

# (Layout)+Jurnal+I+Made+Lingg antara

*by* TURNITIN LLC (1)

---

**Submission date:** 02-Apr-2024 05:04PM (UTC+0900)

**Submission ID:** 2336893737

**File name:** Layout\_Jurnal\_I\_Made\_Linggantara\_-\_Copy.docx (91.63K)

**Word count:** 3783

**Character count:** 29380

## Analisis Program Swargaloka Melalui Penggunaan Media Sosial Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Surabaya

I Made L<sup>1)</sup>gantara<sup>1)</sup>, Sapto Pramono<sup>2)</sup>, Ika Devy Pramudiana<sup>3)</sup>, Sri Roekminiati<sup>4)</sup>

<sup>1) 2) 3)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: tarraaa24@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan, faktor pendukung, serta faktor penghambat dari Swargaloka Kota Surabaya. Pelaksanaan Swargaloka Kota Surabaya ini digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan. Swargaloka adalah media publikasi digital melalui media sosial yang mereka miliki agar lebih efektif dan efisien, seperti informasi tentang Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang, akta perkawinan, dan akta perceraian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini terbagi menjadi 5 indikator pelayanan publik yang prima dan berkualitas, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan kesamaan hak. Pemilihan informan penelitian dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu masyarakat Kota Surabaya yang merasakan manfaat dari Swargaloka. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Swargaloka Kota Surabaya, khususnya dalam menyebarkan informasi tentang administrasi kependudukan terbilang cukup baik dimana beberapa masyarakat sudah ada yang mengenal apa dan fungsi dari Swargaloka. Transparansi dan kondisional menjadi indikator yang dianggap lebih menonjol sebagai faktor pendukung sedangkan partisipasi menjadi indikator yang dianggap masih kurang sebagai faktor penghambat dari pelaksanaan Swargaloka. Pemerintah Kota Surabaya hendaknya dapat memperhatikan lebih mendalam pelayanan administrasi kependudukan agar semakin efektif dan efisien agar mampu menjangkau semua lapisan masyarakat di Surabaya tanpa terkecuali.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Media Sosial, Swargaloka

20

### Abstract

*This research aims to find and describe how the implementation, supporting factors, and inhibiting factors of Swargaloka Surabaya City. The implementation of Swargaloka Surabaya City is used to improve public services, especially population administration. Swargaloka is a digital publication media through social media that they have to be more effective and efficient, such as information about Identity Cards, Child Identity Cards, Family Cards, birth certificates, death certificates, moving letters, marriage certificates, and divorce certificates. This research uses descriptive research with a qualitative approach. The focus of this research is divided into 5 indicators of excellent and quality public services, namely transparency, accountability, conditionality, participation, and equal rights. The selection of research informants was carried out using accidental sampling technique, namely the people of Surabaya City who benefited from Swargaloka. Data collection techniques used interviews and documentation studies. Data analysis techniques used data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the implementation of Swargaloka Surabaya City, especially in disseminating information about population administration is quite good where some people already know what and the function of Swargaloka. Transparency and conditionality are indicators that are considered more prominent as supporting factors while participation is an indicator that is considered to be lacking as an inhibiting factor from the implementation of Swargaloka. Surabaya City Government should be able to pay more attention to population administration services to make them more effective and efficient so that they can reach all levels of society in Surabaya without exception.*

**Keywords:** Public Service, Social Media, Swargaloka

1

## PENDAHULUAN

Jumlah penduduk Indonesia termasuk penduduk terpadat urutan ke empat di dunia yang senantiasa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Guna menjaga tumbuh kembang dan kelangsungan hidup pada lingkup negara berkembang perlu terselenggaranya pelayanan publik (Shaikh et al 2016). Dalam upaya mengendalikan laju pertumbuhan, pemerintah sebagai pengambil keputusan berbagai kebijakan terkait pelayanan publik wajib mendaftarkan setiap warga negara di Indonesia. Umumnya pelayanan publik digunakan untuk melaksanakan kegiatan serta memenuhi kebutuhan warga negara untuk merepresentasikan wujud negara (Matei and Camelia 2015). Salah satu tolak ukur kemajuan suatu negara dalam rangka memenuhi kebutuhan publik dengan terselenggaranya pelayanan publik yang dikelola pemerintah terkait dengan aspek kehidupan masyarakat secara umum. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam lingkup pemenuhan kebutuhan pelayanan sebagaimana ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara yang disediakan oleh lembaga yang menyediakan pelayanan publik. Sinambela (2006) menjelaskan penyelenggara negara merealisasikan pelaksanaan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. "Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang wajib dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat ialah pengguna dari jasa layanan publik lantaran dapat langsung menilai standar pelayanan yang telah diberikan.

