



**IRPIA**

**VOLUME 9 NOMOR 9; APRIL – JUNI 2024**

# **Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan**

**PENERBIT:**

*Institut Riset dan Pengembangan Indonesia*

**2024**

**[ejournal.irpia.or.id](http://ejournal.irpia.or.id)**

## DAFTAR ISI

### **Collaborative Governance Dalam Pengembangan Wisata Romokalisari Adventure Land Surabaya**

Djoko Siswanto M., Windriyani Maharani Senaen.....1-8

### **Kolaborasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Mobile JKN Di Rumah Sakit Siti Khodijah**

Sela Ajeng Trianggraini, Sri Wahyuni..... 9-17

### **Perbandingan Sistem Administrasi Negara Lebanon Dengan Negara Turki**

Chesa Fabita M.R. .... 18-28

### **Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

Salsabilah Putri, Ika Devy Pramudiana..... 29-41

### **Analisis Dampak Sosial Dan Ekonomi Dalam Pembangunan Jembatan Surabaya Di Kelurahan Kenjeran Kecamatan Bulak Kota Surabaya**

Supriyanti Dwi Kartini, Sri Umiyati, Agus Wahyudi.....42-52

### **Kualitas Pelayanan *E-HEALTH* Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya**

Totok Minto Leksono, Ditha Arsyah Arsitha ..... 53-61

## COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENGEMBANGAN WISATA ROMOKALISARI ADVENTURE LAND SURABAYA

Djoko Siswanto M.<sup>1</sup>, Windriyani Maharani Senaen<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Hang Tuah Surabaya

windrimaharani@gmail.com

\*Corresponding author: djoko.siswanto@hangtuah.ac.id

### Abstrak

#### Histori Artikel

**Submitted**

4 April 2024

**Reviewed**

29 Juni 2024

**Accepted**

29 Juni 2024

**Published**

30 Juni 2024

Sektor pariwisata berkelanjutan atau *sustainable tourism* menjadi fokus utama pemerintah Indonesia sehingga peran Collaborative Governance yaitu keterlibatan pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat menjadi hal penting dalam upaya pengembangan wisata berkelanjutan di Indonesia salah satunya adalah pengembangan wisata pesisir Romokalisari Adventure Land Kota Surabaya dengan menggunakan konsep Collaborative Governance (Ratner, 2012) berdasarkan metode penelitian kepustakaan atau studi kepustakaan, peneliti berhasil menemukan kolaborasi sinergi yang telah dilaksanakan Pemerintah Kota Surabaya dengan fokus utama mengurangi kemiskinan dan meningkatkan ekonomi masyarakat pesisir. Kolaborasi ketiga pihak memberikan warna baru terhadap pariwisata di Surabaya, Kota Metropolitan memiliki wisata berkonsep adventure land dengan melibatkan pemberdayaan masyarakat menjadi pencapaian terbaik

Pemerintah Kota Surabaya. Namun, masih ada pengembangan yang harus terus diupayakan dalam pengembangan wahana dan fasilitas Romokalisari Adventure Land agar dapat meningkatkan daya tarik wisatawan dan menjadikan Romokalisari Adventure Land sebagai tempat wisata berkelanjutan serta dapat dinikmati dalam jangka panjang di Kota Surabaya.

**Kata Kunci:** Tata Kelola Kolaboratif, pariwisata berkelanjutan, pemberdayaan masyarakat

### Abstract

The sustainable tourism sector or *sustainable tourism* is the main focus of the Indonesian government so that the role of Collaborative Governance, namely the involvement of the government, the private sector and the community, is important in efforts to develop sustainable tourism in Indonesia, one of which is the development of coastal tourism at Romokalisari Adventure Land in Surabaya City using the Collaborative Governance concept. (Ratner, 2012) based on library research methods or literature studies, researchers succeeded in finding collaborative synergies that have been implemented by the Surabaya City Government with the main focus of reducing poverty and improving the economy of coastal communities. Third party collaboration gives a new color to tourism in Surabaya, the Metropolitan City has tourism with an adventure land concept involving community empowerment, which is the best achievement of the Surabaya City Government. However, there are still developments that must continue to be pursued in developing the rides and facilities of Romokalisari Adventure Land in order to increase tourist attraction and make Romokalisari Adventure Land a sustainable tourist spot that can be enjoyed in the long term in the city of Surabaya.

**Keywords:** Collaborative Governance, sustainable tourism, community empowerment

## PENDAHULUAN

Pariwisata memiliki kaitan dengan perjalanan atau wisata yang dapat memberikan dampak bagi pemasukkan negara yaitu meningkatnya devisa negara. Sektor pariwisata yang dimiliki oleh Indonesia sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi negara karena letaknya yang strategis sehingga Indonesia adalah negara yang kaya akan sumber daya alam, adat istiadat, dan bahasa. Dengan kelebihan yang dimiliki oleh Indonesia, bukan tidak mungkin Indonesia memiliki banyak objek wisata. Objek-objek wisata yang ada di Indonesia juga memiliki daya tarik wisata yang sangat luar biasa didukung dengan fasilitas yang menunjang kebutuhan dan memudahkan wisatawan dalam berwisata. Wisatawan yang berkunjungpun dibuat takjub akan keindahan dan keunikan yang dimiliki masing-masing objek wisata di Indonesia. Wisatawan merupakan pelanggan atau pengguna layanan wisatawan dan memiliki motif dan latar belakang yang berbeda-beda dalam melakukan kegiatan wisata (Danamik dan Weber 2006:19). Oleh karena itu, dengan mengembangkan daya tarik wisata diharapkan objek wisata dapat menarik minat wisatawan dalam berwisata, karena daya tarik wisata merupakan motivasi utama atau alasan bagi wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata (Nurtanio et al., 2022).

Sebagaimana diketahui bahwa Indonesia adalah negara yang memiliki potensi pariwisata yang besar dapat dilihat dari sektor pariwisata Indonesia yang terus maju dan berkembang sangat pesat, berbagai objek pariwisata yang dapat dikunjungi baik wisata alam, wisata sejarah, wisata religi, dan wisata buatan manusia. Hal tersebut menjadi fokus pemerintah pada usaha mendorong pariwisata berkelanjutan atau *sustainable tourism* di Indonesia, yaitu suatu pengembangan konsep berwisata yang diharapkan dapat memberikan dampak jangka panjang termasuk dalam lingkungan, sosial, budaya, serta ekonomi bagi seluruh masyarakat lokal maupun wisatawan yang berkunjung. Berdasarkan fokus pemerintah dalam meningkatkan indeks pariwisata pada Global Tourism Index yang dirilis World Economy Forum Mei 2022 Indonesia telah mencapai peringkat 32 dari 117 negara dalam Travel and Tourism Competitiveness Index (TTCI) hal tersebut menjadi bukti keseriusan pemerintah yang akan terus berupaya mengembangkan pariwisata di Indonesia.

Tak hanya pemerintah pusat saja, pemerintah di setiap daerah Indonesia juga meningkatkan pengembangan objek pariwisata di daerah secara optimal sehingga mampu meningkatkan kawasan wisata semakin lebih baik dan menjadi daya tarik wisatawan yang akan berkunjung. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dijelaskan bahwa Pemerintah Daerah memiliki hak untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah termasuk dalam perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang serta penyediaan sarana dan prasarana umum yang diharapkan dapat mengembangkan sektor pariwisata setiap daerah di Indonesia. Dengan mengembangkan suatu objek pariwisata berkelanjutan mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam meningkatkan penerimaan pajak, retribusi, dan pendapatan jasa usaha pariwisata sehingga menjadi sumber pendapatan bagi pemerintah daerah sesuai dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Pengembangan objek pariwisata sering dikaitkan dengan pengembangan ekonomi di mana konsep kolaborasi harus dilakukan secara menyeluruh dan terhubung dengan berbagai pihak terkait dalam upaya membangun industri pariwisata dan kesejahteraan ekonomi, (Mafaza) Salah satu kota yang dikenal masyarakat luas sebagai destinasi wisata adalah Kota Surabaya, pesona dari ibukota provinsi Jawa Timur telah menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Dilansir dari Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata (Disbudporapar) Kota Surabaya jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Surabaya pada tahun 2023 mencapai 17.425.476 telah meningkat dibandingkan pada tahun 2022 hanya sebesar 14.231.355 orang, wisatawan yang berkunjung terbagi dari wisatawan nusantara (wisnus) sebanyak 16.139.571 orang dan sebanyak 1.285.905 berasal dari wisatawan mancanegara (wisman).

Kota Surabaya yang dikenal sebagai Kota Pahlawan memiliki sektor unggulan pariwisata yaitu wisata sejarah dengan banyaknya bangunan cagar budaya yang direvitalisasi oleh pemerintah. Kota Surabaya. Kota Surabaya sebagai daerah kunjungan wisatawan memiliki karakter berbeda dengan daerah lain yang memiliki diferensiasi sebagai kota pahlawan Surabaya banyak menyimpan kenangan historis dan modernitas berbau dalam masyarakat dan kebudayaan menjadikan kota Surabaya memiliki potensi wisata yang menarik dan beragam, salah satunya ialah wisata cagar budaya Surabaya (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Surabaya: 2015). Meskipun Kota Surabaya dikenal sebagai kota yang memiliki wisata

sejarah tidak menjadikan Pemerintah Kota Surabaya berhenti, Pemkot Surabaya terus mengembangkan kawasan pesisir, sebagaimana diketahui selain sebagai Kota Pahlawan, Surabaya juga merupakan salah satu kota pesisir yang ada di Indonesia dengan panjang garis pantai adalah 47.8km. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya untuk mengembangkan kawasan wisata baru yaitu wisata pesisir dalam menarik minat wisatawan berkunjung ke Kota Surabaya serta pemulihan ekonomi bagi masyarakat Kota Surabaya.

Menurut Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2008 dalam membangun wisata Kota Surabaya bertujuan untuk memperkenalkan, mendayagunakan serta meningkatkan mutu obyek dan daya tarik wisata, memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja yang di mana hal tersebut dapat meningkatkan pendapatan Nasional/Daerah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Sesuai dengan tujuan dari diterbitkannya peraturan tersebut maka, *Collaborative Governance* yaitu kolaborasi yang dilakukan antara pemerintah, pihak-pihak lain, dan masyarakat menjadi aspek penting untuk mendukung keberhasilan dalam mewujudkan pariwisata berkelanjutan jangka panjang dalam pemulihan ekonomi masyarakat salah satunya dengan mengembangkan Wisata Pesisir yang terletak di Romokalisari Surabaya. Wisata Pesisir Romokalisari atau yang dikenal dengan Romokalisari Adventure Land berlokasi tepat di pesisir Teluk Lamong Barat daerah Romokalisari, Kecamatan Benowo, Kota Surabaya yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Gresik di sebelah Utara. Pengembangan konsep wisata alam dalam kota metropolitan menjadi salah satu daya tarik dari wisata pesisir yang diresmikan pada 25 September 2022.

Konsep *Collaborative Governance* merupakan model tata kelola kolaboratif yang mengharuskan seluruh pemangku kepentingan terlibat dalam suatu dialog dalam mengungkapkan kepentingan masing-masing (Booher dan Innes, 2002). Fokus *collaborative Governance* terletak pada kebijakan dan masalah publik di mana dalam proses kolaborasi sebuah sistem telah teintegrasi menjadi satu dengan hubungan yang dikelola melintasi batas-batas organisasi formal maupun informal sesuai dengan prinsip organisasi dalam mewujudkan kesuksesan (Edward DeSeve dalam Sudarmo, 2011). Dalam pendapat yang dikemukakan oleh Ratner (2012) *Collaborative Governance* melewati tiga tahapan yang menjadikan proses kolaborasi dimulai dari Identifikasi Hambatan dan Peluang, Strategi Debat untuk Mempengaruhi, dan Merencanakan Tindakan Kolaborasi, dari ketiga tahapan tersebut dapat mengidentifikasi pengukuran setiap proses yang dilakukan dan menentukan langkah untuk menjaga proses kolaborasi agar terus berlangsung jangka panjang.

