

Efektivitas Aplikasi Sayang Warga Sebagai Penunjang Kinerja Kader Surabaya Hebat

Nurma Sri Mudhiana Fatimah
Program Studi Sosiologi, Universitas Negeri
nurmasri.21061@mhs.unesa.ac.id

Abstract

In the current digital era, it cannot be denied that the use of digital media is increasing rapidly. This is no exception to various government agencies which use this to carry out e-government in services to the public. As was done by the Surabaya City government, it created a breakthrough application called Sayang Warga. This web-based application is still actively used today and the benefits are still being felt by the local community. This research aims to see the level of effectiveness of the Sayang Warga application as supporting the performance of Great Surabaya Cadres. The method used in this research is qualitative research, with data collection as follows: (1) making observations, (2) determining sources and interviews, (3) carrying out documentation and concluding the data.

Keywords: *effectiveness; dear citizen application; e-government; performance.*

Abstrak

Untuk melihat efektivitas Aplikasi Sayang Warga dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Delone and Lean : 2003 yaitu keefektifan suatu aplikasi dinilai dari enam faktor utama yaitu *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas pelayanan), *user* (pengguna), *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan *net benefits* (keuntungan profit). Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat efektivitas aplikasi Sayang Warga terhadap kinerja Kader Surabaya Hebat (KSH) dapat dikatakan tinggi, karena aplikasi tersebut menjadi terobosan baru untuk dapat dimanfaatkan serta memudahkan para anggota KSH untuk melakukan penginputan data. Ada beberapa keuntungan berkat adanya sistem Informasi aplikasi ini nyata pengguna dapat merasakan dan Pabrikan menggunakan sebagai semangat untuk konstruksi lebih terorganisir.

Kata Kunci: Efektivitas; Aplikasi Warga Negara; Pemerintahan Elektronik; Performa

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi semakin hari semakin mengalami peningkatan, hal ini dapat mendorong adanya revolusi industri yang semakin pesat pula pertumbuhannya karena segala kemudahan yang tersedia. Pertumbuhan teknologi digital yang pesat serta *massive* dapat merambah kedalam segala aspek kehidupan dalam masyarakat secara global, salah satunya Indonesia. Dimana segala ruang lingkup kebutuhan hidup masyarakatnya memanfaatkan keberadaan teknologi digital. Perkembangan teknologi semakin hari semakin mengalami peningkatan, untuk memenuhinya. Tidak dapat dipungkiri hampir segala elemen masyarakat sudah dapat mengakses segala kemudahan yang disediakan oleh teknologi yaitu tersedianya segala informasi yang cepat serta akurat. Karena tingkat pengguna teknologi digital yang semakin pesat setiap waktunya membuat berbagai pihak yang bergerak dibidangnya memanfaatkan dengan menyediakan berbagai aplikasi-aplikasi serta informasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai pemenuhan kebutannya. Evolusi yang terjadi di dunia digital ini tidak hanya digunakan oleh Masyarakat umum saja, namun berbagai instansi pemerintah juga memanfaatkan adanya perkembangan teknologi digital dalam memberikan pelayanan yang mudah serta terbaik ke masyarakat. Menyediakan pelayanan yang terbaik serta berkualitas bagi masyarakat merupakan salah satu dari tugas pemerintahan, seperti yang tertulis pada pasal 18 tentang pelayanan terhadap publik UU No.25 Tahun 2009 berbunyi bahwasanya pelayanan berkualitas yang sesuai asas serta tujuan adanya pelayanan merupakan hak Masyarakat. Penilaian positif yang diberikan oleh masyarakat terhadap hasil kinerja pemerintahan adalah melalui pemberian berbagai pelayanan baik dan mudah dalam mendapatkannya.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat terjadi membuat pelayanan public juga mengalami berbagai perubahan dalam penerapannya, yang sebelumnya system dalam pelayanan dilaksanakan secara konvensional sekarang beralih ke dalam system pelayanan secara online atau elektronik. Revolusi system tersebut sejalan dikeluarkannya kebijakan yang berkaitan dengan strategi dalam pengembangan system *E-Government* yang tertuang dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia No. 06 Tahun 2003. Di Indonesia sendiri pada tahun 2001 *E-Government* sudah mulai di perkenalkan. *E-Government* diterapkan untuk dapat mendukung terciptanya *good governance* dan proses demokrasi yang cepat dan tepat. Sedangkan menurut (Indrajit: 2002) keunggulan dari penerapan *E-Government* yaitu pengelolaan serta perbaikan internal terhadap pelayanan public dapat erjalan dengan adanya suatu interaksi baru yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat, serta pemangku kepentingan lainnya yang menggunakan teknologi informasi di dalamnya. Keunggulan yang dimiliki oleh *system E-Government* tersebut menjadi sarana yang dilakukan oleh setiap instansi pemerintahan khususnya untuk memberikan pelayanan yang unggul kepada masyarakatnya. Dalam hal peningkatan pelayanan terhadap masyarakat tersebut, tidak terkecuali pemerintah Kota Surabaya juga menjawab segala kebutuhan masyarakatnya menggunakan *system E-Government* sebagai bentuk mengikuti pertumbuhan teknologi serta tantangan keterbukaan informasi terjadi. Meskipun system lama berupa surat tidak ditinggalkan, namun *system E-Government* lainnya juga diterapkan yaitu berupa pelayanan public yang menggunakan email dan media sosial lainnya yang dapat terpusat dengan pusat media yang menyelenggarakan dan dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya. Beberapa tahun belakangan ini berbagai aplikasi diluncurkan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk menjadi media dalam proses pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat serta mempermudah kinerja para yang berkesinambungan didalam pelayanan Masyarakat tersebut. pelayanan yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya tidak hanya diberikan kepada Masyarakat umum saja, namun semua pihak yang terkait di dalamnya seperti halnya para pengerak masyarakat di tingkat RT maupun RW di Kota Surabaya.