Indonesia semakin maju dan canggih didukung dengan perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) sehingga banyak Pemerintah, baik Pusat maupun Daerah yang berinovasi menyediakan pelayanan publik secara efektif dan efisien. Penggunaan IPTEK tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat sehari-hari di era digital saat ini, salah satunya adalah media sosial dengan bantuan koneksi internet.

Penggunaan media sosial dalam pelayanan publik adalah salah satu cara untuk

meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelayanan publik menjadi lebih prima (lebih baik atau lebih maksimal) dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam membangun hubungan yang baik antara instansi pemerintah dan masyarakat dalam era digital. Pelayanan publik berbasis *online* atau media sosial merupakan wujud pelaksanaan *e-Government* (pemerintahan *electronic*) yang secara sederhana diartikan sebagai pemerintahan digital atau *online* dan inovasi pelayanan publik dengan pemanfaatan TIK (Teknologi, Informasi, dan Komunikasi) dengan harapan akan berdampak pada hasil atau harapan dari pelayanan itu sendiri.

Pada dasarnya setiap warga negara membutuhkan pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan barang dan jasa publik dalam kehidupan mereka. Pelayanan publik secara sederhana dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan barang dan jasa publik untuk masyarakat yang disediakan oleh instansi pemerintahan. Menurut Agung Kurniawan (dalam Sawir, 2020:89), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Di Kota Surabaya terdapat pelayanan yang memanfaatkan media sosial sebagai sarana dalam meningkatkan pelayanan publik, salah satunya dengan Swargaloka (Suara Warga Mengelola Kebutuhan Adminduk). Swargaloka merupakan suatu media publikasi yang berkaitan dengan berbagai informasi seputar pelayanan publik administrasi kependudukan dengan media sosial yang mereka miliki yang diresmikan oleh Bapak Walikota Eri Cahyadi pada 27 Oktober 2021. Media sosial dari Swargaloka tersebut merupakan media informasi kependudukan yang disediakan secara *online* mengenai Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, akta perkawinan, dan akta perceraian. Beragam konten yang disediakan oleh Swargaloka Surabaya dapat diakses pada media sosial yang mereka miliki, seperti *website*, YouTube, radio streaming, TikTok, dan Instagram.

Swargaloka merupakan salah satu kebijakan yang ada di kota Surabaya, dan Kebijakan publik atau *public policy* memiliki arti yang luas dan beragam menurut beberapa ahli. Namun secara sederhana, dapat diartikan sebagai keputusan yang dibuat oleh Pemerintah sebagai pedoman, aturan dan solusi menyangkut masalah-masalah publik.

Swargaloka merupakan media penghubung antara dispenduk capil Kota Surabaya dengan masyarakat untuk memberikan informasi terkait administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. Program swargaloka diresmikan langsung oleh Walikota Surabaya pada tahun 2021, harapannya swargaloka dapat menjadi nyambung lidah dispendukcapil untuk memberikan pelayanan public terbaik kepada masyarakat. Program swargaloka mempunyai beberapa program unggulan entertainment dengan tujuan menghibur sekaligus memberikan informasi seputar administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan platform media informasi seperti youtube, insatgram, tiktok dengan konten.

Kota Surabaya merupakan kota metropolitan terpadat di Provinsi Jawa Timur pada tiap tahunnya terus menerus mengalami peningkatan penduduk. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya antara lain: Akta Kelahiran, KK, KTP-el dll.

Terhitung penduduk Warga Negara Indonesia di Surabaya per bulan Juni 2022 sebanyak 2.887.223 jiwa. Perekaman KTP-el dari Dispenduk Capil Kota Surabaya Tahun 2022, jumlah telah rekam bagi warga Surabaya sebanyak 2.151.176 jiwa dareseluruhan “jumlah wajib KTP-el yaitu 2.241.783 jiwa sehingga warga yang belum melakukan perekaman sebesar 90.607 jiwa. Berdasarkan data tersebut masih terjadi kurangnya kesadaran penduduk Kota Surabaya mengenai pentingnya mengurus dokumen pencatatan sipil” pada pembuatan KTP Elektronik.