Berdasarkan beberapa konsep dalam pemahaman *Collaborative Governance* maka Pemerintah Kota Surabaya harus mengelola dengan baik agar Romokalisari Adventure Land dapat menjadi wisata yang berkelanjutan sesuai dengan fokus pemerintah pusat dalam mengembangkan pariwisata di Indonesia, sehingga Pemerintah Kota Surabaya harus andil dalam pengelolaan hingga mewujudkan peran kolaborasi dengan pihak-pihak lain yang terkait bahkan dengan masyarakat agar berjalan sesuai dengan konsep *Collaborative Governane* Dalam Pengembangan Wisata Pesisir Romokalisari Adventure Land Di Kecamatan Benowo Kota Surabaya. Oleh karena itu, konsep *Collaborative Governance* terkait pengembangan wisata pesisir Romokalisari Adventure Land menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji secara mendalam.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan hasil penelitian ini adalah menggunakan penelitian kepustakaan atau studi literatur (*library research*) yaitu dengan mengumpulkan data yang berasal dari hasil penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan terkait dengan masalah yang ingin diselesaikan (Nazir, 2003). Pada penelitian ini peneliti mengandalkan berbagai literatur terkait dengan objek penelitian. Menurut Sarwono, 2006 penelitian kepustakaan atau studi literatur bertujuan untuk mengetahui pembahasan lebih mendalam mengenai suatu topik yang sesuai dengan topik yang diangkat peneliti dalam sebuah tulisan. Lokasi Penelitian yang digunakan sebagai kajian yaitu wisata pesisir Romokalisari Adventure Land yang terletak di Jalan Romokalisari I, Kecamatan Benowo Kota Surabaya dengan fokus penelitian terhadap konsep *Collaborative Governance* dalam pengembangan wisata pesisir Romokalisari Adventure Land secara mendalam menggunakan tiga fokus fase atau tiga tahapan yang merupakan proses kolaborasi (Ratner, 2012) yang meliputi: 1) Identifikasi

Hambatan dan Peluang (*Identifying Obstacles and Opportunities*) yaitu fase saling mendengarkan mengenai permasalahan dan kesempatan dalam memanfaatkan setiap permasalahan yang diampaikan oleh masing-masing pemangku kepentingan, 2) Strategi Debat untuk Mempengaruhi (*Debating Strategies for Influence*) yaitu fase diskusi mengenai langkah-langkah yang paling efektif dalam menyelesaikan masalah, serta 3) Merencanakan Tindakan Kolaborasi (*Planning Collaborative Actions*) yaitu fase menentukan langkah agar kolaborasi terus berlangsung dalam jangka panjang dengan melakukan pengukuran setiap proses yang ada.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber sekunder yaitu sumber bahan kajian yang dikemukakan oleh orang atau pihak lain yang di mana peneliti mendapatkan data dari tangan kedua bukan berasal dari sumber data primer dari lapangan serta sumber tertulis berasal dari buku, jurnal penelitian terdahulu, serta manuskrip. Teknik pengumpulan data studi literatur menurut (Ellis et al., 1993) terdapat 3 proses penting, yaitu 1) *Editing*: proses pemeriksaan kembali data yang telah diperoleh dalam segi kelengkapan, kejelasan, dan keselarasan makna satu sama lain, 2) *Organizing*: mengorganisir data yang telah diperoleh dengan kerangka yang telah disiapkan, serta 3) *Finding*: melakukan analisis lanjutan terhadap hasil data menggunakan kaidah, teori, dan metode yang telah ditemukan sehingga ditemukan kesimpulan berupa hasil jawaban dari masalah yang diangkat. Teknik Analisis Data merupakan suatu proses menyusun atur secara sistematis untuk menjelaskan bahwa analisis data merupakan sebuah proses yang merinci secara formal dan merumuskan hipotesis (ide) yang disarankan dan sebagai upaya dalam memberikan bantuan dan tema pada hipotesis (ide) yang telah disiapkan (Bogdan dan Taylor, 1975:79).

## **HASIL**

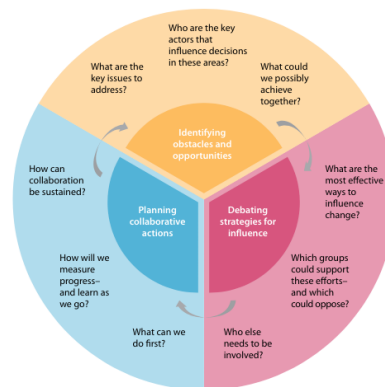
Romokalisari Adventure Land berlokasi dekat Rusun Romokalisari Kecamatan Benowo Surabaya Barat yang dibangun di lahan seluas 76.769-meter persegi menjadi salah satu destinasi wisata konsep wisata petualangan dan edukasi yang dapat dikunjungi dan merupakan salah satu wisata pesisir yang ada di Kota Surabaya yang dibangun dengan fokus peningkatan ekonomi terutama pada masyarakat pesisir dalam melakukan program pemberdayaan masyarakat. Destinasi wisata ini dapat dikunjungi setiap hari mulai pukul 08.00-16.00 di mana Pemerintah Kota Surabaya mulai 1 Januari 2024 lalu telah menetapkan retribusi tiket masuk pada pengunjung sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai salah satu upaya peningkatan kinerja Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekaligus untuk mengembangkan fasilitas dan wahana yang terdapat pada Romokalisari Adventure Land, besaran tiket masuk yang ditetapkan pada hari biasa untuk dewasa Rp 10.000/orang, anak-anak Rp 5.000/orang, dan Rp 3.000/orang untuk pelajar sedangkan di akhir pekan atau libur nasional tarif masuk Romokalisari Adventure Land hanya berbeda untuk dewasa sebesar Rp 15.000/orang dan tarif masuk untuk anak-anak dan pelajar tidak ada perubahan dalam hari biasa (*weekday*) maupun akhir pekan (*weekend*) atau hari libur nasional.

Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan Romokalisari Adventure Land sebagai tempat peluang- peluang kerja bagi warga sekitar melalui program-program dengan berfokus pada padat karya yang melibatkan 100 orang Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) terdiri dari warga rusunawa Romokalisari serta masyarakat yang berasal dari kelurahan setempat untuk mengelola wahana dan fasilitas yang ada serta memberdayakan nelayan, pemberdayaan petani, dan wisata. Sebagian lahan yang tersedia di Romokalisari Adventure Land dibangun wahana permainan, edukasi, serta lapak UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang dilengkapi dengan lapak penjual aneka olahan serta stan makanan dan minuman di mana peran serta masyarakat sekitar dalam peningkatan ekonomi masing-masing dapat diwujudkan dengan dibangunnya Romokalisari Adventure Land ini.

Pemerintah Kota Surabaya menunjuk DKPP (Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian) sebagai penanggung jawab dalam pengelolaan Romokalisari Adventure Land yang bertanggung jawab dalam melibatkan masyarakat sekitar terutama warga rusunawa Romokalisari serta masyarakat dari kelurahan setempat untuk dilibatkan dalam pengelolaan Romokalisari Adventure Land mulai dari tempat parkir, operator wahana, penjaga stan makanan terbagi dengan lapak ikan yang menjual aneka produk olahan ikan dan stan minuman, stan souvenir, keamanan, hingga ada yang direkrut Seadoo Safari Surabaya. Peran serya Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menyiapkan layanan transportasi berupa Suroboyo Bus sebagai

akses pengunjung menuju destinasi wisata Romokalisari Adventure Land dan khusus pada akhir pekan Suroboyo Bus telah menyediakan 4-6 armada khusus untuk rute menuju Romokalisari Adventure Land dengan lokasi awal dari Terminal Intermoda Joyoboyo (TIJ), Terminal Tambak Osowilangun (TOW) serta lokasi-lokasi Suroboyo Bus stop yang tersedia serta dapat melayani rute kembali menuju Terminal Intermoda Joyoboyo (TIJ), Terminal Tambak Osowilangun (TOW) dengan waktu operasional mulai pagi sampai selesai dengan jarak tempuh perjalanan bolak-balik sekitar 1,5 jam. Peran Pemerintah Kota Surabaya bersama jajaran Kepala Perangkat Daerah (PD) dan Forkopimda memberi bantuan sejumlah 4 unit perahu sebagai sarana mencari nafkah di laut dan wisata perahu, tak hanya itu Pemerintah Kota Surabaya juga berkoordinasi dengan Forkopimda dan Perguruan Tinggi untuk mengembangkan perekonomian melalui program padat karya di mana masyarakat yang terlibat dapat diberdayakan dan fokus Pemerintah Kota Surabaya dalam mengurangi kemiskinan dan pengangguran di Kota Surabaya dapat teralisasi dengan baik. Peran swasta dalam mendukung pengembangan Romokalisari Adventure Land telah dilakukan oleh PT Pelayaran Nasional Ekalya Purnamasari Tbk (ELPI) dalam tanggung jawabnya sebagai peseroan terhadap kelestarian lingkungan serta perwujudan program CSR (Corporate Social Responsibility) telah membantu menanam sebanyak 3.200 pohon mangrove, memberikan tiga buah gazebo dan tempat sampah sebagai penunjang kenyamanan pengunjung di Kawasan wisata alam Romokalisari Adventure Land. Peran swasta yang lain dapat dilihat dari kerja sama Pemerintah Kota Surabaya dengan agen-agen travel di Surabaya di mana agen-agen travel di Surabaya juga menjual paket wisata *City Tour Surabaya* dengan pemberian harga khusus bagi rombongan dengan memasukkan Romokalisari Adventure Land sebagai salah satu destinasi tujuan wisata saat ingin berlibur ke Kota Surabaya. Banyak sekali wahana yang tersedia di Romokalisari Adventure Land seperti, playground mini zoo, sepeda air, wisata perahu, perahu kano, ATV track panjang dan pendek, Sekoci kecil dan besar, jetski, serta lintasan kuda. Oleh karena itu, peran swasta dalam mendukung ketersediaan 4 unit jetski telah didukung oleh Seadoo Safari serta dilengkapi dengan kapal boat tenaga ahli yang siap siaga layaknya tim SAR untuk menjaga keamanan para pengunjung yang sedang melakukan kegiatan jetski. Kolaborasi yang terjadi dari berbagai pihak terkait beserta Pemerintah Kota Surabaya telah berjalan dengan baik hingga Romokalisari Adventure Land mendapat penghargaan juara pertama dalam ajang Surabaya Tourism Awards 2023 dalam kategori Entrepreneurial Impact karena fokus dari Pemerintah Kota Surabaya untuk memberdayakan masyarakat disambut baik oleh masyarakat sekitar terutama yang berada di rusunawa romokalisari serta kelurahan setempat yaitu peran masyarakat yang menawarkan hasil tangkapan nelayan seperti ikan belanak dan banyaknya UMKM yang terlibat dapat memberikan dampak positif terutama bagi pendapatan masyarakat sekitar.

## DISKUSI



Gambar 1. Sumber: Ratner. Collaborative Governance Assessment. Malaysia: CGIAR

Berdasarkan gambar 1 di atas dipahami bahwa tahapan *Collaborative Governance* menurut (Ratner, 2012) terbagi menjadi tiga tahapan atau tiga fase dalam melakukan proses kolaborasi, sebagai berikut:

1. Identifikasi Hambatan dan Peluang (*Identifying Obstacles and Opportunities*)

Pada fase pertama ini terdiri atas tiga pertanyaan inti sebagai berikut:

- a. Apa masalah utama yang harus diatasi?
- b. Siapa aktor kunci yang mempengaruhi keputusan di bidang ini?
- c. Apa yang bisa kita capai bersama?

Sehingga pada tahap ini para pemangku kepentingan yang melakukan kolaborasi dapat menerangkan lalu mengidentifikasi berbagai permasalahan terkait kemudian memperhitungkan peluang dalam penyelesaian setiap permasalahan yang telah diidentifikasi.

2. Strategi Debat untuk Mempengaruhi (*Debating Strategies for Influence*)

Pada fase kedua terdiri dari tiga pertanyaan inti sebagai berikut:

- a. Apa cara paling efektif untuk mempengaruhi perubahan?
- b. Kelompok mana yang dapat mendukung upaya ini dan yang dapat menentang?
- c. Siapa lagi yang perlu dilibatkan?

Pada tahap kedua ini diskusi yang dilakukan adalah mengenai langkah yang dipilih sebagai langkah yang paling efektif untuk memecahkan suatu permasalahan dan mendiskusikan mengenai pihak-pihak terkait yang mampu mendukung penyelesaian permasalahan dalam kolaborasi.

3. Merencanakan Tindakan Kolaborasi (*Planning Collaborative Actions*)

Pada fase ketiga terdiri dari tiga pertanyaan inti, sebagai berikut:

- a. Apa yang bisa dilakukan pertama kali?
- b. Bagaimana mengukur kemajuan dan belajar sambil berjalan?
- c. Bagaimana kolaborasi dapat dipertahankan?

Pada tahap ketiga ini pemangku kepentingan melakukan perencanaan mengenai implementasi dari setiap strategi yang telah didiskusikan lalu mengidentifikasi proses yang dilakukan dan menentukan langkah agar proses kolaborasi dapat bertahan dalam jangka panjang.

Berdasarkan konsep *Collaborative Governance* menurut Ratner bila diuraikan dalam Catatan Panduan, Ratner tertarik untuk membantu masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), lembaga pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya untuk menilai secara langsung konteks tata kelola mereka serta mengambil pilihan yang tepat termasuk mengidentifikasi cara terbaik bagi kelompok luar untuk membantu pemangku kepentingan lokal dalam mencapai tujuan mereka serta melibatkan semua pemangku kepentingan utama dalam proses ini akan memastikan bahwa berbagai perspektif akan terwakili, memastikan bahwa aktor-aktor lokal memiliki peluang untuk saling mempengaruhi pemahaman satu sama lain, dan pada akhirnya membangun komitmen terhadap tindakan yang tidak mungkin dilakukan hanya dari analisis pihak luar sehingga prinsip-prinsip yang mendasari pendekatan ini diambil dari proses yang dikenal sebagai "*Collaborating for Resilience*" atau CORE (Ratner and Smith 2012).

Keterkaitan konsep *Collaborative Governance* dengan Pengembangan Wisata di Romokalisari Adventure Land Surabaya dapat diimplementasikan dengan baik oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan melewati proses yang sesuai dalam mengembangkan wisata pesisir baru ini, di mana pemerintah Kota Surabaya telah melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak terkait, seperti Perusahaan Swasta yaitu PT ELPI yang membantu untuk melestarikan lingkungan serta memberikan bantuan yang menunjang kenyamanan pengunjung. Kolaborasi Seadoo Safari sebagai pihak swasta yakni penyedia wahana jetski dengan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian (DKPP) Surabaya, kolaborasi Seadoo Safari dengan Polairud Polda Jatim sebagai penjaga keamanan saat kegiatan *water adventure* berlangsung dan keamanan jetski saat tidak dipergunakan serta kolaborasi yang dilakukan Seadoo Safari dengan menggandeng Dinas Pariwisata Kota Surabaya dalam program pemasaran wahana jetski yang didukung oleh Tripwe Indonesia yaitu *sport adventure marketplace* pertama di Indonesia untuk memudahkan bagi para pengunjung yang akan menikmati aktivitas *water adventure* melalui proses pemesanan hingga pembayaran melalui telepon genggam. Peran akademisi yaitu Perguruan Tinggi juga ikut andil dalam proses peningkatan ekonomi masyarakat dalam program padat karya di mana masyarakat sekitar dengan fokus Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dibantu dalam pemberdayaan diri sehingga ekonomi keluarganya dapat meningkat dari adanya pengembangan wisata Romokalisari Adventure Land. Peran masyarakat dari Rusunawa Romokalisari dan Kelurahan setempat membantu proses jalannya program Pemerintah Kota Surabaya semakin fokus dalam mengurangi kemiskinan dan jumlah pengangguran di Kota Surabaya karena gotong royong dan sinergi seluruh elemen dari Pemerintah Kota Surabaya, pihak swasta, dan



masyarakat memiliki tujuan yang sama untuk meningkatkan ekonomi terutama ekonomi masyarakat pesisir melalui pemberdayaan masyarakat. Kolaborasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui DKPP (Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian) sebagai pengelola harus terus diawasi dan tetap berfokus pada pemberdayaan masyarakat dalam meningkatkan penghasilan. Wisata pesisir yang digambarkan sebagai wisata petualang di hutan bakau dalam konsep modern karena berada di kota metropolitan menjadi daya tarik sendiri bagi Romokalisari Adventure Land, namun ada suatu pemahaman yang berbeda di mana masyarakat atau pengunjung memiliki tingkat harapan yang berbeda sehingga pada saat tiba di destinasi wisata tidak sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga masyarakat cenderung merasa menjadi korban iklan. Dengan demikian peran dari pengelola diharapkan mampu dengan baik menjaga citra dalam mengembangkan daya tarik destinasi wisata yang mampu menarik perhatian pengunjung.