Untuk menunjang kebutuhan tersebut maka pemerintah Kota Surabaya meluncurkan Aplikasi yang berbasis situs internet atau laman web berupa sebuah system pendataan yang dilakukan oleh pengurus RT (Rukun Tetangga) serta Kader Surabaya Hebat (KSH) setempat untuk mendata berbagai masalah-masalah yang ada di Masyarakat yang berkaitan dengan kemiskinan dan masalah kesehatan. Aplikasi tersebut di beri nama Sayang Warga (system layanan pendampingan dan perlindungan warga), dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan segala permasalahan wara akan cepat menemukan penanganan serta tepat pada sasaran. Aplikasi yang diluncurkan tersebut tidak berarti memiliki kekurangan karena sampai saat ini aplikasi tersebut berbasis situs internet atau laman web yang tidak dapat di unduh melalui *playstore*, dan untuk tingkat penggunaan ditingkat pengurus RT dan KSH tidak dapat dilakukan pembaruan jumlah pengguna aktif karena jumlah akun yang aktif dalam penggunaan laman web tidak dapat dicek oleh masyarakat umum secara berkala. Kemudian didalam aplikasi ini juga masih terdapat banyak kekurangan dimana menu yang disajikan begitu banyak dan fungsi yang sama di setiap akunnya yang membuat data yang tertera dapat di cek juga oleh akun pengguna lain dan masih banyak hal yang masih dibingungkan dalam aplikasi tersebut.

Dari pemaparan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penulisan yang berjudul “Efektivitas Aplikasi Sayang Warga Sebagai Penunjang Kinerja Kader Surabaya Hebat”. Tujuan penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan pengamatan serta menilai tingkat keefektifan dari aplikasi layanan yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Surabaya yang dilihat dari faktor eksternal penggunaannya yaitu para pengurus RT dan KSH dengan menggunakan teori efektivitas system layanan terhadap keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintahan.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang dapat menghasilkan data berbentuk deskriptif mengenai fenomena apa yang sedang dibahas atau fenomena yang sedang amati. Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena beberapa pertimbangan yang dilakukan oleh peneliti yaitu data yang dihasilkan merupakan hakikat dari sebuah penyajian data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung antara hubungan peneliti dan responden sehingga lebih menghasilkan data yang jelas dan lebih peka terhadap suatu fenomena. Menurut Danim (2002) menjelaskan bahwa kualitatif termasuk aliran interpretasi yang memiliki anggapan bahwa sebuah realita memiliki segi yang umum dan interaktif. Atau metode penelitian kualitatif ini sering disebut sebagai suatu upaya pertukaran pengalaman sosial yang dijabarkan atau didefinisikan lewat hasil dari sebuah penelitian. Peneliti dalam hal ini melakukan observasi secara langsung dilapangan dengan melakukan pengamatan dan wawancara kepada narasumber yang merupakan para pengguna aplikasi Sayang Warga.

Sehingga peneliti menggunakan prosedur dalam penelitian kualitatif ini adalah : (1) melakukan observasi, (2) menentukan narasumber dan wawancara, (3) melakukan dokumentasi dan menyimpulkan data. Objek didalam penelitian adalah laman web atau aplikasi Sayang Warga yang dimana merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk menjadi media dalam proses pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat serta mempermudah kinerja para yang berkesinambungan didalam pelayanan Masyarakat. Di dalam penelitian ini menggunakan kerangka teori yang dikemukakan oleh (Delone and Lean: 2003) keefektifan suatu aplikasi dinilai dari enam faktor utama yang berkaitan yaitu: *system quality* (kualitas sitem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas pelayanan), *user* (pengguna), *user satisfaction* (kepuasan

pengguna), dan *net befenits* (keuntungan profit).