Diharapkan dengan adanya media publikasi Swargaloka, masyarakat jauh lebih mudah untuk menjalin komunikasi dan masyarakat juga secara tidak langsung juga belajar untuk memanfaatkan teknologi komunikasi yang senantiasa berkembang.

Banyak masyarakat di Surabaya yang tidak mengetahui atau memahami persyaratan administrasi dan teknis untuk setiap jenis pelayanan, serta tidak memahami mekanisme dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menjadikan suatu hambatan dalam pemberian dan penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya secara cepat dan akurat. Tujuan dari program Swargaloka supaya masyarakat tidak bolak-balik ke pelayanan yang terdekat seperti balai RW, kelurahan, Kecamatan maupun dinas terkait untuk melengkapi persyaratan Pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik meneliti bagaimana pelaksanaan pelayanan publik Swargaloka yang memanfaatkan media sosial untuk menjadi lebih efektif dan efisien yang berfokus pada indikator pelayanan yang prima dan berkualitas yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan kesamaan hak, sebagaimana dengan pendapat Sinambela (dalam Puryatama dan Haryani, 2020).

Dari latar belakang yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain: Bagaimana pelaksanaan program Swargaloka di Kota Surabaya? dan Faktor apakah yang mendukung dan menghambat pelaksanaan program Swargaloka di Kota Surabaya?

#### METODE

Penelitian yang dilakukan ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengkajian fenomena secara lebih rinci atau membedakannya dengan fenomena yang lain (Siyot & Sodik, 2015:11). Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati dan perilaku yang diamati (Siyot & Sodik, 2015:19).

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kota Surabaya yang meresmikan layanan administrasi kependudukan

Swargaloka yang ditujukan untuk semua warga di Kota Surabaya agar mudah dalam mendapatkan informasi dalam urusan dokumen-dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, pindah<sup>13</sup> datang, akta perkawinan, dan akta perceraian.

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Setiap masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendapatkan legalitas keberadaan dan status hukum mereka di dalam sebuah negara. Menurut (Critianings Ih, 2020), administrasi<sup>4</sup> kependudukan memiliki system penyimpanan data kependudukan, data ini menjadi<sup>5</sup> data penting dokumen dan identitas penduduk yang<sup>2</sup> digunakan sebagai persyaratan untuk mengatur hal-hal yang berkaitan dengan kehidupan.

Pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan sudah memanfaatkan teknologi dan media social seperti di Kota Surabaya melalui pelayanan Swargaloka.

Swargaloka merupakan kepanjangan dari Suara Warga Mengelola Kebutuhan Adminduk. Swargaloka tersebut suatu media publikasi yang berkaitan dengan berbagai informasi seputar pelayanan publik administrasi kependudukan melalui media sosial yang diresmikan oleh Bapak Walikota Eri Cahyadi pada 27 Oktober 2021.

Adapun pelayanan administrasi kependudukan yang terkait dengan Swargaloka, antara lain:

- a) Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap penduduk di suatu wilayah yang sudah berusia 17 tahun. Sebelumnya KTP di Indonesia memiliki masa berlaku hingga 5 tahun, namun saat ini KTP digantikan dengan KTP Elektronik yang memiliki masa berlaku seumur hidup.
- b) Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan suatu identitas yang diberikan kepada anak dibawah usia 17 tahun yang

dibedakan menjadi 2 yaitu usia 0-5 tahun dan usia 5-16 tahun.

- c) Kartu Keluarga (KK) merupakan suatu identitas keluarga tentang susunan kepala keluarga dan anggota, hubungan dan jumlah anggota keluarga dalam 1 alamat tempat tinggal.
- d) Akta kelahiran merupakan suatu identitas resmi yang mencatat peristiwa kelahiran seseorang.
- e) Akta kematian merupakan suatu dokumen tertulis yang mencatat peristiwa kematian seseorang.
- f) Pindah datang merupakan suatu dokumen yang mengurus perpindahan penduduk dari luar daerah ke daerah tujuan.
- g) Akta perkawinan merupakan suatu dokumen tertulis yang mencatat peristiwa perkawinan seseorang menurut agama dan negara.
- h) Akta Perceraian merupakan suatu dokumen tertulis yang mencatat peristiwa perceraian seseorang setelah ditetapkan oleh Pengadilan Negeri.