## **KESIMPULAN**

*Collaborative Governance* dalam proses pengembangan wisata Romokalisari Adventure Land Surabaya telah diimplementasikan dengan baik oleh Pemerintah Kota Surabaya, pihak swasta terkait, serta masyarakat. Wisata pesisir modern yang berada di kota metropolitan Indonesia yaitu di Surabaya dianggap dapat meningkatkan ekonomi masyarakat pesisir yaitu dengan pemberian lapangan pekerjaan dan pemberdayaan masyarakat merupakan hal yang terus menjadi fokus utama dari pengembangan terus menerus yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya. Prinsip yang digunakan dalam pengelolaan Romokalisari Adventure Land adalah dari Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) oleh Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Kota Surabaya telah berhasil melibatkan peran masyarakat sebaik mungkin karena semua pihak yang terlibat mendapatkan keuntungan sesuai dengan apa yang telah direncanakan dengan tepatnya Pemerintah Kota Surabaya mampu meningkatkan Penghasilan Asli Daerah (PAD), pihak swasta dapat terbuka ruang dalam wajah baru sehingga mudah dikenal khalayak umum serta mampu membantu masyarakat setempat dapat meningkatkan ekonomi dari mata pencahariannya sehari-hari sebagai masyarakat pesisir dengan mata pencaharian sebagai nelayan dan petani. Pemerintah Kota Surabaya menjalin kolaborasi dengan beberapa pihak yang dianggap memiliki tujuan yang sama dalam menyejahterahkan masyarakat pesisir sehingga kesetaraan dan kehidupan yang lebih layak dapat dimiliki oleh Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) sekitar Romokalisari Adventure Land Surabaya.

## **REKOMENDASI PENGEMBANGAN**

Berdasarkan penjelasan dan pembahasan di atas ada beberapa rekomendasi yang harus dilakukan oleh Pemerintah Pusat dalam mengembangkan Romokalisari Adventure Land, sebagai berikut:

1. Kerja sama dengan Dinas Perhubungan (Dishub) terutama dalam mengembangkan wisata air dengan mengintegrasikan transportasi air yang akan dihubungkan dengan pemberdayaan nelayan dan petani di sekitar Romokalisari Adventure Land.
2. Pembangunan pintu air yang dapat mengatur debit air untuk mendukung wahana perahu kano agar dapat digunakan sewaktu-waktu tanpa bergantung pada pasang surut air.
3. Pembenahan jalur ATV Track pendek maupun panjang agar lebih baik dari sebelumnya disesuaikan dengan medan yang ada.
4. Pelanan kuda yang harus diperbaiki agar menjaga keamanan pengunjung.
5. Sulitnya akses menuju Romokalisari Adventure Land di mana jalanan yang banyak debu dan jalanan bersama truck truck besar dapat membahayakan pengguna jalan yang akan berkunjung mungkin dapat dilakukan buka tutup jalan terutama pada operasional wisata.
6. Sikap manajemen yang tidak menyediakan informasi jelas atau pemberian rekomendasi kepada para pengunjung harus diubah sehingga pengunjung dapat dilayani dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan dan Taylor. 1975. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja Karya
- Damanik, Janianton dan Weber, Helmut F. (2006). Perencanaan Ekowisata. Yogyakarta : PUSBAR UGM & ANDI YOGYAKARTA
- Ellis, D., Cox, D., & Hall, K. (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 49(4), 356–369. <https://doi.org/10.1108/eb026919>
- Jonathan, Sarwono. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Innes, J.E., & Booher, D.E. (2018). Planning with Complexity: An Introduction to Collaborative Rationality for Public Policy. Routledge.
- Nurtanio, T. L., Ginting, Y. T., Tinggi, S., Trisakti, P., Ikpn, J., No, B., Pesanggrahan, K., Selatan, J., & Dki, J. (2022). Hubungan Daya Tarik Wisata Dengan Minat Berkunjung Wisatawan Ke Museum Multatuli, Banten. *Jurnal Pesona Hospitality*, 15(1), 2022.
- Nazir, M. 2003. Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Ratner. 2012. Collaborative Governance Assessment. Malaysia: CGIAR Sudarmo. (2011). Isu-isu Administrasi Publik Dalam Perspektif Governance. Solo: Smart Media.

### Website

Kemlu. Indeks Pariwisata Global Indonesia meningkat (2022). Diakses pada 18 Mei 2024 dari <https://kemlu.go.id/darwin/id/news/21614/indeks-pariwisata-global-indonesia-meningkat#:~:text=Pariwisata%20Indonesia%20meraih%20peringkat%20yang,Economy%20For%20um%20pada%20Mei%202022>

DKPP Kota Surabaya. Potensi Daerah Hasil Produksi Sektor Perikanan dan Kelautan di Kota Surabaya. (2022). Diakses pada 18 Mei 2024 dari [Potensi Daerah Hasil Produksi Sektor Perikanan dan Kelautan di Kota Surabaya — Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya](#)

Widarti, Peni. 2024. Masuk Romokalisari Adventure Land & Kebun Raya Mangrove Surabaya Kini Berbayar. Diakses pada 19 Mei 2024 dari <https://surabaya.bisnis.com/read/20240104/531/1729279/masuk-romokalisari-adventure-land-kebun-raja-mangrove-surabaya-kini-berbayar>.

Afik. 2024. Peduli Kelestarian Lingkungan, ELPI Bantu 3.200 Pohon Mangrove di Romokalisari Adventure Land. Diakses pada 19 Mei 2024 dari [Peduli Kelestarian Lingkungan, ELPI Bantu 3.200 Pohon Mangrove di Romokalisari Adventure Land - Radar Surabaya Bisnis \(jawapos.com\)](#)

Setyawan, Eko. Yang Terbaik di Ajang Surabaya Tourism Awards 2023: Gebrakan Romokalisari Adventure Land (7). Diakses pada 19 Mei 2024 dari <https://harian.disway.id/read/709624/yang-terbaik-di-ajang-surabaya-tourism-awards-2023-gebrakan-romokalisari-adventure-land-7>

### Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

### Peraturan Daerah

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Kepariwisata

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

## KOLABORASI INOVASI PELAYANAN KESEHATAN MELALUI MOBILE JKN DI RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH

Sela Ajeng Trianggraini<sup>1</sup>, Sri Wahyuni<sup>2</sup>

Universitas Hang Tuah

selaajeng108@gmail.com

\*Corresponding author: sri.wahyuni@hangtuah.ac.id

### Histori Artikel

**Submitted**

4 April 2024

**Reviewed**

29 Juni 2024

**Accepted**

29 Juni 2024

**Published**

30 Juni 2024

### Abstrak

Akses dan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih menjadi tantangan. Rumah Sakit Siti Khodijah berkolaborasi dengan BPJS Kesehatan dan masyarakat untuk mengembangkan inovasi Mobile JKN. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji kolaborasi inovatif antara Rumah Sakit Siti Khodijah dan BPJS Kesehatan dalam penerapan Mobile JKN, serta dampaknya terhadap pasien dan staf medis. Artikel ini membahas kolaborasi tersebut dengan menggunakan teori pelayanan publik milik Pasuraman. Kolaborasi inovasi pelayanan kesehatan melalui Mobile JKN di Rumah Sakit Siti Khodijah telah menunjukkan hasil yang positif dan sejalan dengan teori pelayanan publik Pasuraman. Inovasi ini telah meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat, serta meningkatkan kepuasan pasien. Inovasi ini dapat menjadi contoh bagi rumah sakit lain di Indonesia untuk mengembangkan inovasi pelayanan kesehatan yang berbasis TIK.

**Kata kunci:** Inovasi, Mobile JKN, Pelayanan Kesehatan.

### Abstract

Access and quality of health services in Indonesia is still a challenge. Siti Khodijah Hospital collaborates with BPJS Health and the community to develop Mobile JKN innovation. This article aims to examine the innovative collaboration between Siti Khodijah Hospital and BPJS Health in implementing Mobile JKN, as well as its impact on patients and medical staff. This article discusses this collaboration using Pasuraman's public service theory. Collaborative health service innovation through Mobile JKN at Siti Khodijah Hospital has shown positive results and is in line with the Pasuraman public service theory. This innovation has improved access and quality of health services for the community, as well as increased patient satisfaction. This innovation can be an example for other hospitals in Indonesia to develop ICT-based health service innovations.

**Keywords:** Innovation, Mobile JKN, Health Services.

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah aset yang sangat berharga bagi setiap manusia maka dari itu pemerintah selalu berusaha untuk memberikan inovasi-inovasi dalam bidang pelayanan kesehatan agar masyarakat mendapatkan pelayanan dengan mudah (Tahir & Harakan, 2017). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) juga selalu memberikan inovasi terbaru khususnya dalam memberikan pelayanan dan informasi agar mudah di dapatkan oleh masyarakat (Pahlefi et al., 2021). Pada saat ini perkembangan teknologi semakin pesat dimana hampir semua kegiatan tidak terlepas dari teknologi oleh karena itu untuk dapat menyeimbangi pergerakan zaman maka

pemerintah juga mulai melakukan perubahan melalui teknologi dalam memberikan pelayanan kesehatan (Eprilianto et al., 2019; Fachrian & Ode, 2018).

Inovasi adalah kegiatan atau pemikiran manusia yang memiliki proses untuk dapat menemukan sesuatu yang baru sehingga menimbulkan hasil yang bermanfaat bagi manusia (Pernando et al., 2021). Inovasi merupakan pengembangan yang sering diidentikkan dengan ilmu teknologi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Eprilianto et al., 2019). Suatu inovasi harus memiliki karakteristik yang berbeda dari sebelumnya agar inovasi tersebut dapat diterima dan diadopsi oleh masyarakat (Triwahyuni et al., 2020). Inovasi pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa hingga pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah untuk mempermudah masyarakat. Inovasi pelayanan publik mempunyai arti hasil dari pemanfaatan yang dapat dirasakan oleh masyarakat atau bagi mereka yang menggunakan pelayanan tersebut. Dari sekian banyak inovasi yang sering hadir yang paling sering ditemui di Indonesia adalah pelayanan di bidang kesehatan (Asmara & Rahayu, 2019).

Pelayanan kesehatan merupakan upaya pemerintah dalam memelihara, mencegah, mengobati, dan memulihkan masyarakat yang terjangkit penyakit. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik pada masyarakat sebagai hak mendasar bagi masyarakat sebagaimana telah dicantumkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3): “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan “setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat.

Selain itu, pelayanan kesehatan juga termasuk salah satu aspek penting untuk menentukan tingkat kesehatan di masyarakat dalam menjalani hidup yang baik kedepannya. Pelayanan kesehatan mempunyai komponen utama dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia seperti; Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Rumah Sakit Umum, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dan Program Kesehatan Masyarakat.

Salah satu program yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan terutama masyarakat yang jauh dari kota yaitu melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program kesehatan yang dibuat oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial guna mempermudah peserta BPJS dalam mengakses berbagai layanan kesehatan. Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia bertujuan untuk menyediakan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh rakyat. Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan meluncurkan Mobile JKN, sebuah aplikasi smartphone yang memungkinkan peserta JKN untuk mengakses berbagai layanan secara elektronik. Mobile JKN ini bekerja sama dengan berbagai lembaga sektor publik maupun sektor swasta. Lembaga swasta seperti rumah sakit bekerjasama atau berkolaborasi dengan BPJS melalui Mobile JKN untuk memudahkan pasien jarak jauh. Kolaborasi antara rumah sakit dan BPJS melalui Mobile JKN adalah bentuk kerja sama dimana rumah sakit menyediakan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS sesuai dengan ketentuan yang disepakati bersama, dan pihak BPJS akan menanggung biaya pelayanan atas nama peserta BPJS yang telah memenuhi syarat. Dengan adanya inovasi dari Mobile JKN ini memungkinkan untuk setiap masyarakat mendapat kemudahan dalam mendapat pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien.