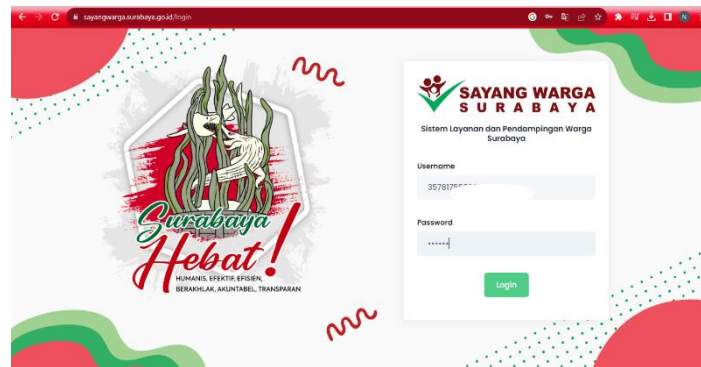
3. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Interface Aplikasi Sayang Warga

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sebelumnya telah dilakukan sesuai dengan prosedur dengan melakukan observasi dan selanjutnya melakukan wawancara terhadap narasumber yaitu pengguna laman web aplikasi Sayang Warga yang berkaitan dengan focus penelitian yang dilakukan yaitu mengenai Efektivitas Aplikasi Sayang Warga Sebagai Penunjang Kinerja Kader Surabaya Hebat, serta dilakukan adanya studi terhadap literatur yang berkaitan dengan bermacam dokumen serta berbagai data yang didapatkan dari berbagai sumber terbuka maka dapat disimpulkan hasil analisis tersebut sebagai berikut ini:

a. Tampilan Awal Aplikasi Sayang Warga

Pada halaman ini menampilkan tampilan awal dari Aplikasi Sayang Warga yang dapat diakses oleh para Kader Surabaya Hebat (KSH) untuk melakukan login dengan memasukkan username dan password yang sudah dimiliki masing-masing.

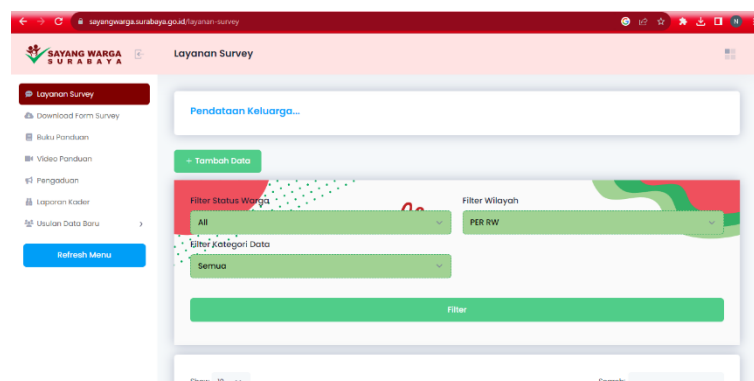


Gambar 1. Tampilan Login Sayang Warga

Sumber: sayangwarga.surabaya.go.id

b. Tampilan Menu - Menu Utama

Pada halaman ini menampilkan beberapa menu utama yang dapat diakses oleh pengguna, terdapat tujuh menu utama dalam tampilan.



Gambar 2. Tampilan Menu Utama Sayang Warga

Sumber: sayangwarga.surabaya.go.id

Tujuh menu tersebut yaitu:

1. Layanan Survey, merupakan menu utama dimana didalam menu tersebut merupakan tempat mengisi pendataan – pendatan atau menu yang akan sering dikunjungi oleh pengguna untuk mengisi pendataan keluarga/Masyarakat dengan beberapa menu yang tersedia yaitu berupa filter status warga, filter wilayah, serta filter kategori data. Filter tersebut disediakan untuk mempermudah para pengguna untuk menemukan data yang diinginkan.
2. Download Form Survey, merupakan menu yang menampilkan format form survey yang dibutuhkan.
3. Buku Panduan, merupakan menu yang menampilkan panduan penggunaan aplikasi dalam pengisian data yang dibutuhkan berupa format buku pdf.
4. Video Panduan, merupakan menu yang sama dengan menu buku panduan yang membedakan hanya dalam bentuk audio video saja.
5. Pengaduan, merupakan menu yang berisi tentang form pengaduan yang di laporkan.
6. Laporan Kader, merupakan menu yang berisi tentang ringkasan laporan yang dibuat mulai dari survai jiwa dan kartu keluarga (KK) hingga laporan jentik. Dapat difilter sesuai bulan atau tahun yang diinginkan datanya.
7. Usulan Data Baru, memiliki dua pilihan menu didalamnya yaitu keluarga dan individu. Yang merupakan menu untuk menambah data baru secara individu maupun keluarga

