor pengelola rusun.

Salah satu karakteristik penting dari inovasi adalah kemampuannya untuk diamati oleh orang lain (Putri dan Pambudi, 2018). Dalam konteks ini, DPRKPP Kota Surabaya telah menghasilkan inovasi pelayanan pengelolaan rusun yaitu Inovasi Aplikasi E-Rusun, yang dapat dilihat dan diamati oleh masyarakat. Hal ini dilakukan dengan harapan agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan yang disediakan oleh dinas tersebut, kapanpun dan dimanapun mereka berada. Kemudahan akses ini sangat penting mengingat perkembangan zaman yang semakin digital, di mana masyarakat sudah mulai menuntut adanya digitalisasi dalam layanan publik. Namun, meskipun telah ada upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, masih terdapat beberapa hambatan atau permasalahan yang dihadapi dalam mengaktualisasikan inovasi aplikasi ini. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Ibu Delta selaku Kepala UPTD Rumah Susun DPRKPP Kota Surabaya, yang menyatakan bahwa masih ada berbagai permasalahan atau hambatan, seperti terjadinya error atau bug pada sistem aplikasi yang menghambat proses pelayanan. Namun, tim IT telah mengatasi masalah tersebut dengan melakukan penyesuaian dan perbaikan secara berkala agar hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi dengan cepat. Selain permasalahan dari sistem aplikasi, terdapat juga permasalahan dari segi pemahaman terkait aplikasi baik dari sisi pengguna atau masyarakat maupun dari sisi staff dinas karena merasa belum terbiasa dengan era digitalisasi. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Ibu Herlin selaku Staff DPRKPP Surabaya, yang menyebutkan bahwa sebelumnya para pegawai terbiasa dengan proses pelayanan secara manual, sehingga beberapa pegawai mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat juga mengakibatkan banyak yang belum memahami cara penggunaan aplikasi, terutama karena banyak dari mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat juga menyebabkan masyarakat banyak yang belum memahami cara penggunaan aplikasi tersebut, apalagi banyak masyarakat yang gagap teknologi. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yang menyatakan bahwa penerapan aplikasi ini sudah berjalan cukup baik, peneliti melihat penghuni baru rusun banyak yang menggunakan aplikasi ini. meskipun peneliti juga melihat banyak penghuni rusun lama yang tidak mengetahui aplikasi ini, namun hal

tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi dari DPRKPP Kota Surabaya itu sendiri. Disamping permasalahan yang terjadi, tentu inovasi aplikasi ini memiliki beberapa keuntungan dari sisi masyarakat maupun dari sisi dinas. Keuntungan dari sisi masyarakat antara lain yaitu pembayaran lebih mudah karena bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun melalui *smartphone*, pendaftaran izin/sewa rusun juga lebih mudah dan cepat tanpa harus bolak-balik ke dinas langsung. Kemudian keuntungan dari sisi dinas sendiri yaitu kinerja pegawai lebih efektif dan efisien.

Ucapan Terima Kasih

1. Bapak Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan dukungan yang sangat berharga dari awal hingga selesainya skripsi ini.
2. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos.,MPA. selaku dosen penguji yang ikut andil dalam memberikan saran serta motivasi.
3. Serta seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

PENUTUP

Simpulan

Aplikasi E-Rusun merupakan aplikasi berbasis website yang digunakan untuk memfasilitasi pelayanan pengelolaan rumah susun (*rusun*) secara elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan pengelolaan rusun. Akses aplikasi ini dapat dilakukan oleh seluruh masyarakat kota surabaya terutama penghuni rusun. Inovasi Aplikasi E-Rusun ini diluncurkan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya pada bulan April tahun 2022. Aplikasi E-Rusun dapat meningkatkan pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kota Surabaya, hal tersebut dapat dilihat dari proses dan akses pelayanan yang lebih mudah dan cepat, kendala-kendala yang terjadi sebelum aplikasi diluncurkan seperti sulitnya mendapat informasi tentang rusun, terbatasnya informasi terkait antrian permohonan sewa rusun dan sebagainya dapat ditangani dengan baik.

Penerapan inovasi aplikasi E-Rusun Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat diukur dan diketahui dari beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

Indikator eksplorasi ide dan kebutuhan inovasi dapat dikatakan baik, karena sebelumnya DPRKPP Kota surabaya telah melakukan survei lapangan terutama kepada penghuni rusun. Sehingga aplikasi ini dibuat

sudah sesuai dengan kebutuhan publik dan mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada di DPRKPP Kota Surabaya maupun masyarakat penghuni rusun.

Indikator inkubasi inovasi dapat dikatakan baik, karena DPRKPP Kota surabaya telah mematangkan sistem aplikasi dan menyediakan infrastruktur teknologi informasi seperti seperti komputer, printer, mesin fotocopy, scanner, jaringan internet yang dapat dikatakan sudah memadai. Selain itu juga sebelum penggunaan aplikasi E-Rusun, pegawai internal dinas telah di beri bekal berupa pelatihan terkait penggunaan aplikasi ini.