Rumah Sakit Siti Khodijah yaitu salah satu rumah sakit besar swasta di Kecamatan Taman, Kota Sidoarjo yang menjadi mitra BPJS Kesehatan, telah menerapkan Mobile JKN untuk memberikan kemudahan bagi para pasiennya. Rumah Sakit Siti Khodijah telah melakukan kerja sama dengan BPJS sejak tahun 2014. Rumah sakit berkolaborasi dengan BPJS bertujuan untuk memberikan akses perawatan kesehatan yang terjangkau kepada masyarakat yang terdaftar dalam program BPJS Kesehatan. Kolaborasi tersebut dapat membantu rumah sakit Siti Khodijah dalam mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas dan mendapatkan pembayaran yang dijamin oleh BPJS Kesehatan. Namun, dari banyaknya akses pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, tidak menutup kemungkinan bahwa masih ada masyarakat yang kesulitan dalam mengakses atau mendapatkan pelayanan dari pihak BPJS sebelum berobat ke Rumah Sakit Siti Khodijah. Banyak masyarakat terutama dari kalangan lansia yang merasa kesulitan karena harus datang ke Faskes 1 atau BPJS terlebih dahulu

untuk meminta surat rujukan maupun berkas BPJS lainnya. Meskipun tidak setiap hari mereka harus datang ke Kantor BPJS, jumlah peserta program BPJS yang sangat banyak membuat masyarakat selalu mengantri dalam waktu lama. Banyaknya kesulitan dari masyarakat inilah yang membuat lembaga BPJS mengeluarkan inovasi baru dengan diuncurkannya program JKN. Penerapan aplikasi mobile JKN ini bukan hanya semata untuk kepentingan Rumah Sakit Siti Khodijah atau untuk meningkatkan kualitas pelayanan saja tetapi munculnya berbagai aplikasi mobile sekarang memudahkan masyarakat dalam beraktivitas dan mengurangi waktu yang banyak terbuang akibat antrian yang sangat panjang. Menurut informasi yang dikutip dari artikel *Antaraneews.com*, Wakil Direktur Medik RS Siti Khodijah Sri Widyaningsih menjelaskan sejak awal mula bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan, RS Siti Khodijah diminta untuk tidak membedakan pasien baik umum maupun pasien peserta JKN-KIS yang sedang rawat jalan maupun rawat inap. BPJS Kesehatan pun berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat/peserta dalam hal pelayanan Kesehatan atau pemberian informasi.

Selama ini penelitian tentang inovasi berbicara tentang bagaimana suatu perubahan itu terjadi sehingga memiliki pengembangan dari sebelumnya. Inovasi adalah perkembangan teknologi yang dilakukan agar terjadi transformasi-transformasi yang lebih baik untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam bidang kesehatan. Inovasi merupakan hal penggunaan ilmu teknologi berbasis elektronik untuk dapat memberikan pelayanan dan informasi dengan mudah dan cepat. Inovasi juga memiliki pengertian untuk membuat ketersediaan layanan yang mudah didapatkan dan terjangkau sehingga mutu layanan dapat ditingkatkan dengan baik (Ananda et al., 2020; Asmara & Rahayu, 2019; Wulandari, 2019).

Ada pula yang melihat inovasi itu sebagai penemuan pembaharuan terhadap suatu hal yang memiliki ide-ide terbaru sehingga terjadi perkembangan (Budiman, n.d.). Inovasi juga dilihat sebagai cara untuk perusahaan agar bisa beradaptasi melalui lingkungan yang dinamis yang memiliki kualitas, keunikan dan multifungsi (Fachrian & Ode, 2018). E-government selalu berhubungan dengan penggunaan teknologi melalui perangkat digital yang dapat memberikan transformasi pelayanan yang baik, e-government juga berkaitan dengan inovasi bagaimana e-government ini bisa melakukan pengembangan-pengembangan terbaru dalam bidang Teknologi Informasi (Putra et al., n.d.). Berdasarkan penjelasan diatas, studi ini berfokus melihat bagaimana kolaborasi inovasi Mobile JKN pada Rumah Sakit Siti Khodijah.

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji kolaborasi inovatif antara Rumah Sakit Siti Khodijah dan BPJS Kesehatan dalam penerapan Mobile JKN, serta dampaknya terhadap pasien dan staf medis.

## **METODE**

Metode penelitian merupakan suatu prosedur yang dilakukan dengan sistematis untuk memperoleh data yang valid sehinggadapat ditemukan kebenaran dari fakta yang sesuai dengan fenomena pada permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2012:5). Metode penelitian adalah hal mendasar yang digunakan untuk mengawali proses penelitian yang telah terkonsep dengan tujuan untuk membuktikan kebenaran dari objek yang diteliti sehingga dapat membantu peneliti dalam memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Metode penelitian bertujuan untuk membantu peneliti dalam memperoleh kebutuhan data yang dapat menjawab permasalahan atau fenomena yang ada, sehingga perolehan data nantinya dapat dideskripsikan dan dianalisis untuk ditarik kesimpulan yang berguna untuk menjawab rumusan masalah.

Adapun dalam pengukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Marthen Kimbal (2013:153) ada lima aspek mendasar pelayanan publik yang paling signifikan untuk diterapkan pada instansi atau lembaga pemerintahan yang dijadikan fokus dalam penelitian ini yaitu: 1) Bukti langsung (tangibles), 2) Keandalan (reliability), 3) Daya tanggap (responsiveness).

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang, Kecamatan Taman, Kota Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode ini dipilih karena mampu membantu menjelaskan bagaimana suatu masalah dapat diselesaikan dengan mengamati apa

yang terjadi di lapangan yaitu melihat bagaimana perkembangan inovasi berlangsung di Rumah Sakit Siti Khodijah melalui aplikasi mobile JKN. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pasien, staf medis, dan staf BPJS Kesehatan yang terlibat dalam implementasi Mobile JKN di Rumah Sakit Siti Khodijah. Data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang terkait dengan kolaborasi inovatif dan dampak Mobile JKN.

## **HASIL**

Kolaborasi yaitu sebuah kerja sama antara instansi dengan individu maupun sebuah organisasi untuk mencapai sebuah tujuan yang sama. Dengan dilakukannya kolaborasi, dapat memberikan keuntungan pada kedua belah pihak dan dapat mengembangkan perusahaan dengan cepat.

Inovasi adalah sebuah proses yang dilakukan untuk menghadirkan pemanfaatan dan pengembangan mutu pelayanan sehingga mendapatkan nilai yang lebih berarti (Yanuar, 2019). Sedangkan inovasi pelayanan adalah bagaimana cara untuk memberikan pelayanan yang baik bagi publik. Inovasi pelayanan pada kantor BPJS Kesehatan dilakukan dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN yang bertujuan untuk memudahkan proses layanan. Melalui aplikasi ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Mobile JKN adalah hasil dari inovasi yang dikembangkan sehingga menghasilkan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat melalui gadget. Aplikasi ini dapat di download dari Playstore maupun Appstore. Melalui aplikasi ini semua informasi penting dan layanan kesehatan dapat diakses dimana saja, dan kapan saja, melalui genggaman.

BPJS Kesehatan adalah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial yang bertanggung jawab langsung kepada presiden. Tugas dari BPJS adalah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat dengan prinsip gotong royong. BPJS Kesehatan memiliki fungsi sebagai penyelenggara jaminan program kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia sebagaimana yang diterangkan dalam Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diselenggarakan secara nasional dengan prinsip ekuitas dan prinsip asuransi sosial yang bertujuan untuk menjamin peserta agar mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Solechan, 2019).

BPJS Kesehatan bertanggung jawab langsung kepada presiden yang memiliki tugas untuk memberikan jaminan kesehatan nasional kepada PNS, TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan dan untuk seluruh masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan juga merupakan penyelenggara Jaminan Sosial pada bidang kesehatan merupakan salah satu dari program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial yang berisi tentang jaminan kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun serta Jaminan Kematian. Dengan adanya BPJS kesehatan memberikan jaminan kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan dan asuransi kesehatan (Mustikasari, 2021).

Melalui aplikasi Mobile JKN ini tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu melainkan pihak BPJS, Rumah Sakit dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) karena dapat mempercepat proses pelayanan. Karena pihak BPJS sudah melakukan kerjasama kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Rumah Sakit maka pelayanan kesehatan yang membutuhkan antiran seperti mengambil obat dari Rumah Sakit seperti pasien yang melakukan Rawat Jalan maka bisa mengambil Nomor antrian melalui aplikasi Mobile JKN. Jadi melalui aplikasi ini masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan di Kantor BPJS, Rumah Sakit serta Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dari 1 aplikasi yaitu Mobile JKN yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja melalui genggaman (Sumber Data: BPJS Kesehatan).

Dengan kehadiran Mobile JKN ini diharapkan mampu untuk mengurangi tingkat antrian di Kantor BPJS Kesehatan. Sejak aplikasi Mobile JKN diresmikan peserta pengguna aplikasi Mobile JKN terus meningkat dari tahun ketahun karena kerja keras dari pihak BPJS sendiri untuk melakukan edukasi kepada masyarakat. BPJS kesehatan juga selalu melakukan pemantauan dengan self-service sebagai upaya untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan peserta terhadap aplikasi Mobile JKN. Kualitas yang baik juga dapat dilihat dari

kepuasan masyarakat atas produk atau jasa yang diberikan. Semakin puas masyarakat terhadap pelayanan jasa yang diberikan maka tingkat kualitas dari produk aplikasi tersebut juga semakin meningkat.

Persaingan digitalisasi di dunia kesehatan menyebabkan pemerintah berinovasi untuk membuat terobosan baru melalui aplikasi JKN Mobile. Setiap rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS akan melakukan sosialisasi mengenai prosedur untuk menjadi peserta BPJS. Siti Khodijah salah satu Rumah Sakit swasta yang berkolaborasi dengan BPJS dan mendukung inovasi terhadap digitalisasi. Sistem kerja BPJS Kesehatan di rumah sakit Siti Khodijah melibatkan beberapa proses yang penting untuk memastikan peserta BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan program yang disediakan. Berikut adalah beberapa tahapan umumnya:

1. Pendaftaran Peserta: Rumah sakit biasanya memiliki petugas yang bertanggung jawab untuk mendaftarkan peserta BPJS Kesehatan yang datang untuk berobat. Peserta akan diminta untuk menunjukkan kartu BPJS Kesehatan mereka dan mengisi formulir yang diperlukan.
2. Verifikasi Kepesertaan: Rumah sakit akan melakukan verifikasi kepesertaan BPJS Kesehatan peserta untuk memastikan bahwa mereka benar-benar terdaftar dan memiliki hak atas layanan yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan.
3. Pemeriksaan Medis dan Diagnosis: Setelah verifikasi kepesertaan selesai, peserta akan menjalani pemeriksaan medis oleh dokter atau tenaga medis terkait. Dokter akan melakukan diagnosis kondisi kesehatan peserta dan menentukan jenis perawatan atau pengobatan yang diperlukan.
4. Pengajuan Klaim: Setelah pelayanan medis diberikan, rumah sakit akan mengajukan klaim kepada BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pembayaran atas layanan yang diberikan kepada peserta. Klaim ini mencakup biaya berbagai jenis pelayanan medis, termasuk konsultasi dokter, tindakan medis, obat-obatan, dan rawat inap jika diperlukan.
5. Pembayaran dan Penagihan: Setelah klaim disetujui, BPJS Kesehatan akan membayar rumah sakit sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan. Rumah sakit kemudian dapat menagih peserta atas biaya tambahan atau pelayanan yang tidak dicakup oleh program BPJS Kesehatan.
6. Pemantauan dan Evaluasi: Rumah sakit juga harus melaporkan secara berkala kepada BPJS Kesehatan tentang pelayanan yang diberikan kepada peserta serta menggunakan data ini untuk evaluasi dan perbaikan sistem.

Seluruh proses ini bertujuan untuk memastikan peserta BPJS Kesehatan mendapatkan akses yang mudah dan terjangkau ke layanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan program yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Untuk meningkatkan penggunaan pada Mobile JKN maka dilakukan sosialisasi ke kantor cabang BPJS Kesehatan. Sosialisasi dilaksanakan dengan melalui badan usaha atau instansi-instansi pemerintahan maupun perorangan. Dengan kehadiran Mobile JKN ini diharapkan mampu untuk mengurangi tingkat antrian di Kantor BPJS Kesehatan. Sejak aplikasi Mobile JKN diresmikan peserta pengguna aplikasi Mobile JKN terus meningkat dari tahun ketahun karena kerja keras dari pihak BPJS sendiri untuk melakukan edukasi kepada masyarakat. BPJS kesehatan juga selalu melakukan pemantauan dengan self-service sebagai upaya untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan peserta terhadap aplikasi Mobile JKN. Kualitas yang baik juga dapat dilihat dari kepuasan masyarakat atas produk atau jasa yang diberikan. Semakin puas masyarakat terhadap pelayanan jasa yang diberikan maka tingkat kualitas dari produk aplikasi tersebut juga semakin meningkat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama masyarakat tentang multi fungsi yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN, masyarakat menerangkan bahwa banyak multi fungsi yang dimiliki oleh aplikasi Mobile JKN ini karena dalam satu aplikasi yang digunakan dalam genggam saja tetapi memberikan dampak yang sangat baik bagi masyarakat. Peserta BPJS juga menjelaskan tentang kemudahan-kemudahan yang di dapatkan yaitu tidak perlu mengantri di kantor BPJS Kesehatan, bisa diakses dimanapun dan kapan saja, bisa melakukan pengecekan status keaktifan, mengetahui informasi program JKN, dapat melakukan pengecekan tagihan iuran, mudah untuk menyampaikan informasi dan pengaduan, bisa menggunakan KIS digital, bisa merubah data dan

masih banyak manfaat aplikasi mobile JKN lainnya. Jadi melalui satu aplikasi saja sudah dapat menjamin pelayanan kesehatan yang akan didapatkan.

Multi fungsi menjadi suatu keharusan bagi sebuah inovasi dengan adanya multi fungsi yang baik maka tingkat penggunaan dari aplikasi yang dihasilkan juga semakin meningkat. Aplikasi mobile JKN di desain sedemikian rupa simple untuk memberikan kemudahan bagi peserta untuk menggunakannya. Pihak BPJS juga selalu berupaya untuk penggunaan aplikasi mobile JKN ini dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat oleh karena itu aplikasi Mobile JKN menjadi jalan pintas terbaru dari BPJS Kesehatan demi mempermudah akses masyarakat (Putra et al., n.d.).