Aplikasi Sayang Warga merupakan sebuah system yang digunakan dalam proses pendataan yang memiliki tujuan untuk dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan secara langsung yang ada dimasyarakat. Aplikasi Sayang Warga diluncurkan pertama kali pada tanggal 27 Januari 2022 yang diikuti seluruh Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kota Surabaya secara virtual (Surabaya.go.id, 2022). Dengan adanya aplikasi Sayang Warga diharapkan segala data yang ada di Masyarakat dapat diinput semuanya dengan lengkap dan benar, yang bertujuan agar apabila terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Masyarakat agar cepat mendapat respon sesuai sasaran yang tepat serta penanganan dari pemerintah Kota Surabaya. Asal nama aplikasi Sayang Warga berasal dari unsur yang berada di dalam penggunaan aplikasi tersebut yaitu dimana nantinya yang menggunakan atau yang menginputkan data masyarakat untuk dilaporkan kepada pemerintahan Kota Surabaya adalah warga sendiri atau lebih tepatnya para Kader Surabaya Hebat (KSH) serta pengurus Rukun Tetangga (RT), sehingga dengan hal tersebut diharapkan akan tumbuh rasa empati antar warga dan adanya rasa kasih serta sayang sehingga mereka akan selalu hidup penuh kasih sayang dan dapat menciptakan lingkungan Kota Surabaya nyaman dan tentram. Dengan melibatkan para Kader Surabaya Hebat serta masyarakat dalam proses pendataan tersebut, pemerintahan Kota Surabaya akan mendapatkan data atau kondisi yang sebenarnya terjadi di masyarakat karena para prtugas pendataannya pun bagian dari mereka sendiri. Dengan data yang disajikan tersebut diharapkan para perangkat pemerintahan baik daerah maupun kota dapat memberikan tindakan yang sesuai dengan apa yang diinginkan secara tepat dan cepat. Pendataan dalam aplikasi Sayang Warga tersebut berisi mengenai jumlah KK, keadaan kesehatan Masyarakat mulai dari balita-lansia, pendapatan atau status ekonomi dalam keluarga termasuk didalamnya. Dilansir dari (Surabaya.go.id) Wali Kota Surabaya Eri berharap kepada seluruh KSH yang bertugas dalam pendataan tersebut melaporkan data sesuai dengan kondisi senyatanya dilapangan, sehingga pemerintah Kota Surabaya akan terus melakukan Upaya dalam menyejahterakan dan memenuhi segala kebutuhan warganya. Cara kerja dari aplikasi Sayang Warga yaitu para Kader Surabaya Hebat yang ditunjuk oleh kelurahan setempat akan mendapatkan akun untuk dapat melakukan log in di aplikasi Sayang Warga serta melanjutkan untuk melakukan pendataan langsung ke warga.

B. Analisa Keefektifan Aplikasi Sayang Warga

Didalam pembahasan bagian ini peneliti menuliskan dari hasil pengamatan serta survey secara langsung terhadap beberapa faktor, utamanya faktor eksternal yaitu berupa respon yang dikemukakan oleh pengguna aplikasi Sayang Warga yaitu para Kader Surabaya Hebat (KSH). Dalam penelitian ini membahas mengenai keefektifan dari system layanan dan pendampingan dalam pelayanan pemerintah Kota Surabaya yaitu berupa Aplikasi Sayang Warga, ditinjau dari sebuah teori yang dikemukakan oleh (Delone and Lean: 2003) tentang keefektifan sebuah system informasi dapat dinilai dengan 6 faktor utama yaitu:

a. *Sytem Quality* (kualitas sistem)

Dari beberapa faktor yang harus dinilai yang utama yaitu berkaitan dengan kualitas system yang dimiliki oleh Aplikasi tersebut sudah sesuai atau belum dengan apa yang menjadi awal tujuan dari aplikasi tersebut diciptakan, terdapat beberapa faktor yang dapat dijadikan penilaian terhadap kualitas system yang ada yaitu:

- Kemudahan, dalam sebuah aplikasi kemudahan adalah hal yang utama yang akan dipertimbangkan. Dalam aplikasi Sayang Warga penyajian aplikasinya yang dapat diakses hanya melalui laman web atau sebuah situs web resmi dan belum memiliki aplikasi yang berdiri sendiri, sehingga pengguna harus membuka sebuah link web agar dapat masuk ke dalam tampilan aplikasi tersebut. Sehingga hal tersebut sedikit menjadi kendala yang dihadapi para pengguna karena tidak tersedianya aplikasi di *playstore* yang dapat diunduh dan ditampilkan dalam layar menu.
- Kesesuaian, karena aplikasi Sayang Warga masih dalam bentuk situs web sehingga hal tersebut tidak dapat menampilkan berapa pengguna yang sudah menggunakannya, sehingga kesesuaian tidak dapat diukur karena ketidaktersediaan informasi yang tertera.
- Ketersediaan, ketersediaan dalam hal ini yaitu berkaitan dengan ketersediaan fitur atau menu yang tersaji dalam aplikasi Sayang Warga yang dapat dimanfaatkan pengguna. Menu-menu pada Sayang Warga sudah dijelaskan mengenai gambaran umum kegunaan masing-masing. Namun dapat dilihat dari menu-menu tersebut hanya terdapat dua menu yang sering digunakan saja, karena untuk menu yang lainnya ada beberapa yang kegunaannya hanya di awal pemakai aplikasi saja dan terdapat menu yang tidak dapat diakses oleh pengguna khususnya Kader Surabaya Hebat (KSH) karena keterbatasan akses yang dimiliki. namun didalam dua menu yang sering digunakan sudah diperjelas dengan berbagai sub menu yang sesuai untuk proses penginputan data yang dilakukan sehingga mempermudah pengguna dalam memanfaatkan menu-menu tersebut.
- Waktu Respon, penilai terhadap waktu respon merupakan hasil dari proses selama pengguna menggunakan aplikasi, dimana waktu respon yang dihasilkan akan sangat mempengaruhi respon/sikap dari pengguna selanjutnya. Karena aplikasi Sayang Warga ini masih dalam bentuk situs web sehingga penggunaannya pun dapat diakses melalui perangkat android maupun *ios*. Namun dilapangan pengguna aplikasi Sayang Warga kebanyakan menggunakan perangkat android. Sehingga waktu respon aplikasi ini tidak dipengaruhi oleh perangkatnya saja namun dari sinyal data yang sedang digunakan.
- Kegunaan, Aplikasi Sayang Warga ini sangat membantu para petugas lapangan seperti KSH dalam menjalankan tugasnya yaitu melakukan pendataan secara rutin kepada warga. Dimana kemudahan dalam pengisian data warga sudah tertera apabila diketahui nama kepala keluarga yang sedang di data. Sehingga hal tersebut jelas mempermudah pekerjaan KSH agar tidak melakukan kesalahan saat penginputan data warga.

b. *Information Quality* (kualitas informasi)

Dalam faktor ini memiliki tujuan untuk menentukan kualitas informasi yang dihasilkan atau *output* dari Aplikasi Sayang Warga. Terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung kualitas informasi yang dimaksud yaitu:

- Mudah Dimengerti, dalam aplikasi Sayang Warga tampilan informasi serta menu-menu yang disajikan terbilang mudah dan jelas dipahami oleh penggunanya. Namun ada beberapa menu yang tampilannya menyajikan begitu banyak pilihan sehingga terkadang membuat pengguna merasa bingung saat mengisinya.
- Kelengkapan, system dalam aplikasi Sayang Warga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi serta dapat memenuhi kebutuhan para pengguna terutama dalam hal pengaduan tidak hanya dalam menu pengisian data warga. Sehingga menu-menu yang memiliki manfaat lebih kecil dapat diringkas dan diperbanyak menu penunjang lainnya yang mudah diakses sesuai kebutuhan pengguna.
- Relevansi, aplikasi Sayang Warga berguna dalam membantu tugas pendataan yang dilakukan Kader Surabaya Hebat yaitu tersedianya hasil dari pelaporan tersebut sehingga dapat dicek kembali dan data tersimpan secara rapi di aplikasi tersebut. sehingga hal tersebut juga berguna saat data tersebut dibutuhkan sewaktu-waktu dapat di cek dengan cepat di dalam aplikasi Sayang Warga. Namun terdapat satu menu dimana menu tersebut tidak dapat diakses oleh pengguna /KSH karena memerlukan akses dari PIC dari kecamatan untuk dapat melakukan penambahan data baru.
- Kekinian, informasi yang terkandung dalam aplikasi Sayang Warga setiap Minggu, Bulan, dan Tahun mengalami update data. Terdapat satu bagian data yang diupdate dalam kurung waktu satu tahun sekali. Ada pula yang update datanya dilakukan hanya satu bulan sekali dan ada update data dilakukan setiap minggunya. Sehingga segala informasi yang ada merupakan data terbaru yang ada di Masyarakat.
- Akurasi, informasi yang tertera dalam aplikasi Sayang Warga merupakan informasi yang dapat dikatakan akurat karena pengisian data langsung dilakukan oleh para KSH yang terjun dilingkungan Masyarakat untuk melakukan update data setiap saatnya. Namun hal tersebut juga dipengaruhi oleh baik atau kurangnya kinerja yang dilakukan oleh KSH itu sendiri karena isian data sangat tergantung oleh data yang di himpun dari Masyarakat bahwa data tersebut dilaporkan sesuai keadaan atau tidaknya.