Indikator diseminasi/difusi inovasi dapat dikatakan kurang baik, karena memang DPRKPP Kota Surabaya telah melakukan sosialisasi, akan tetapi masih banyak penghuni rusun yang kurang mengetahui tentang aplikasi ini. Hal tersebut dikarenakan penyebaran informasi atau sosialisasi secara offline yang diberikan oleh DPRKPP Kota Surabaya kurang intens dan menyeluruh karena hanya petugas rusun dan perwakilan penghuni rusun saja yang mengikuti sosialisasi.

Indikator adopsi/replikasi/modifikasi inovasi dapat dikatakan baik, karena Aplikasi yang dikembangkan oleh DPRKPP Kota Surabaya bukanlah hasil dari adopsi/replikasi/modifikasi, namun merupakan inovasi murni dari DPRKPP Kota Surabaya itu sendiri karena didasarkan pada keresahan pada sistem pengelolaan rusun secara manual. Selain itu, Dari tim IT sendiri telah mengupayakan baik dari fitur yang melengkapinya dapat dengan mudah dipahami sehingga memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi ini.

Indikator aktualisasi inovasi dapat dikatakan baik, karena DPRKPP Kota Surabaya telah melakukan kegiatan monitoring dan juga evaluasi berkala sehingga permasalahan-permasalahan yang muncul pada sistem aplikasi segera diperbaiki sehingga dapat mengembangkan inovasi aplikasi ini menjadi lebih baik lagi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan terkait inovasi aplikasi E-Rusun Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya, peneliti memiliki beberapa saran untuk inovasi aplikasi E-Rusun ini, sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi secara berkala terkait E-Rusun dengan membuat konten minimal satu minggu sekali di media sosial instagram dan youtube.
2. Memperluas sosialisasi ke media sosial lainnya seperti tiktok, X/twitter, maupun facebook karena banyak orang yang menggunakan media sosial tersebut terutama tiktok. Selain itu, Menambah sosialisasi melalui media cetak seperti koran, karena

- banyak juga penghuni rusun yang sudah lanjut usia, sehingga jarang menggunakan gadget.
3. Mengundang influencer tiktok maupun instagram agar menambah atau memperluas jangkauan penerimaan informasi oleh masyarakat.
 4. Memberikan pelatihan berbasis teknologi kepada para pegawai, agar pegawai lebih berkompoten dan tidak kesulitan lagi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya kepada masyarakat di era digitalisasi ini.
 5. Melakukan survei lagi ke masyarakat untuk mencari tahu terkait kebutuhan yang perlu untuk segera ditindaklanjuti terkait rusun sehingga dapat memberikan fitur baru dalam aplikasi untuk mempermudah akses masyarakat.
 6. Melakukan survei terkait dengan pemahaman dan kemudahan penggunaan aplikasi agar bisa dilakukan penyesuaian pada aplikasi E-Rusun seperti melakukan *updating* dalam hal visual dan teknis yang bersifat keberlanjutan (*sustainable*) agar mempermudah penggunaannya dan bagus secara tampilannya sesuai dengan kemajuan zaman.
 7. Mengoptimalkan fitur pembayaran izin/sewa rusun secara *cashless*, karena masih banyak penghuni rusun yang membayar secara cash.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Indonesia. <https://www.bps.go.id>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. <https://jatim.bps.go.id>
- Kurniati, N. (2014). Pemenuhan Hak Atas Perumahan dan Kawasan Permukiman yang Layan dan Penerapannya Menurut Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya di Indonesia. *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 78–98.
- Mantra, Ida Bagoes. 2007. *Demografi Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Miles, Mathew B., Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Muluk, Khairul M.R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Mulyana, Deddy. (2008). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Putri, E. K., Pambudi, Argo. (2018) Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Jurnal Natapraja*, 6(1), 69-84.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. 2014. Jakarta.
- Rogers, E.M. 2005. *Diffusion of Innovations*. The Free Press of MacMillan Publ. Co, Canada.
- Suryana. 2010. *Metode Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: UPI.
- Suryana. 2014. *Kewirausahaan: Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Jakarta: Selamba Empat.
- Suwarno, Y. 2013. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIALAN Press.
- Syafriani, I., Zaituna, Y. P. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep. *JPSI*, 3(1), 28–34.
- Ulfa, E. F. (2016). Inovasi Layanan Smasat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima Di Kantor Bersama Samsat Mojokerto. *Publika*, 4(8). <https://doi.org/10.26740/publika.v4n8.p%p>
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- United Nations Fund for Populations Activities (UNFPA). <https://www.unfpa.org>
- Utomo, Tri Widodo W. 2020. *Inovasi Harga Mati: Sebuah Pengantar Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.