Media sosial dari Swargaloka terdiri dari website, YouTube, radio streaming, TikTok, dan Instagram yang dapat diakses oleh semua masyarakat Kota Surabaya guna mendapatkan informasi seputar administrasi kependudukan.

### Penyajian Data

Dalam penelitian ini disajikan data mengenai bagaimana pelaksanaan program Swargaloka di Kota Surabaya melalui beberapa indikator diantaranya:

- a) Transparansi<sup>7</sup>  
Transparansi diartikan sebagai keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan, aturan, dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami. Dalam media sosial Swargaloka diperlukan adanya prinsip transparansi atau keterbukaan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang tepat dan akurat.

Dalam hal transparansi, keterbukaan dan kejelasan informasi

dinilai cukup untuk menggambarkan bagaimana suatu proses pelayanan administrasi kependudukan, hal tersebut lebih didukung dengan akun media sosial TikTok dan Instagram Swargaloka karena lebih *update* dalam menyampaikan informasi, dapat dilihat dari rentang waktu yang cukup dekat dari media sosial tersebut untuk *posting* video atau gambar, didukung dengan yang disampaikan oleh Bapak Budi sebagai berikut:

*“Medsosnya terlihat lebih hidup, lebih menarik, didukung trend lagu di TikTok, informasinya ada yang dijelaskan langsung di video. Caranya juga gampang, tinggal scrolling video-video lihat informasi yang sesuai kebutuhan. Kalau di Instagram kebanyakan lebih ke poster-poster tapi juga informasinya cukup jelas dan detail karena banyak gambarnya jadi lebih memudahkan warga”*  
(Wawancara warga dengan Bapak Budi, tanggal 9 September 2023).

b) Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai suatu kewajiban mempertanggungjawabkan keamanan proses pelayanan ataupun mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan suatu pelaksanaan pelayanan. Dalam media sosial Swargaloka diperlukan adanya akuntabilitas dalam pelaksanaannya agar masyarakat mendapatkan *pastian*, kepercayaan dan rasa aman dalam melakukan pelayanan publik.

Dalam hal akuntabilitas sebagai bentuk pertanggungjawaban Pemerintah terhadap pelaksanaan Swargaloka di Kota Surabaya dinilai cukup sebagai langkah dalam memberikan inovasi pelayanan publik. Hal tersebut didukung dengan yang disampaikan oleh Ibu Ayu sebagai berikut:

*“Pemerintah terkesan sudah cukup tanggap ya menyediakan pelayanan publik, sudah mengikuti trend memanfaatkan teknologi di era digital yang serba sosmed. Ini salah satu bentuk inovasi e-Gov yang baru kalau di Adminduk, sebelumnya juga ada Klampid, Surabaya Single Window untuk jadi aplikasinya, sekarang sudah ada Swargaloka jadi media informasinya. Menurut saya ini lebih efektif, lebih cepat karena serba online jadi tidak perlu repot-repot. Setahu saya juga kalau Adminduk dari Disdukcapil ada aplikasi KTP digital lebih praktis, aman juga pakai password untuk akses dokumen, jadi sudah termasuk cukuplah tanggung jawab pemerintah memberi solusi pelayanan”*  
(Wawancara warga dengan Ibu Ayu, tanggal 9 September 2023).

c) Kondisional

Kondisional diartikan sebagai sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam media sosial Swargaloka diperlukan adanya prinsip kondisional secara efektif dan efisien dalam penyampaian informasinya.

Dalam hal kondisional dinilai cukup terkait dengan prinsip efektif dan efisien dalam pelayanan yang disampaikan. Hal tersebut didukung dengan yang disampaikan oleh Bapak Budi sebagai berikut:

*“Kalau dibilang lebih efektif ya lebih efektif, lebih efisien ya efisien. Soalnya ini cukup pakai internet saja sudah bisa dapat informasi. Apalagi kebanyakan warga yang muda-mudi pasti lebih melek teknologi, medsos sudah seperti kebutuhan sehari-hari untuk hiburan tapi sekarang juga bisa dimanfaatkan*

untuk pelayanan publik. Kalau perlu pelayanan ya cukup daftar online, informasinya juga sudah disediakan online, kurang apalagi mas? Sekarang semua serba canggih. Semoga saja kedepannya lebih baik dan maksimal pelayanan di Surabaya” (Wawancara tanggal 9 September 2023).

d) Partisipatif

Partisipatif diartikan sebagai mendorong keikutsertaan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam hal ini juga dapat dikaitkan dengan partisipasi masyarakat dalam membantu penyebaran informasi semakin luas. Dalam media sosial Swargaloka diperlukan adanya prinsip partisipatif dalam pelaksanaan proses penyebaran informasi.