c. *Service Quality* (kualitas pelayanan)

Dengan mengukur kualitas suatu pelayanan, satu sistem Aplikasi dukungan dari pengguna dan instansi sangat dibutuhkan. Karena kualitas suatu layanan merupakan tampilan utama yang dinilai oleh public. Berikut merupakan hasil dari penilaian kualitas pelayanan aplikasi Sayang Warga:

- Keandalan, merupakan suatu kemampuan yang dimiliki staf atau bagian yang menjalankan system informasi yang mendukung pelayanan bagi pengguna Aplikasi tersebut. Aplikasi ini merupakan penunjang dari kinerja KSH untuk dapat mendata secara berkala sesuai kebutuhan untuk selalu mengecek perkembangan bahkan penurunan kualitas hidup warga setempat. Seperti halnya keberhasilan Aplikasi Sayang Warga dilansir (majalah.tempo.co) yaitu keberhasilan penekanan terhadap tingkat stunting di Kota Surabaya dengan adanya gotong-royong yang dilakukan oleh warga Surabaya yaitu dengan update data secara berkala lewat aplikasi Sayang Warga.

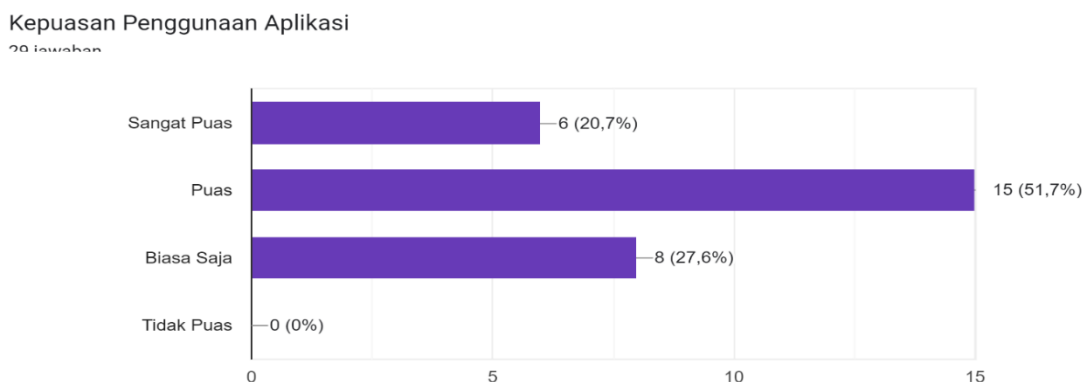
- Empati, sebuah sikap serta kemauan yang dimiliki oleh para KSH dalam proses penginputan data serta staf-staf yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Sayang Warga salah satunya seperti PIC dari tingkat Kecamatan yang selalu membantu segala kendala yang dihadapi para KSH apabila sedang melakukan penginputan data warga. Serta staf Puskesmas yang memiliki peran untuk selalu melakukan pengecekan akan kinerja KSH dimana apabila ada data yang masih terlewatkan akan diingatkan untuk segera mengerjakannya agar tidak mengalami ketertinggalan.
- Responsive, merupakan tingkat kecepatan dari reaksi atau tanggapan yang diberikan dalam proses penginputan data. Kelebihan dari aplikasi Sayang Warga yaitu apabila terdapat kesalahan dalam proses input data, data tersebut dapat dihapus dan dilakukan perbaikan lalu dilakukan penyimpanan Kembali. Dan respon dari staf yang bertugas dapat dikatakan sangat cepat karena segala aduan yang terjadi dalam pengisian data akan langsung direspon melalui telfon atau bertemu secara langsung. Sehingga permasalahan yang dihadapi akan cepat mendapatkan bantuan. Meskipun terkadang mengalami keterlambatan karena staf yang di tunjuk dalam hal ini adalah PIC, bukan merupakan staf yang khusus hanya mengerjakan tugas tersebut. namun juga merupakan petugas Kecamatan setempat sehingga memiliki tugas lain yang terkadang tidak dapat ditinggalkan.

d. User (pengguna)

Pada bagian ini dapat dianalisis melalui pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut dengan penilaian dari hasil atau *output* aplikasi Sayang Warga. Dalam hal ini proses akses yang dilakukan oleh pengguna mengalami beberapa kendala dimana sering terjadi *trouble* dari Aplikasi Sayang Warga sehingga data yang sebelumnya sudah diinput tidak tersimpan dalam system. Sehingga pengguna harus mengisi kembali data dari awal pengerjaan. Sehingga hal tersebut membuat kinerja KSH tidak efektif karena kendala tersebut sering di alami. Dan ketergantungan suatu aplikasi online yaitu berkaitan dengan sinyal yang terkadang mengalami lemot sinyal yang mempengaruhi proses input data.

e. User Satisfaction (kepuasan pengguna)

Karena aplikasi Sayang Warga ini masih dalam bentuk laman web/situs web sehingga penilaian pengguna tidak ditampilkan, sehingga dalam penelitian ini kepuasan pengguna dilakukan secara kolektif dengan pengisian pengguna lewat google form yang disediakan oleh peneliti.