Implementasi Mobile JKN di Rumah Sakit Siti Khodijah telah menghasilkan berbagai manfaat, antara lain:

- Meningkatkan efisiensi pelayanan: Pasien dapat mengakses layanan JKN dengan mudah dan cepat melalui Mobile JKN, tanpa harus antri di loket pendaftaran. Hal ini mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan.
- Meningkatkan efektivitas pelayanan: Staf medis dapat mengakses informasi pasien secara real-time melalui Mobile JKN, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih akurat dan tepat waktu.
- Meningkatkan kepuasan pasien: Pasien merasa puas dengan kemudahan dan kecepatan layanan yang diperoleh melalui Mobile JKN.
- Meningkatkan motivasi staf medis: Staf medis merasa termotivasi untuk bekerja lebih baik karena Mobile JKN membantu mereka dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien.

Meskipun demikian, implementasi Mobile JKN juga menghadapi beberapa tantangan, antara lain:

- Keterbatasan akses internet: Beberapa pasien tidak memiliki akses internet yang memadai untuk menggunakan Mobile JKN.
- Keterampilan digital: Beberapa pasien tidak memiliki keterampilan digital yang memadai untuk menggunakan Mobile JKN.
- Ketersediaan perangkat: Tidak semua pasien memiliki perangkat smartphone yang kompatibel dengan Mobile JKN.

Melalui aplikasi ini bukan hanya masyarakat saja yang merasa terbantu tetapi pihak BPJS juga merasa sangat terbantu karena masyarakat tidak berbondong-bondong lagi memenuhi kantor BPJS sehingga tingkat antrian dapat berkurang. Masyarakat juga berharap agar aplikasi Mobile JKN ini semakin dikembangkan untuk kedepannya demi kemudahan pelayanan kesehatan. Mobile JKN ini merupakan aplikasi baru yang dikeluarkan dari hasil pengembangan inovasi, oleh karena itu pihak BPJS selalu memantau tingkat kepuasan masyarakat dari hasil tersebut terjadilah perbaikan-perbaikan serta pengembangan terhadap fitur-fitur Mobile JKN tersebut. Aplikasi Mobile JKN ini memiliki kualitas yang sudah bagus sehingga memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses informasi, praktis untuk digunakan, dapat dilakukan dimanapun, tidak perlu antri di loket dan yang sangat penting aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi *User Friendly*.

## **DISKUSI**

Kolaborasi antara Rumah Sakit Siti Khodijah dan BPJS Kesehatan dalam penerapan Mobile JKN merupakan contoh yang baik dari inovasi pelayanan kesehatan yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pasien. Namun, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan bahwa semua pasien dapat mengakses dan memanfaatkan Mobile JKN dengan baik.

Inovasi Mobile JKN di Rumah Sakit Siti Khodijah dilandaskan pada teori pelayanan publik Pasuraman yang menekankan pada lima aspek, yaitu:



## 1. **Kompetensi**

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang memadai untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pihak yang terlibat dalam kolaborasi ini memiliki kompetensi yang diperlukan untuk mengembangkan dan menjalankan inovasi Mobile JKN. Petugas BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) dan BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) melayani masyarakat yang ingin mendaftar BPJS maupun permasalahan program BPJS dengan baik. Mereka memahami kemampuan komunikasi dan interpersonal yang baik dan juga kemampuan *problem solving* yang cepat tanggap. Begitupun dengan petugas atau perawat BPJS yang berada di Rumah Sakit Siti Khodijah yang kompeten dalam melaksanakan setiap tugasnya. Mereka tanggap pada setiap pasien yang ingin mendaftar ataupun meminta surat rujukan untuk bertemu dokter.

## 2. **Kinerja**

Penyelenggara pelayanan publik harus menunjukkan kinerja yang baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kinerja ini diukur berdasarkan hasil yang dicapai dan proses yang dilakukan. Inovasi Mobile JKN telah menunjukkan kinerja yang baik dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Banyak masyarakat atau peserta BPJS yang merasa terbantu dengan adanya inovasi melalui Mobile JKN. Hasil dari penggunaan aplikasi ini sangat terlihat jelas ketika banyaknya peserta yang menggunakan JKN Mobile sebagai perantara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Khodijah. Seperti yang dikutip dari website Surabaya.inews.id, seorang pasien yang bernama Satria yang sempat bingung karena baru pertama kali mendapat pelayanan melalui program BPJS. Dengan banyaknya pembicaraan bahwa program BPJS ini sangat rumit membuat dirinya sedikit panik. Namun, dia terkejut dan takjub karena petugas BPJS yang ada di RS Siti Khodijah menjelaskan secara detail bagaimana alur pendaftaran melalui JKN Mobile. Petugas tersebut dengan sabar mengarahkan Satria hingga informasi diterima dengan jelas oleh Satria.

## 3. **Akuntabilitas**

Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas pelaksanaan dan hasil dari pelayanan yang diberikannya. Akuntabilitas ini ditujukan kepada berbagai pihak, seperti masyarakat, pemerintah, dan parlemen. Pihak yang terlibat dalam kolaborasi ini bertanggung jawab atas pelaksanaan dan hasil dari inovasi Mobile JKN. Tidak hanya petugas BPJS saja yang harus bertanggung jawab mengenai berjalannya inovasi dari program BPJS ini, petugas atau perawat BPJS yang ada di Rumah Sakit Siti Khodijah juga bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan bagi pasien atau pengguna JKN Mobile. Pihak kantor BPJS maupun petugas BPJS di Rumah Sakit Siti Khodijah akan melayani penuh peserta BPJS yang membutuhkan pelayanan kesehatan hingga kebutuhan mereka benar – benar terpenuhi.

## 4. **Transparansi**

Penyelenggara pelayanan publik harus terbuka dan transparan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Transparansi ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Informasi yang ada di Rumah Sakit Siti Khodijah tentang inovasi Mobile JKN tersedia untuk publik dan mudah diakses. Semua pasien dan pengguna aplikasi JKN Mobile bisa mendapatkan akses untuk mengetahui informasi – informasi yang di inginkan mengenai pelayanan kesehatan maupun inovasi baru dalam pelayanan tersebut. Tidak hanya melalui media sosial atau aplikasi JKN Mobile saja, namun petugas RS Siti Khodijah juga rutin melakukan sosialisasi mengenai inovasi program BPJS yang dapat memudahkan pasien untuk mendapat akses pelayanan. Biasanya juga ada evaluasi tentang pelayanan BPJS untuk setiap pengguna.

## **5. Partisipasi**

Masyarakat harus dilibatkan dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Partisipasi ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Masyarakat dilibatkan dalam pengembangan dan pelaksanaan inovasi Mobile JKN. Seperti halnya di Rumah Sakit Siti Khodijah yang menempatkan kotak saran untuk pelayanan umum maupun pelayanan BPJS. Tidak hanya itu, aplikasi JKN Mobile juga mengajak masyarakat atau pengguna aplikasi untuk memberikan pendapat secara online melalui evaluasi yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Dengan begitu, masyarakat juga berperan penting dalam pengembangan inovasi pada program ini.

## **KESIMPULAN**

Mobile JKN merupakan inovasi yang bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Indonesia. Kolaborasi antara Rumah Sakit Siti Khodijah dan BPJS Kesehatan dalam penerapan Mobile JKN patut diapresiasi dan dapat menjadi model bagi rumah sakit lain di Indonesia.

Kolaborasi inovasi pelayanan kesehatan melalui Mobile JKN di Rumah Sakit Siti Khodijah telah menunjukkan hasil yang positif dan sejalan dengan teori pelayanan publik Pasuraman. Inovasi ini telah meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat, serta meningkatkan kepuasan pasien. Implementasi Mobile JKN di Rumah Sakit Siti Khodijah telah menghasilkan berbagai manfaat, antara lain:

- Meningkatkan efisiensi pelayanan: Pasien dapat mengakses layanan JKN dengan mudah dan cepat melalui Mobile JKN, tanpa harus antri di loket pendaftaran. Hal ini mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan.
- Meningkatkan efektivitas pelayanan: Staf medis dapat mengakses informasi pasien secara real-time melalui Mobile JKN, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih akurat dan tepat waktu.
- Meningkatkan kepuasan pasien: Pasien merasa puas dengan kemudahan dan kecepatan layanan yang diperoleh melalui Mobile JKN.
- Meningkatkan motivasi staf medis: Staf medis merasa termotivasi untuk bekerja lebih baik karena Mobile JKN membantu mereka dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien.

Meskipun demikian, implementasi Mobile JKN juga menghadapi beberapa tantangan, antara lain:

- Keterbatasan akses internet: Beberapa pasien tidak memiliki akses internet yang memadai untuk menggunakan Mobile JKN.
- Keterampilan digital: Beberapa pasien tidak memiliki keterampilan digital yang memadai untuk menggunakan Mobile JKN.

- Ketersediaan perangkat: Tidak semua pasien memiliki perangkat smartphone yang kompatibel dengan Mobile JKN.

Inovasi ini dapat menjadi contoh bagi rumah sakit lain di Indonesia untuk mengembangkan inovasi pelayanan kesehatan yang berbasis TIK.

## REKOMENDASI PENGEMBANGAN

1. BPJS Kesehatan perlu meningkatkan akses internet dan edukasi keterampilan digital bagi peserta JKN agar mereka dapat memanfaatkan Mobile JKN dengan baik.
2. Rumah Sakit Siti Khodijah perlu menyediakan perangkat smartphone bagi pasien yang tidak memiliki perangkat yang kompatibel dengan Mobile JKN.
3. BPJS Kesehatan dan Rumah Sakit Siti Khodijah perlu terus berkolaborasi untuk meningkatkan kualitas layanan Mobile JKN dan memastikan bahwa semua pasien dapat mengakses dan memanfaatkannya dengan maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

Putra, Bayu Karunia, et al. "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang." *Jurnal Ilmiah Publika* 9.1 (2021): 1-13.

Angelita, Meigy, Sampara Lukman, and M. Irwan Tahir. "Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan." *Medium* 9.2 (2021): 292-305.

<https://dindukcapil.banyumaskab.go.id/page/39218/teori-pelayanan-publik>

Finta, D. D., Syamsir, S., Adriyan, D. P., Muhammad, F., Febrilia, I., & Cahyani, W. (2022). Reformasi Sistem Pelayanan Publik Melalui Mobile Jkn Di Bpjs Kesehatan Kota Padang. *Jurnal Syntax Fusion*, 2(12), 916-925.

Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1).

<https://news.detik.com/berita/d-7005145/peserta-bpjs-kesehatan-ungkap-manfaat-aplikasi-jkn-mobile>

<https://surabaya.inews.id/read/331979/cerita-pasien-bpjs-kesehatan-di-rs-siti-khodijah-semprot-bingung-tapi-takjub>

## PERBANDINGAN SISTEM ADMINISTRASI NEGARA LEBANON DENGAN NEGARA TURKI

Chesa Fabita M.R.  
Universitas Hang Tuah  
Chesafabita27@gmail.com  
\*Corresponding Author: Chesafabita27@gmail.com

### Histori Artikel

**Submitted**  
4 April 2024  
**Reviewed**  
29 Juni 2024  
**Accepted**  
29 Juni 2024  
**Published**  
30 Juni 2024

### Abstrak

Negara menjadi sebuah wadah agar manusia bisa menjalankan kehidupannya dengan baik dan menjaga kedamaian sosial. Negara Lebanon dan Turki memiliki karakteristik dan sistemnya sendiri dalam menjalankan roda kehidupan, tentunya terdapat perbedaan-perbedaan dari segi sosial, ekonomi, maupun politik. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan dan mendeskripsikan sistem administrasi negara Lebanon dengan Turki. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif yang bersifat studi pustaka (library research). Sumber data berasal dari artikel jurnal, literatur, media massa online, dan Internet. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dokumentasi, melalui peninggalan tertulis terutama berbentuk arsip dan termasuk buku-buku tentang pendapat, teori, dalil, konsep, atau hukum-hukum yang berhubungan dengan masalah penelitian. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa Penelitian ini mengungkap beberapa perbandingan antara Lebanon dan Turki dalam berbagai aspek politik, ekonomi, hukum, dan administrasi. Lebanon dan Turki keduanya adalah negara berkembang dengan tantangan internal yang mencakup konflik, ketergantungan sektor tertentu, dan infrastruktur yang belum matang. Namun, pendekatan politik dan filosofi negara keduanya memiliki perbedaan yang signifikan.

**Kata Kunci:** Perbandingan sistem administrasi, Lebanon, Turki

### Abstract

The state becomes a forum so that people can live their lives well and maintain social peace. Lebanon and Turkey have their own characteristics and systems for running life, of course there are differences from a social, economic and political perspective. This research aims to compare and describe the state administration system of Lebanon and Türkiye. The research was carried out using qualitative methods in the nature of library research. Data sources come from journal articles, literature, online mass media, and the Internet. The data collection technique in this research is documentation, through written remains, especially in the form of archives and including books about opinions, theories, propositions, concepts or laws related to research problems. The research results show that this research reveals several comparisons between Lebanon and Turkey in various political, economic, legal and administrative aspects. Lebanon and Turkey are both developing countries with internal challenges that include conflict, sector-specific dependencies, and immature infrastructure. However, the political approaches and philosophies of both countries have significant differences.

**Keywords:** Comparison of administrative systems, Lebanon, Türkiye

## PENDAHULUAN

Negara adalah sebuah organisasi yang memiliki kekuasaan tertinggi di dalam suatu wilayah dan diakui oleh rakyatnya. Negara terdiri dari beberapa elemen, yaitu wilayah, pemerintahan, rakyat, dan pengakuan atau kedaulatan. Administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk

mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Perbandingan adalah membandingkan dua atau lebih hal dengan hal lainnya. Administrasi negara perbandingan berarti membandingkan administrasi di dua atau lebih negara yang berbeda. Pendekatan terhadap administrasi negara bisa berbeda-beda, sehingga menghasilkan pandangan yang berbeda pula. Perbandingan ini dilakukan untuk memahami berbagai organisasi kenegaraan dan kegiatan setiap organisasi dalam mencapai tujuan negaranya. Administrasi negara memiliki pengertian kolektif yang mencakup seluruh proses penyelenggaraan negara sebagai suatu organisasi, termasuk organ/lembaga dan fungsi masing-masing, yang semuanya diarahkan untuk mencapai tujuan negara yang bersangkutan. (Laksono et al., 2023).