Dalam hal partisipasi dinilai masih kurang dalam menarik perhatian masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Yogi sebagai berikut:

“Kalau informasi lebih detail di Instagram karena bentuknya gambar-gambar tertulis, kalau di TikTok lebih ke menarik karena isinya video-video sesuai trend di TikTok lagunya. Sebenarnya warga bisa saja share informasinya lagi, seperti ke grup Whatsapp keluarga, tapi kebanyakan sepertinya lebih disimpan untuk diri sendiri jadi info di TikTok atau di Instagram bisa di love kalau sesuai dengan kebutuhan kita. Soalnya saya juga suka gitu, kadang love foto di Instagram. Kadang juga kalau menarik perhatian, komentarnya di Instagram bisa sekitar 15-20 tapi juga jarang ditanggapi orang yang tanya padahal sepertinya

orang itu butuh informasi terlihat dari komentarnya terlalu panjang, kemungkinan itu juga yang buat warga tidak terlalu tanggap partisipasi untuk komen, love atau repost informasinya, cukup untuk diri sendiri” (Wawancara warga dengan Bapak Yogi, tanggal 9 September 2023).

e) Kesamaan Hak

Kesamaan hak diartikan sebagai tidak adanya diskriminasi suku, ras, agama dan status sosial penerima pelayanan. Dalam media sosial Swargaloka diperlukan adanya prinsip kesamaan hak dalam menerima informasi, menyampaikan keluhan atau mengajukan pertanyaan seputar administrasi kependudukan.

Dalam hal kesamaan hak, dinilai masih cukup baik dalam memberikan informasi pelayanan dimana dianggap tidak ada diskriminasi karena melalui publikasi digital. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Agung sebagai berikut:

“Menurut saya tidak ada perbedaan penyampaian informasi di tiap orang, karena ini kan dari medsos infonya, antara pemilik akun dengan warga tidak saling tatap muka jadi penyebarannya bisa maksimal sepenuh hatinya dan kalau ada komentar warga pasti ditanggapi kadang dengan video juga balasanya kalau di TikTok ya walaupun tidak saat itu juga dibalas sih mas” (Wawancara warga dengan Bapak Agung, tanggal 9 September 2023).

### **Pelaksanaan Swargaloka di Kota Surabaya**

Swargaloka merupakan media publikasi untuk menyebarkan informasi secara luas kepada masyarakat Kota Surabaya tentang administrasi

kependudukan melalui media sosial. Penggunaan atau pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik adalah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelayanan publik menjadi lebih prima (lebih baik atau lebih maksimal) dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam membangun hubungan yang baik antara instansi pemerintah dan masyarakat dalam era digital saat ini. Pelaksanaan Swargaloka di Surabaya masih terbilang cukup baru karena diresmikan pada 27 Oktober 2021 oleh Bapak Walikota Eri Cahyadi.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan Swargaloka di Kota Surabaya khususnya dalam menyebarkan informasi tentang administrasi kependudukan disimpulkan cukup baik dimana beberapa masyarakat sudah ada yang mengenal apa dan fungsi dari Swargaloka tersebut.

Pelaksanaan Swargaloka di Kota Surabaya yang dibantu dengan media sosial dianggap mampu untuk membantu meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien berdasarkan wawancara dengan informan. Sebelum adanya Swargaloka, masyarakat hampir sebagian besar masih perlu datang di loket kantor pelayanan hanya untuk sekedar mendapatkan informasi yang jelas dan akurat terkait persyaratan dokumen pelayanan, kemudian dilanjutkan dengan melengkapi berkas persyaratan dan mengantri pelayanan hingga akhirnya melakukan pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya. Namun saat ini setelah adanya beragam informasi publik yang disediakan, masyarakat cukup bermodalakan internet dan media sosial yang mereka miliki dengan mudahnya mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan pelayanan mereka. Bahkan saat ini tidak jarang terlihat kantor pelayanan yang tidak terlalu ramai pengunjung atau masyarakat yang datang.