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Pengguna

Dari data yang telah tersaji diatas dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengguna yang merasa sangat puas hanya 20,7%, untuk yang merasa puas sebesar 51,7%, dan sedangkan yang merasa biasa saja sebesar 27,6%. Dari ketiga tingkat kepuasan tersebut yang paling memiliki tingkat tertingi yaitu puas, puas dalam hal ini karena dalam menggunakan aplikasi Sayang Warga hanya sedikit mengalami kendala yang signifikan, hany saja kendala-kendala kecil seperti lemot karena sinyal internet. Sedangkan yang meras biasa saja karena menu-menu yang tersaji dalam aplikasi terkadang sedikit membuat kebingungan karena terdapat banyaknya pilihanyang harus diisi oleh para penggunanya terutama KSH yang kebanyakan terdiri dari usia diatas 50 tahun.

f. *Net Befenits (keuntungan profit)*

Dalam bagian ini akan membahas tentang keuntungan yang didapatkan dari adanya aplikasi layanan dan penanganan warga ini baik dirasakan oleh pencipta atau pembuatnya dan pengguna. Terdapat beberapa keuntungan tersebut yaitu:

- **Pemerintahan Kota Surabaya**

Merupakan pihak penyelenggara dimana dengan berjalannya program atau aplikasi Sayang Warga tersebut dapat menunjukkan keberhasilan pemerintah Kota Surabaya dalam melaksanakan tugasnya. Apalagi di tunjang dengan bukti keberhasilan atau manfaat dari pembuatan aplikasi tersebut memberikan dampak yang positif kepada Masyarakat dan hal tersebut jelas juga mempengaruhi pandangan Masyarakat terhadap kinerja yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya.

- **Kader Surabaya Hebat**

Sebagai pengguna KSH juga mendapatkan dampak positif dimana kinerjanya terbantu dengan adanya aplikasi tersebut karena proses pendataan hanya perlu menggunakan satu perangkat saja dan mudah dibawa kemana-mana. Aplikasi berbasis web ini juga mudah di akses dimana saja, dengan lewat situs web yang tersedia tidak mengharuskan satu akun saja yang dapat mengaksesnya sehingga mempermudah bagi KSH yang memiliki kendala tidak memiliki perangkat hp android untuk menggunakan aplikasi tersebut menggunakan username dan password yang dimiliki.

Namun didalam pelaksanaanya tidak mendapatkan perhatian penuh dari pemerintah Kota Surabaya, hal tersebut disampaikan oleh beberapa KSH. Dari beberapa mereka berpendapat bahwa terjadi ketimpangan dalam pelaksanaan tugas tersebut, dimana kebanyakan dari mereka yang sudah berumur senja masih tetap bekerja atau bertugas sebagai KSH karena intensif yang mereka dapatkan termsuk baru. Sehingga apabila melepaskan tugas sebagai KSH mereka tidak akan mendapatkan intensif selama ini mereka inginkan. Namun apabila lanjut dengan tugas tersebut keterbatasan mereka yang kaitannya dengan penggunaan Aplikasi sebagai media layanan terbaru ini mereka mengalami kesulitan. Sebagian mereka bahkan dibantu oleh keluarganya dalam mengerjakan tugas tersebut. Sehingga hal tersebut menjadi salah satu faktor dari keterlambatan atau bahkan ketertinggalan. Diharapkan pemerintah Kota Surabaya melakukan pendampingan terhaap KSH yang sudah berusia lanjut yang tetap menjalankan tugasnya sebagai pelayan Masyarakat. Sehingga efektivitas dari adanya aplikasi Sayang Warga ini akan semakin maksimal didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni dan dapat menjalankan tugas dengan baik. Pembaruan terhadap aplikasi Sayang Warga juga sangat diperlukan, seperti halnya yang telah disampaikan diatas mengenai berbagai permasalahan yang sering dihadapi oleh pengguna mneyebabkan kinerja Aplikasi Sayang Warga dinilai tidak optimal dan hal tersebut jelas mempengaruhi kinerja para KSH karena sarana yang paling utama digunakan dalam proses

pendataan atau pelaporan data warga adalah lewat Aplikasi Sayang Warga tersebut dan jelas penggunaan aplikasi juga sangat dipengaruhi dengan sinyal dari data internet yang digunakan, sehingga kedepannya memerlukan beberapa inovasi bahkan perbaikan untuk menambah kualitas serta efektivitas penggunaan Aplikasi Sayang Warga.

4. Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil uraian diatas mengenai efektivitas dari aplikasi Sayang Warga dalam menunjang kinerja KSH dapat dikatakan sudah cukup efektif. Penggunaan aplikasi untuk proses pendataan memiliki beberapa kelebihan serta kemudahan saat digunakan. Secara general kualitas dari aplikasi Sayang Warga ini dapat dengan baik menunjang kinerja KSH dalam memberikan layanan serta pendampingan terhadap warga Masyarakat Kota Surabaya. Dari uraian data diatas menunjukkan bahwa tingkat keefektifan dari aplikasi tersebut belum dikatakan sangat tinggi karena masih ditemukannya beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya. Sehingga masih diperlukan beberapa hal yang dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi pengguna aplikasi Sayang Warga. Namun dengan adanya Aplikasi Sayang Warga dapat menunjukkan keberhasilan para penggunanya memanfaatkan dengan baik dibuktikan dengan beberapa hasil yang diperoleh ke lingkungan yang dapat memberikan dampak positif, sehingga dapat dikatakan penilaian dalam hal pendataan dengan data yang akurat. Namun hanya saja ada beberapa menu yang tersediakan tidak dapat diakses oleh pengguna khususnya KSH, sehingga tetap memerlukan pendampingan serta pengarahan dari petugas PIC. Sehingga dalam hal ini masih mengalami ketergantungan terhadap orang lain dalam menjalankan tugasnya.

Jika dilihat dari penilaian kepuasan dapat disimpulkan bahwa pengguna masih banyak merasa kurang puas terhadap fitur atau menu yang terdapat dalam aplikasi Sayang Warga tersebut. sehingga hal yang sama adanya perbaikan atau pengoptimalan terhadap aplikasi tersebut sangat diperlukan untuk mengoptimalkan kinerja KSH sebagai pengguna utama aplikasi Sayang Warga. Ada beberapa keuntungan berkat adanya system Informasi aplikasi ini nyata pengguna dapat merasakan dan Pabrikan menggunakan sebagai semangat untuk konstruksi lebih terorganisir. Masalah Hal ini telah dijelaskan dalam pembahasan di atas. Dari beberapa kajian yang dilakukan dalam pembuatan aplikasi Sayang Warga menjadi lebih bermanfaat untuk setiap penggunanya terutama KSH yang menjadi pengguna tetap dalam proses penginputan data. Dan diperlukannya peran dari penyedia layanan untuk selalu memberikan layanan yang terbaik serta servis yang utama apabila terjadi banyak gangguan saat penggunaan aplikasi. Dan diharapkan juga aplikasi Sayang Warga akan terus berkembang dengan maksimal dan dapat menunjang sepenuhnya kinerja KSH untuk melakukan pelayanan serta pendampingan terhadap warga.

Daftar Pustaka

- [1] Kompas.id. Aplikasi sayang warga Surabaya untuk percepatan penanganan masalah sosial [internet]. Aplikasi Sayang Warga, 27 Januari 2022. [diakses pada 01 September 2023].
<https://www.kompas.id/baca/nusantara/2022/01/27/aplikasi-sayang-warga-surabaya-untuk-percepatan-penanganan-masalah-sosial>
- [2] Surabaya.go.id. Luncurkan Aplikasi Sayang Warga, Pemkot Surabaya Libatkan Kader Identifikasi Masalah Sosial dan Kesehatan [internet], 27 Januari 2022. [diakses pada 01 September 2023].
<https://www.surabaya.go.id/id/berita/64958/luncurkan-aplikasi-sayang-warga>
- [3] Majalah.Tempo.co. Gotong Royong Surabaya Menekan Stunting [internet], 13 Agustus 2023. [diakses pada 06 September 2023].
<https://majalah.tempo.co/read/info-tempo/169501/gotong-royong-surabaya-menekan-stunting>
- [4] Budiyanto, T. (2020). Strategi Pemasaran Usaha Kecil Menengah Pada Ibu-Ibu Aisyiah Muhammadiyah Bali. *SPEKTA (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat : Teknologi Dan Aplikasi)*, 1(1), 17. <https://doi.org/10.12928/spekta.v1i1.2649>
- [5] Pamella, I., May, A., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Negeri, U., Inglamayunesacid, E., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., & Negeri, U. (2022). Analisis Efektifitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 11(1), 1553–1568.
- [6] Raihan, A. H., Amin, M. J., & Dama, M. (2017). Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (Si-Daleh) Di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(3), 1205–1218.
- [7] Ritnawati, R., Suppa, R., & Muhallim, M. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Android Pada Kantor Desa Kaliba Mamase. *SPEKTA (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat : Teknologi Dan Aplikasi)*, 1(2), 95. <https://doi.org/10.12928/spekta.v1i2.2860>
- [8] Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>