Pembentukan Republik Lebanon baru melalui Kesepakatan Ta'if 1989 merupakan langkah penting dalam sejarah politik negara tersebut. Kesepakatan ini tidak bertujuan untuk menghapus sistem konfessional yang telah lama menjadi ciri khas pemerintahan Lebanon. Sebaliknya, kesepakatan ini memperbaiki dan memodernisasi sistem tersebut, sebagaimana dijelaskan oleh Asmar, Kisirwani, dan Springborg (1999). Salah satu perubahan signifikan adalah penyesuaian komposisi kursi dalam pemerintahan. Sebelumnya, kursi pemerintahan didominasi oleh komunitas Kristen Maronit. Namun, melalui Kesepakatan Ta'if, kursi-kursi tersebut dibagi secara lebih seimbang antara kelompok Kristen dan Islam. pembagian ini didominasi oleh tiga sekte besar: Maronit, Sunni, dan Syiah. Kesepakatan ini tidak hanya mencerminkan keinginan untuk menciptakan keseimbangan kekuasaan yang lebih adil, tetapi juga mengakui dinamika demografis dan politik yang ada di Lebanon. Sekte Syiah, yang sebelumnya kurang memiliki representasi signifikan dalam pemerintahan, berhasil meningkatkan kekuatan politiknya secara substansial melalui kesepakatan ini. Perubahan dalam distribusi kekuasaan ini menunjukkan upaya serius untuk mengakomodasi kepentingan berbagai kelompok agama di Lebanon, serta untuk meredakan ketegangan sektarian yang telah lama menjadi sumber konflik di negara tersebut. Kesepakatan Ta'if, dengan demikian, dianggap sebagai langkah maju dalam menciptakan struktur pemerintahan yang lebih inklusif dan representatif bagi seluruh masyarakat Lebanon.. (Mukhsinin, 2022).

Turki awalnya menerapkan sistem pemerintahan kekhalifahan selama berabad-abad. Pada tahun 1924, setelah mengalami kemunduran di berbagai bidang yang memicu gerakan separatisme dan munculnya gerakan modernisasi di pusat pemerintahan, Turki berubah menjadi republik. Ketika Republik Turki pertama kali didirikan, sistem pemerintahan yang diterapkan adalah parlementer. Namun, pada tahun 2017, Presiden Erdogan mengadakan referendum, dan mayoritas warga negara Turki memilih untuk mengubah sistem pemerintahan dari parlementer menjadi presidensial. Turki, yang selama berabad-abad beroperasi di bawah sistem kekhalifahan, mengalami transformasi besar pada tahun 1924 menjadi sebuah republik. Transformasi ini terjadi sebagai respons terhadap berbagai kemunduran yang memicu gerakan separatisme dan memunculkan gerakan modernisasi di pusat pemerintahan. Pada awal berdirinya Republik Turki, sistem pemerintahan yang diterapkan adalah parlementer. Namun, pada tahun 2017, melalui referendum yang diinisiasi oleh Presiden Erdogan, mayoritas warga negara Turki memilih untuk mengubah sistem pemerintahan dari parlementer menjadi presidensial.. (Albarkah, 2023).

Lebanon dan Turki, meskipun sama-sama terletak di wilayah Timur Tengah, memiliki sejarah, budaya, dan sistem politik yang sangat berbeda. Lebanon dikenal dengan sistem politik konfessionalisme, di mana kekuasaan dibagi berdasarkan kelompok agama. Sistem ini merupakan cerminan dari masyarakat Lebanon yang beragam, terdiri dari berbagai kelompok agama seperti Maronit Kristen, Muslim Sunni, Muslim Syiah, dan Druze. Pembagian kekuasaan ini dirancang untuk menjaga keseimbangan dan mencegah dominasi satu kelompok atas kelompok lainnya. Namun, sistem ini juga sering menyebabkan kebuntuan politik dan konflik internal, karena setiap keputusan penting harus mendapat persetujuan dari semua kelompok yang terlibat. di sisi lain, Turki memiliki sejarah yang panjang sebagai pusat Kekaisaran Ottoman sebelum berubah menjadi republik modern pada tahun 1923 di bawah kepemimpinan Mustafa Kemal Atatürk. Transformasi ini menandai peralihan besar dari sistem kekhalifahan yang berbasis agama ke sistem pemerintahan sekuler. Atatürk melakukan berbagai reformasi untuk memodernisasi Turki, termasuk pemisahan agama dari urusan negara, pengenalan hukum sipil, dan adopsi alfabet Latin. Baru-baru ini, Turki kembali mengalami perubahan signifikan dengan peralihan dari sistem parlementer ke sistem presidensial pada tahun 2018, di bawah kepemimpinan Recep Tayyip Erdoğan dan Partai Keadilan dan Pembangunan (AKP). Perubahan ini memberikan presiden kekuasaan eksekutif yang lebih besar dan mengubah dinamika administrasi negara secara drastis. (Baharuddin Riqiey, 2024).

Lebanon dan Turki, meskipun sama-sama berada di wilayah Timur Tengah, memiliki sejarah dan

dinamika politik yang sangat berbeda. Lebanon adalah negara dengan sistem politik konfensional yang sangat dipengaruhi oleh berbagai kelompok etnis dan agama. Sementara itu, Turki adalah negara yang mengalami transisi dari sistem pemerintahan sekuler menuju sistem yang lebih terpengaruh oleh agama di bawah pemerintahan AKP (Partai Keadilan dan Pembangunan). Perbedaan ini menghasilkan pendekatan yang berbeda dalam administrasi negara masing-masing. Penelitian ini bertujuan menganalisis perbandingan kedua sistem tersebut untuk memahami bagaimana perbedaan ini mempengaruhi efektivitas administrasi publik.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode Kualitatif dan mengumpulkan data melalui literature review, yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi dari berbagai sumber sekunder. Pendekatan ini dimulai dengan identifikasi sumber-sumber literatur yang relevan, termasuk buku, artikel jurnal, laporan pemerintah, dan publikasi lainnya yang membahas sistem administrasi publik di Lebanon dan Turki. Proses pencarian dilakukan melalui basis data akademik, perpustakaan digital, dan sumber-sumber online yang kredibel. Kriteria inklusi untuk literatur yang dipilih mencakup relevansi topik, kredibilitas sumber, serta cakupan waktu publikasi yang mencerminkan perkembangan terkini dalam sistem administrasi kedua negara. Setelah mengumpulkan sumber-sumber yang diperlukan, dilakukan peninjauan kritis untuk menilai kualitas dan validitas informasi yang disajikan. (Crisnaldy & Raya, 2021).

## **HASIL**

### ***Bentuk Negara Lebanon Dengan Negara Turki***

#### **1. Negara Lebanon**

Lebanon adalah sebuah republik parlementer yang memiliki sistem politik konfensionalisme. Sistem ini mengatur pembagian kekuasaan berdasarkan kelompok agama, yang merupakan refleksi dari keragaman etnis dan agama di negara tersebut. Konstitusi Lebanon, yang didasarkan pada Piagam Nasional tahun 1943, mengatur bahwa jabatan-jabatan utama pemerintahan harus dipegang oleh anggota dari komunitas agama yang berbeda: Presiden harus seorang Maronit Kristen, Perdana Menteri harus seorang Muslim Sunni, dan Ketua Parlemen harus seorang Muslim Syiah. Sistem politik ini dirancang untuk memastikan representasi yang adil dari semua kelompok etnis dan agama, namun sering kali menyebabkan kebuntuan politik dan ketidakstabilan karena setiap kelompok memiliki hak veto terhadap keputusan penting. (Samir G.Khalaf, n.d.)(Samir G.Khalaf, n.d.)

#### **2. Negara Turki**

Turki adalah sebuah republik presidensial, setelah beralih dari sistem parlementer pada tahun 2018. Sebelumnya, Turki adalah sebuah republik parlementer sejak didirikan pada tahun 1923 oleh Mustafa Kemal Atatürk, yang melakukan reformasi besar-besaran untuk membentuk negara yang sekuler dan modern. Perubahan ke sistem presidensial, yang diresmikan melalui referendum konstitusional, memberikan presiden kekuasaan eksekutif yang lebih besar, termasuk mengangkat dan memberhentikan menteri, mengeluarkan dekret eksekutif, dan membubarkan parlemen. Presiden juga menjabat sebagai kepala negara dan kepala pemerintahan. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan dan stabilitas politik, namun juga menimbulkan kekhawatiran tentang potensi peningkatan otoritarianisme dan pengurangan checks and balances dalam pemerintahan. (European Committee Of Regions, n.d.)

## *Profil Negara Lebanon dan Negara Turki*

### **Negara Lebanon**

#### **a. Posisi Geografis**

Lebanon adalah wilayah kecil dengan kompleksitas luar biasa. Ia menawarkan paradoks yang menarik untuk dipahami. Memiliki ukuran kecil yakni 10.452 km<sup>2</sup>, negara ini menempati posisi strategis tersendiri. Lebanon terletak di persimpangan Mediterania dan Timur Arab dan merupakan tempat lahirnya peradaban sejak Paleolitikum. Sepanjang sejarah, negara pegunungan ini telah menyaksikan periode pendudukan asing berturut-turut: peradaban Mesir, Yunani, Romawi, Bizantium, Arab, Tentara Salib, dan Ottoman. Karena posisinya, sejarah dan bentang alamnya, Lebanon selalu berada di jantung situasi geopolitik yang kompleks di Timur Tengah. Lebanon terletak di Timur Tengah, berbatasan dengan Laut Mediterania di sebelah barat, Suriah di sebelah utara dan timur, serta Israel di sebelah selatan. Negara ini memiliki luas garis pantai yang panjangnya sekitar 225 kilometer. Topografi Lebanon beragam, dengan pegunungan yang membentang dari utara ke selatan, dataran pesisir yang sempit, serta Lembah Bekaa yang subur di bagian timur. (Jocelyne Gerard and Carole Nehme, 2020)

#### **b. Demografi**

Lebanon adalah negara yang dihuni oleh sekitar 6 juta jiwa, yang merupakan campuran dari berbagai kelompok etnis dan agama. Kelompok-kelompok utama yang mendominasi populasi Lebanon meliputi Maronit Kristen, Muslim Sunni, Muslim Syiah, Druze, serta komunitas-komunitas kecil lainnya seperti Kristen Ortodoks dan Armenia. Keragaman ini memberikan warna unik bagi struktur sosial dan politik negara. Sistem politik konfensional Lebanon tercermin dalam pembagian kekuasaan yang didasarkan pada identitas agama, yang merupakan ciri khas dari negara ini. Meskipun demikian, meskipun terdapat ketegangan sosial dan politik antar kelompok, Lebanon juga terkenal karena kerukunan antaragama yang relatif baik di antara penduduknya.

Populasi Lebanon sebagian besar terkonsentrasi di kota-kota besar seperti Beirut, ibu kota negara ini, serta kota-kota lain seperti Tripoli dan Sidon. Urbanisasi yang tinggi mencerminkan dinamika ekonomi dan sosial yang berkembang pesat di negara ini. Kehidupan kota yang sibuk dan kosmopolitan menciptakan lingkungan yang beragam budaya dan ekonomi. Namun, urbanisasi juga menimbulkan tantangan seperti kemacetan lalu lintas, polusi, dan tekanan pada infrastruktur kota. Meskipun terdapat perbedaan dalam agama dan kepercayaan di antara penduduknya, Lebanon telah dikenal karena toleransi dan kerukunan antaragama yang relatif baik. Tradisi pluralisme agama dan keberagaman budaya telah menjadi bagian dari identitas Lebanon. Terdapat keragaman dalam praktik keagamaan dan budaya yang dihormati, serta adanya tradisi berbagi dan keterbukaan terhadap keberagaman. Meskipun terdapat tantangan dan konflik, penduduk Lebanon sering menunjukkan semangat kebersamaan dan persatuan dalam menghadapi perbedaan dan rintangan bersama. (Joseph Y Bakhach and Jana Doghman, 2023)

#### **c. Ekonomi**

Ekonomi Lebanon didominasi oleh sektor jasa, yang meliputi aktivitas perbankan, pariwisata, dan perdagangan. Beirut, sebagai ibu kota Lebanon, menonjol sebagai pusat keuangan dan perbankan terkemuka di Timur Tengah. Sebagai salah satu kota yang memiliki sejarah panjang sebagai pusat perdagangan internasional, Beirut menjadi tempat berkumpulnya banyak lembaga keuangan dan institusi perbankan regional dan internasional. Selain itu, sektor pariwisata juga memiliki peran penting dalam ekonomi Lebanon, dengan daya tarik seperti situs sejarah, keindahan alam, dan budaya yang kaya menarik wisatawan dari seluruh dunia. Sektor perdagangan juga berkembang dengan adanya pelabuhan yang strategis di Beirut yang menjadi pusat aktivitas ekspor dan impor.