Pelaksanaan Swargaloka di Kota Surabaya ini dibuat dan diresmikan atas dasar dari pelaksanaan kebijakan dari Pemerintah yaitu Peraturan Walikota Surabaya No. 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah serta termasuk dalam penerapan *e-Government* dimana merupakan inovasi pelayanan berbasis digital atau elektronik yang disediakan Pemerintah Kota Surabaya dengan tujuan memaksimalkan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Swargaloka dilakukan dengan pemanfaatan TIK (Teknologi, Informasi dan Komunikasi) yang berbasis media sosial. Jika dikaitkan dengan jenis pelayanan *e-Government*, Swargaloka berada dalam tipe *publish* dan *interact*.

*Publish* yang dimaksudkan adalah jenis penerapan *e-Government* dimana aplikasinya (dalam hal ini media sosial) tidak memerlukan sumber daya yang besar karena pihak pengelola media sosial telah menyampaikan informasi dengan menyebarkan video ataupun foto melalui *website* dan media sosial yang mereka miliki agar mudah diakses oleh masyarakat, sedangkan *interact* yang dimaksudkan adalah jenis penerapan *e-Government* dimana didalamnya terdapat interaksi atau komunikasi dua arah antara pihak pengelola media sosial dengan masyarakat yang terlihat dari adanya balasan komentar yang diberikan kepada masyarakat yang bertanya suatu hal yang mungkin belum dipahami dan balasan tersebut tidak hanya melalui informasi tertulis bahkan terkadang berupa video informasi terkait. Jika dikaitkan dengan tipe relasi *e-Government*, Swargaloka berada dalam tipe *G2C (Government to Citizen)* dimana merupakan jenis penerapan *e-Government* yang berusaha membangun dan memperbaiki hubungan interaksi antara Pemerintah dengan masyarakat. Swargaloka digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi khususnya administrasi kependudukan kepada masyarakat serta untuk menampung atau menyampaikan hal yang mereka

rasakan melalui fitur komentar yang disediakan.

### **Faktor Pendukung Pelaksanaan Swargaloka**

<sup>2</sup>Dari analisis fokus penelitian, dapat dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan penyebaran informasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Swargaloka terdapat indikator yang dianggap lebih menonjol yaitu transparansi dan kondisional.

Transparansi dimana meliputi kemudahan dan kejelasan informasi dianggap sudah baik karena dalam pelaksanaannya sudah disediakan secara detail dan rinci melalui poster dan gambar yang memudahkan warga dalam memahami informasi yang diberikan.

Kondisional dimana meliputi efektif dan efisien penyampaian informasi dianggap sudah baik karena dalam pelaksanaan sudah dimaksimalkan agar lebih efektif dan efisien melalui *online* sehingga memudahkan warga dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

### **Faktor Penghambat Pelaksanaan Swargaloka**

<sup>2</sup>Dari analisis fokus penelitian, dapat dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan penyebaran informasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Swargaloka terdapat indikator yang dianggap masih kurang yaitu partisipasi.

Partisipasi dimana meliputi ketertarikan berinteraksi dan memberikan komentar dan *likes* dianggap masih kurang karena terkadang masih kurang tanggapan atau *feedback* yang diberikan dari pihak pengelola akun media sosial terhadap pertanyaan ataupun keluhan warga.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

<sup>2</sup>Berdasarkan pembahasan yang telah peneliti lakukan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Swargaloka di Kota Surabaya untuk meningkatkan pelayanan

publik menjadi lebih efektif dan efisien melalui penggunaan media sosial dinilai sudah cukup baik terlihat dari persepsi atau pendapat warga yang dilakukan dengan wawancara.

Dalam penelitian ini difokuskan dalam 5 indikator pelayanan publik yang prima dan berkualitas melalui transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak. Transparansi dan kondisional menjadi indikator yang dianggap lebih menonjol sebagai faktor pendukung sedangkan partisipasi menjadi indikator yang dianggap masih kurang sebagai faktor penghambat dari pelaksanaan Swargaloka.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, ada saran-saran yang dapat peneliti sampaikan, antara lain:

- a) Saran Bagi Pemerintah Kota Surabaya  
Pemerintah Kota Surabaya hendaknya dapat memperhatikan lebih mendalam tentang pelayanan administrasi kependudukan agar semakin efektif dan efisien dalam pelaksanaannya, khususnya dalam pelayanan publik melalui media sosial atau *online* diharapkan mampu menjangkau semua lapisan masyarakat di Surabaya tanpa terkecuali sehingga sesuai dengan harapan warga dimana tidak perlu repot-repot dalam menyampaikan pertanyaan dan keluhan namun dengan cepat ditanggapi oleh pihak terkait secara digital atau *online*.

- b) Saran Bagi Penelitian Mendatang

Untuk mahasiswa lain sebagai peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya dengan topik yang relevan, khususnya penggunaan media sosial dalam pelayanan publik hendaknya dapat menambahkan fokus penelitian dan teori lainnya agar penelitian dapat lebih berkembang serta memperkaya ilmu pengetahuan di bidang administrasi negara atau administrasi publik.

## **REFERENSI**

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Gustam, R. R. (2015). Karakteristik Media Sosial Dalam Membentuk Budaya Populer Korean Pop di Kalangan Komunitas Samarinda dan Balikpapan. *e-Journal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 224–242.
- Indrajit, R. E. (2006). Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. *Aptikom Journal*, 1(1), 1–12.
- Meutia, I. F. (2017). *Analisis Kebijakan Publik*. Band 21 Lampung: Aura Publish.
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 8 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Shaikh, Asif Zheer, Ume Laila Shah, and Chamila Wijekuruppu. 2016. “Public Service Delivery and E-Governance: The Case of Pakistan National University of Science and Technology , Pakistan.” *International Journal for Infonomics* 9(2): 1161–70.
- 11 Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

# (Layout)+Jurnal+I+Made+Linggantara

## ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | <a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a><br>Internet Source               | 3%  |
| 2 | <a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a><br>Internet Source | 2%  |
| 3 | Submitted to UIN Raden Intan Lampung<br>Student Paper   | 1%  |
| 4 | <a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a><br>Internet Source         | 1%  |
| 5 | <a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a><br>Internet Source         | 1%  |
| 6 | <a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a><br>Internet Source                 | 1%  |
| 7 | <a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a><br>Internet Source   | 1%  |
| 8 | Submitted to Universitas Bengkulu<br>Student Paper  | 1%  |
| 9 | <a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a><br>Internet Source                 | <1% |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 10 | <a href="http://www.jakarta.go.id">www.jakarta.go.id</a><br>Internet Source                         | <1 % |
| 11 | Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia II<br>Student Paper                       | <1 % |
| 12 | <a href="http://fisipolupgriplk.ac.id">fisipolupgriplk.ac.id</a><br>Internet Source                 | <1 % |
| 13 | Submitted to Institut Agama Islam Negeri Curup<br>Student Paper                                     | <1 % |
| 14 | <a href="http://ejournal.unitomo.ac.id">ejournal.unitomo.ac.id</a><br>Internet Source               | <1 % |
| 15 | <a href="http://ejournal.upnvj.ac.id">ejournal.upnvj.ac.id</a><br>Internet Source                   | <1 % |
| 16 | <a href="http://journal.unpacti.ac.id">journal.unpacti.ac.id</a><br>Internet Source                 | <1 % |
| 17 | <a href="http://rezarizkiii.blogspot.com">rezarizkiii.blogspot.com</a><br>Internet Source           | <1 % |
| 18 | <a href="http://eprint.stieww.ac.id">eprint.stieww.ac.id</a><br>Internet Source                     | <1 % |
| 19 | <a href="http://r5alburuj.blogspot.co.id">r5alburuj.blogspot.co.id</a><br>Internet Source           | <1 % |
| 20 | <a href="http://ejournal.uinbukittinggi.ac.id">ejournal.uinbukittinggi.ac.id</a><br>Internet Source | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 21 | <a href="http://jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id">jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 22 | <a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 23 | Merry Meilany. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA SUBARAK KECAMATAN GUNUNG SAHILAN KAMPAR", SHARING: JOURNAL OF ISLAMIC ECONOMICS, MANAGEMENT AND BUSINESS, 2023<br>Publication | <1 % |
| 24 | <a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 25 | <a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 26 | <a href="http://journal.institutpendidikan.ac.id">journal.institutpendidikan.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 27 | <a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 28 | <a href="http://www.healthfinancingafrica.org">www.healthfinancingafrica.org</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 29 | <a href="http://repository.upstegal.ac.id">repository.upstegal.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On