Ekonomi Lebanon menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Krisis keuangan yang parah telah mengguncang negara ini, ditandai dengan masalah seperti defisit anggaran yang besar, utang publik yang tinggi, dan inflasi yang meroket. Krisis keuangan ini telah menyebabkan ketidakstabilan

ekonomi yang serius dan memicu protes massal di seluruh negara. Selain itu, sektor industri dan pertanian, meskipun masih berperan dalam ekonomi, memiliki kontribusi yang lebih kecil dibandingkan sektor jasa. Krisis politik dan konflik regional juga sering kali mengganggu stabilitas ekonomi Lebanon, menciptakan ketidakpastian yang merugikan bagi investor dan menyebabkan penurunan investasi dalam jangka panjang. Dengan demikian, sementara Lebanon memiliki potensi ekonomi yang besar, tantangan ekonomi yang kompleks dan ketidakstabilan politik tetap menjadi hambatan dalam upaya pertumbuhan dan pembangunan negara ini. (Clovis F. Maksoud, 2022)

#### **d. Akuntansi**

Akuntansi negara Lebanon diatur oleh Kementerian Keuangan, yang memegang tanggung jawab utama dalam pengelolaan keuangan publik. Salah satu tugas utamanya adalah menyusun anggaran negara yang mencakup alokasi dana untuk berbagai program dan kegiatan pemerintah. Selain itu, Kementerian Keuangan juga bertanggung jawab atas penyusunan laporan keuangan yang transparan dan akurat, yang mencerminkan penggunaan dana publik secara efektif dan bertanggung jawab. Untuk memastikan akuntabilitas dan keterbukaan, sistem akuntansi publik Lebanon mengikuti standar akuntansi internasional yang diakui secara global. Sistem akuntansi publik Lebanon sering mengalami masalah dalam hal transparansi dan efisiensi. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah pengelolaan utang publik yang besar. Utang publik Lebanon telah meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir, dan pengelolannya menjadi prioritas penting dalam upaya memperbaiki keuangan publik negara ini. Selain itu, penggunaan dana publik sering kali kurang efektif karena adanya praktik korupsi, pemborosan, dan kurangnya pertanggungjawaban dalam pengelolaan keuangan publik.

Reformasi keuangan dan peningkatan transparansi telah menjadi agenda penting dalam upaya memperbaiki sistem akuntansi negara dan meningkatkan kepercayaan publik serta investor internasional terhadap perekonomian Lebanon. Upaya-upaya reformasi ini mencakup peningkatan pengawasan terhadap pengelolaan keuangan publik, penguatan aturan dan prosedur pengadaan, serta promosi akuntabilitas dan transparansi dalam penggunaan dana publik. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memperbaiki efisiensi pengelolaan keuangan publik dan mengurangi risiko korupsi, sehingga memperkuat fondasi ekonomi Lebanon dan mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan. (Sami F. Sadaka, 2022)

### **Negara Turki**

#### **a. Posisi Geografis**

Negara Turki memiliki wilayah yang cukup besar yakni dengan luas mencapai 783.562 km<sup>2</sup>. Untuk sistem pemerintahan yang ada di Turki adalah menganut Republik Parlementer dimana kepala negaranya adalah Presiden dan untuk kepala pemerintahan adalah Perdana Menteri. Tercatat penduduk Turki saat ini adalah 83.614.362 jiwa dengan mayoritasnya adalah etnis Turki dan Kurdi. Sekitar 99,8% penduduk Turki adalah pemeluk agama Islam. Bahasa resmi Turki adalah Bahasa Turki. Berikut ini letak geografis Turki:

- 1) Di bagian Barat Daya, negara Turki berbatasan langsung dengan negara Bulgaria.
- 2) Di bagian Barat, negara Turki berbatasan langsung dengan negara Yunani serta Laut Aegea.
- 3) Di bagian Timur serta Timur Laut, negara Turki berbatasan langsung dengan negara Suriah dan negara Irak.
- 4) Di bagian Selatan, negara Turki berbatasan langsung dengan Laut Mediterania.
- 5) Di bagian Utara, negara Turki berbatasan langsung dengan Laut Hitam

#### **b. Demografi**

Turki adalah negara yang sangat beragam secara etnis dan agama. Mayoritas penduduknya adalah Muslim Sunni, meskipun ada minoritas Muslim Alevi, Muslim Syiah, dan non-Muslim seperti Kristen dan Yahudi. Bahasa resmi negara ini adalah Bahasa Turki, meskipun ada juga bahasa-bahasa minoritas seperti Kurdi, Arab, dan Laz yang digunakan oleh komunitas-komunitas etnis tertentu. Dalam beberapa tahun terakhir, urbanisasi telah meningkat pesat di Turki, dengan banyak



penduduk yang bermigrasi dari pedesaan ke kota-kota besar seperti Istanbul, Ankara, dan Izmir. (European Committee Of Regions, n.d.)

**c. Ekonomi**

Turki memiliki ekonomi yang beragam, dengan sektor-sektor utama termasuk industri manufaktur, pertanian, dan pariwisata. Negara ini memiliki sumber daya alam yang beragam, termasuk tambang mineral, kehutanan, dan sumber daya energi seperti batu bara, gas alam, dan hidroelektrik. Industri manufaktur Turki berkembang pesat, dengan fokus utama pada tekstil, otomotif, teknologi informasi, dan produk-produk elektronik. Selain itu, sektor pariwisata juga penting bagi ekonomi Turki, dengan tempat-tempat wisata sejarah dan alam yang menarik seperti Istanbul, Pamukkale, dan Cappadocia menjadi destinasi populer bagi wisatawan domestik dan internasional. (One World, 2024)

**d. Akuntansi**

Sistem akuntansi di Turki didasarkan pada prinsip-prinsip dan standar akuntansi internasional yang berlaku umum. Dewan Standar Akuntansi Turki (TMSK) bertanggung jawab untuk mengembangkan standar akuntansi yang sesuai dengan praktik internasional dan memastikan kepatuhan oleh perusahaan-perusahaan di Turki. Sejak tahun 2005, Turki telah mengadopsi standar akuntansi internasional (IAS) dan standar pelaporan keuangan internasional (IFRS) untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pelaporan keuangan perusahaan. Profesi akuntan di Turki diatur oleh organisasi seperti Kamar Akuntan Sertifikasi (TÜRMOB) yang memberikan sertifikasi kepada para profesional akuntansi yang memenuhi standar dan persyaratan yang ditetapkan. (One World, 2024)

## **Sistem Pemerintahan Negara Lebanon dan Turki**

### **Negara Lebanon**

Sistem pemerintahan negara Lebanon merupakan sebuah konsep yang unik, yang didasarkan pada prinsip konfessionalisme. Konfessionalisme ini mengatur pembagian kekuasaan politik berdasarkan kelompok agama utama di negara tersebut. Lebanon memiliki keragaman etnis dan agama yang signifikan, dengan kelompok-kelompok seperti Maronit Kristen, Muslim Sunni, Muslim Syiah, dan Druze. Struktur politik Lebanon tercermin dari keragaman ini, dengan setiap kelompok agama memiliki peran penting dalam pemerintahan. Konstitusi Lebanon, yang telah mengalami beberapa revisi sejak negara ini merdeka pada tahun 1943, menetapkan kuota politik berdasarkan agama, yang memastikan bahwa jabatan-jabatan utama pemerintahan diisi oleh perwakilan dari kelompok-kelompok agama tertentu. Sebagai contoh, Presiden Lebanon harus berasal dari komunitas Maronit Kristen, Perdana Menteri dari komunitas Muslim Sunni, dan Ketua Parlemen dari komunitas Muslim Syiah. Meskipun sistem ini didesain untuk menjaga keseimbangan antar kelompok dan mencegah dominasi satu kelompok atas yang lain, namun sering kali menyebabkan ketegangan politik dan kebuntuan dalam pengambilan keputusan. Karena setiap keputusan penting harus mendapat persetujuan dari berbagai kelompok agama, hal ini sering kali memperlambat proses kebijakan dan menyulitkan negara dalam merespon tantangan politik dan ekonomi yang kompleks. (Jocelyne Gerard and Carole Nehme, 2020)

### **Negara Turki**

Sistem pemerintahan negara Turki Setelah pendirian Republik Turki pada tahun 1923 oleh Mustafa Kemal Atatürk, negara ini mengalami sejarah politik yang panjang dan penuh dengan perubahan. Awalnya, Turki mengadopsi sistem parlementer yang mirip dengan banyak negara Eropa. Sistem ini memberikan kekuasaan eksekutif kepada seorang Perdana Menteri yang dipilih oleh parlemen, sementara presiden memiliki peran seremonial yang terbatas. Namun, pada tahun 2018, Turki mengalami perubahan konstitusi yang mengubahnya menjadi negara dengan sistem presidensial. Perubahan ini merupakan hasil dari referendum konstitusional yang kontroversial yang dilakukan oleh pemerintahan Presiden Recep Tayyip Erdoğan dan Partai Keadilan dan Pembangunan (AKP).

Sistem presidensial yang baru memberikan presiden Turki kekuasaan eksekutif yang lebih besar, menggantikan jabatan Perdana Menteri, dan memberinya kontrol atas kabinet dan proses legislatif. Presiden juga memiliki wewenang untuk mengeluarkan dekret eksekutif, mengangkat hakim, dan membubarkan parlemen. Tujuan dari perubahan ini adalah untuk meningkatkan stabilitas politik dan efisiensi pemerintahan dengan memberikan presiden kekuatan yang lebih besar untuk mengambil keputusan cepat dan tindakan dalam menghadapi tantangan dalam negeri dan luar negeri. Namun, perubahan ini juga telah memicu kritik dari beberapa pihak yang mengkhawatirkan peningkatan otoritarianisme dan penurunan checks and balances dalam pemerintahan. Beberapa pengamat dan kelompok hak asasi manusia menganggap bahwa perubahan tersebut mengkonsolidasikan kekuasaan dalam tangan presiden dan mengurangi ruang bagi oposisi politik serta kebebasan sipil. Dengan demikian, perubahan menuju sistem presidensial di Turki mencerminkan dinamika politik yang kompleks dan terus berkembang di negara tersebut. (European Committee Of Regions, n.d.)

### ***Birokrasi Negara Indonesia dan Brunei Darussalam***

#### **Negara Lebanon**

Birokrasi di Negara Lebanon adalah refleksi dari struktur politik yang unik, yang didasarkan pada prinsip konfensionalisme. Konfensionalisme mengatur pembagian kekuasaan politik berdasarkan kelompok agama utama di negara tersebut, yang meliputi Maronit Kristen, Muslim Sunni, Muslim Syiah, dan Druze. Dalam konteks birokrasi, kehadiran dan pengaruh berbagai kelompok agama menjadi faktor penting dalam administrasi publik. Struktur birokrasi di Lebanon cenderung terfragmentasi, dengan masing-masing departemen dan lembaga pemerintah sering kali dikelola oleh pejabat dan staf yang berasal dari kelompok agama tertentu. Misalnya, dalam sebuah departemen pemerintah, posisi kepemimpinan mungkin diisi oleh seorang pejabat yang berasal dari kelompok Maronit Kristen, sementara pegawai lainnya berasal dari kelompok Muslim Sunni atau Syiah. Hal ini mencerminkan upaya untuk menjaga keseimbangan representasi antara berbagai kelompok agama dalam birokrasi.

Fragmentasinya struktur birokrasi juga dapat menyebabkan kompleksitas administratif dan kesulitan dalam koordinasi antar lembaga pemerintah. Keterbatasan komunikasi dan koordinasi antara departemen yang dikelola oleh kelompok agama yang berbeda dapat memperlambat proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan. Selain itu, patronase politik sering kali menjadi faktor penting dalam pengangkatan dan promosi pegawai negeri di Lebanon. Praktik ini dapat mengganggu kinerja birokrasi dengan memprioritaskan loyalitas politik daripada kompetensi profesional, dan juga meningkatkan risiko korupsi dalam administrasi publik. Secara keseluruhan, birokrasi di Lebanon mencerminkan kompleksitas politik dan etnis dalam negara tersebut. Meskipun upaya telah dilakukan untuk menciptakan keseimbangan representasi antara berbagai kelompok agama, terfragmentasinya struktur birokrasi dan intervensi politik masih menjadi tantangan dalam mencapai efisiensi dan transparansi dalam administrasi publik. (Jocelyne Gerard and Carole Nehme, 2020)

#### **Negara Turki**

Birokrasi di Turki telah mengalami transformasi yang signifikan sepanjang sejarahnya, yang dipengaruhi oleh perubahan politik dan sosial yang terjadi dalam beberapa dekade terakhir. Sebelum perubahan konstitusi tahun 2018 yang mengubah Turki menjadi negara dengan sistem presidensial, birokrasi Turki beroperasi di bawah sistem parlementer yang lebih tradisional. Pada masa itu, kekuasaan eksekutif terpusat pada jabatan Perdana Menteri, sementara presiden memiliki peran yang lebih seremonial. Birokrasi berfungsi dalam kerangka hukum dan kebijakan yang ditetapkan oleh parlemen, dengan struktur dan proses yang sesuai dengan sistem parlementer. Namun, dengan transisi ke sistem presidensial, terjadi penyesuaian besar-besaran dalam struktur dan fungsi birokrasi. Presiden Turki sekarang memiliki kekuasaan eksekutif yang lebih besar dan mengendalikan banyak aspek administratif negara. Hal ini termasuk pengangkatan dan promosi pejabat tinggi dalam birokrasi, serta pengelolaan kebijakan publik yang signifikan. Transisi ini juga menyebabkan perubahan dalam dinamika antara presiden dan parlemen, dengan presiden yang memegang kendali lebih besar atas agenda politik dan kebijakan negara.

Meskipun birokrasi Turki tetap menjadi salah satu elemen penting dalam administrasi publik negara tersebut, transisi ke sistem presidensial telah menimbulkan kekhawatiran akan kemungkinan peningkatan intervensi politik dalam birokrasi serta penurunan independensi lembaga-lembaga pemerintah. Beberapa kritikus mengkhawatirkan bahwa kekuasaan eksekutif yang lebih besar yang dimiliki oleh presiden dapat mengarah pada penyalahgunaan kekuasaan dan penurunan akuntabilitas. Namun, di sisi lain, pendukung perubahan tersebut berpendapat bahwa sistem presidensial memberikan stabilitas politik yang lebih besar dan memungkinkan untuk pengambilan keputusan yang lebih cepat dan efisien. dalam konteks ini, birokrasi Turki tetap memegang peran yang sangat signifikan dalam menerapkan kebijakan dan memastikan fungsi pemerintahan yang efektif. Meskipun terjadi perubahan dalam dinamika kekuasaan antara presiden dan lembaga-lembaga lainnya, birokrasi tetap menjadi tulang punggung administrasi publik Turki, dengan tanggung jawab yang luas dalam menjalankan berbagai aspek pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Audi Izzat Muttaqien, 2023)

## DISKUSI

Dari hasil yang telah dipaparkan di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dari negara Lebanon dengan negara Turki yaitu sebagai berikut:

**Tabel Perbandingan Sistem Administrasi Negara Lebanon Dengan Turki**

Perbandingan	Persamaan		Perbedaan	
	Lebanon	Turki	Lebanon	Turki
<b>Bentuk Negara</b>	Republik	Republik	-	-
<b>Bentuk Pemerintah</b>	-	-	Republik Parlementer	Republik Presidensial
<b>Sistem Pemerintah</b>	-	-	Demokrasi Parlementer	Demokrasi Presidensial
<b>Kepala Negara</b>	Presiden	Presiden	-	-
<b>Lembaga Negara</b>	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parlemen</li> <li>• Dewan Menteri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parlemen</li> <li>• Presiden</li> </ul>
<b>Kategori Negara</b>	Berkembang	Berkembang	-	-
<b>Hukum Negara</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hukum Sipil</li> <li>• Hukum Negara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hukum Sipil</li> <li>• Hukum Negara</li> </ul>	-	-
<b>Falsafah Negara</b>	-	-	Sekularisme Demokrasi Keadilan Sosial	Sekularisme Nasionalisme Modernisasi

<b>Birokrasi Negara</b>	-	-	Sentralisasi Inefisien	Desentralisasi Efisien
<b>Rekrutmen Birokrasi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan Meritokrasi</li> <li>Ujian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan Meritokrasi</li> <li>Ujian</li> </ul>	-	-
<b>Akuntansi</b>	International Financial Reporting Standards (Ifrs)	International Financial Reporting Standards (Ifrs)	-	-

## Keterangan:

Berdasarkan tabel dan jawaban sebelumnya, terdapat beberapa poin penting yang perlu dijelaskan secara detail terkait perbedaan sistem administrasi negara Lebanon dan Turki:

1. Lebanon adalah republik parlementer di mana kekuasaan terbagi antara kepala negara dan kepala pemerintahan. Presiden dan anggota parlemen dipilih langsung oleh rakyat, sementara perdana menteri dan kabinetnya bertanggung jawab atas pemerintahan sehari-hari. Di sisi lain, Turki, juga sebuah republik, telah berubah menjadi republik presidensial setelah perubahan konstitusi pada tahun 2018. Dalam sistem ini, presiden tidak hanya menjadi kepala negara, tetapi juga kepala pemerintahan. Dipilih langsung oleh rakyat, presiden memiliki kekuasaan eksekutif yang besar, termasuk dalam pengangkatan kabinet.
2. Baik Lebanon maupun Turki diklasifikasikan sebagai negara berkembang karena faktor-faktor seperti konflik internal, ketergantungan pada sektor jasa, dan infrastruktur yang belum matang (untuk Lebanon), serta tingkat pengangguran yang tinggi, kesenjangan ekonomi, dan ketergantungan pada impor energi (untuk Turki).
3. Di Lebanon, sistem hukum sipil berbasis hukum Romawi dan Prancis, sementara hukum agama juga signifikan terutama dalam pernikahan, perceraian, dan warisan. sementara di Turki, meskipun menggunakan sistem hukum sipil dari hukum Swiss dan Jerman, hukum Islam masih mempengaruhi aspek-aspek kehidupan seperti hukum keluarga dan pidana.
4. Kedua negara, Lebanon dan Turki, memiliki prinsip dasar yang mendasari falsafah negara mereka. Lebanon menekankan pada sekularisme, demokrasi, dan keadilan sosial untuk mencapai masyarakat yang adil dan sejahtera. Di sisi lain, Turki juga mengadopsi prinsip sekularisme, namun, lebih menekankan pada nasionalisme dan modernisasi untuk mencapai persatuan dan kemajuan negara.
5. Dalam birokrasi negara Rekrutmen negara Lebanon Pegawai negeri direkrut berdasarkan meritokrasi, dengan calon harus melewati ujian dan tes untuk mendapatkan posisi. Sedangkan negara Turki Meskipun sistem rekrutmen juga berdasarkan meritokrasi di Turki, pengaruh afiliasi politik dan nepotisme masih terlihat dalam beberapa kasus.
6. Baik Lebanon maupun Turki mengadopsi Standar Pelaporan Keuangan Internasional (IFRS) dalam praktik akuntansi mereka. IFRS adalah kerangka kerja akuntansi global yang digunakan untuk menyusun laporan keuangan yang transparan dan konsisten di seluruh dunia. Dengan mengadopsi IFRS, baik Lebanon maupun Turki mengikuti standar yang diakui secara internasional, memungkinkan perbandingan yang lebih mudah antara laporan keuangan mereka dengan entitas bisnis di negara lain, serta mempromosikan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaporan keuangan.

## KESIMPULAN

Perbandingan antara Lebanon dan Turki mengungkapkan perbedaan signifikan dalam sistem pemerintahan, status ekonomi, hukum, falsafah negara, birokrasi, dan praktik akuntansi. Lebanon, sebagai republik parlementer, menegaskan pemisahan kekuasaan antara kepala negara dan kepala pemerintahan, sementara Turki, dengan sistem presidensialnya yang baru, memberikan kekuasaan eksekutif yang besar kepada presiden yang dipilih langsung oleh rakyat. Keduanya diklasifikasikan sebagai negara berkembang dengan tantangan ekonomi dan infrastruktur yang masih perlu diperbaiki. Perbedaan dalam sistem hukum mencerminkan pengaruh sejarah dan budaya, dengan Lebanon mempertahankan aspek hukum sipil dan agama, sedangkan Turki menemukan keseimbangan antara hukum sipil dan hukum Islam. Falsafah negara mereka menekankan pada nilai-nilai sekularisme dan demokrasi (Lebanon) serta nasionalisme dan modernisasi (Turki). Di sektor birokrasi, walaupun keduanya menegakkan meritokrasi, namun, Turki masih memiliki masalah dengan pengaruh politik dan nepotisme dalam proses rekrutmen. Terakhir, baik Lebanon maupun Turki telah mengadopsi Standar Pelaporan Keuangan Internasional (IFRS) untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam praktik akuntansi mereka. Dengan demikian, perbandingan ini menyoroti kompleksitas dan keberagaman dalam administrasi negara dan menunjukkan tantangan serta peluang yang dihadapi oleh kedua negara dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan ekonomi mereka.

## REKOMENDASI PENGEMBANGAN

Untuk mengembangkan negara-negara seperti Lebanon dan Turki, beberapa rekomendasi dapat dipertimbangkan. Pertama, perlu dilakukan reformasi dalam sistem pemerintahan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Ini termasuk memperkuat lembaga-lembaga demokratis, memperbaiki proses pemilihan umum, dan mengurangi korupsi dalam birokrasi. Kedua, pembangunan infrastruktur menjadi prioritas, termasuk investasi dalam transportasi, energi, dan teknologi informasi untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Ketiga, peningkatan dalam sektor pendidikan dan pelatihan tenaga kerja penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mempersiapkan tenaga kerja untuk pasar global yang semakin kompetitif. Keempat, perlindungan terhadap hak asasi manusia dan kebebasan sipil harus diperkuat untuk memastikan inklusivitas dan keadilan dalam masyarakat. Terakhir, kerjasama regional dan internasional dapat membantu mempromosikan perdamaian, stabilitas, dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan di Timur Tengah dan sekitarnya. Dengan mengimplementasikan rekomendasi ini, Lebanon dan Turki dapat menuju ke arah pembangunan yang lebih baik dan menciptakan masa depan yang lebih cerah bagi warganya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albarkah, N. R. (2023). *PERBANDINGAN SISTEM PEMILIHAN PRESIDEN INDONESIA DAN TURKI*. 14, 176–194.
- Audi Izzat Muttaqien. (2023). UNHCR's Influence on Turkish Government Policies towards the Refugees Crisis. *Global Strategis*, 17(2).
- Baharuddin Riqiey. (2024). *Mekanisme Pembubaran Partai Politik: Perbandingan IndonesiadanTurki*. 3(1), 22–33.
- Clovis F.Maksoud. (2022). *Economy of Lebanon*. Britannica.  
<https://www.britannica.com/place/Lebanon/Trade>
- Crisnaldy, A., & Raya, U. P. (2021). *Literature review metodologi penelitian*. May.
- European Committee Of Regions. (n.d.). *Turki*. Division Of Power.  
<https://portal.cor.europa.eu/divisionpowers/Pages/Turkey.aspx>
- Jocelyne Gerard and Carole Nehme. (2020). LIBANON. *Open Edition Journals*, 131, 5–8.
- Joseph Y Bakhach and Jana Doghman. (2023). Medical demography in Lebanon: Balancing demand and supply amidst crisis. *J GLOB HEALTH*, 13;03064.
- Laksono, T. M., Devina, F., Hang, U., Surabaya, T., & Artikel, H. (2023). *PERBANDINGAN SISTEM ADMINISTRASI NEGARA INDONESIA DENGAN SISTEM ADMINISTRASI NEGARA CHINA*.

8(September), 56–67.

Mukhsinin, N. (2022). *Jurnal Middle East and Islamic Studies Relasi Sunni-Syi ' ah dalam Budaya Politik Sektarian dan Pengaruhnya Terhadap Pemerintahan Lebanon*. 9(2).

<https://doi.org/10.7454/meis.v9i2.150>

One World. (2024). *Turkey*. Nations Online.

Sami F.Sadaka. (2022). Challenges of IFRS implementation in emerging economies: The case of Lebanon. *Afaanz*, 27(4).

Samir G.Khalaf. (n.d.). *Government and Society*. Britannica. [www.britannica.com/place/Lebanon/The-arts](http://www.britannica.com/place/Lebanon/The-arts)

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

Salsabilah Putri<sup>1</sup>, Ika Devy Pramudiana<sup>2</sup>  
Universitas Hang Tuah<sup>1</sup>, Universitas Dr. Soetomo<sup>2</sup>  
psalsabilah254@gmail.com

\*Corresponding author: ika.devy@unitomo.ac.id

## Abstrak

### Histori Artikel

#### Submitted

4 April 2024

#### Reviewed

29 Juni 2024

#### Accepted

29 Juni 2024

#### Published

30 Juni 2024

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu identitas anak pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. dengan beberapa teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu; 1). wawancara, 2). observasi, 3). dokumentasi, dan 4). diskusi terfokus (Focus Group Discussion). Dalam pengumpulan data, peneliti menggabungkan beberapa sumber data untuk memastikan keakuratan dan keterpercayaan hasil yaitu dari observasi dan wawancara. Selanjutnya, peneliti dalam melakukan analisis data dalam metode penelitian kualitatif, sangat penting untuk memperhatikan interpretasi dari data kualitatif tersebut. Ada beberapa tahapan dalam analisis data yang dilakukan, transkripsi data, kategorisasi data, reduksi data, deskripsi data, interpretasi data dan pelaporan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Parasuraman, Zeithmal dan Berry

(hardiansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu, Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty(Empati). Hasil dari artikel ini menunjukkan bahwa kualitas layanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu ditingkatkan melalui berbagai faktor seperti efisiensi, pelatihan staf, sistem online, standar layanan yang jelas, masukan dari masyarakat, dan prioritas pada kepuasan pelanggan. Pembahasan dalam artikel ini menekankan pentingnya inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan untuk memastikan kepuasan masyarakat dalam pengurusan Kartu Identitas Anak. Diperlukan juga peningkatan infrastruktur, fasilitas, dan kemampuan pegawai serta penerapan prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kualitas layanan KIA.

**Kata kunci:** kualitas, Pelayanan publik, kartu identitas anak

## Abstract

This research aims to analyze the quality of public services in making children's identity cards at the Sidoarjo district population and civil registration service. Researchers used descriptive qualitative research methods. with several qualitative data collection techniques, namely; 1). interview, 2). observation, 3). documentation, and 4). focused discussion (Focus Group Discussion). In collecting data, researchers ensured that they combined several data sources for accuracy and reliability of results, namely from observations and interviews. Furthermore, when researchers carry out data analysis using qualitative research methods, it is very important to pay attention to the interpretation of the qualitative data. There are several stages in the data analysis carried out, data transcription, data categorization, data reduction, data description, data interpretation and reporting. In this study, researchers used the theory of Parasuraman, Zeithmal and Berry (Hardiansyah, 2018) that service quality can be measured using indicators, namely, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of this article show that the quality of public services in making Child Identity Cards at the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service needs to be improved through various factors such as efficiency, staff training, online systems, clear service standards, public input from, and priority on customer

*satisfaction. The discussion in this article emphasizes the importance of innovation and improving service quality to ensure public satisfaction in processing Child Identity Cards. It is also necessary to improve infrastructure, facilities and employee capabilities as well as implement quality service principles to improve the quality of KIA services.*

**Keyword:** *quality, public services, child identity cards*

## **PENDAHULUAN**

Anak adalah generasi penerus bangsa yang di dalam dirinya melekat harkat dan martabatnya sebagai manusia. Dalam diri anak juga tersandung hak dan kewajiban yang penting untuk dilindungi dan dipenuhi oleh negara, pemerintah, keluarga, orang tua, dan masyarakat demi terwujudnya anak yang berkualitas (Holidin, 2022) Saat ini, setiap warga Indonesia dilindungi dari ancaman, diskriminasi, dan pelecehan lainnya yang dilakukan oleh pemerintah. Perlindungan ini memberikan perlindungan kepada masyarakat yang tinggal di wilayah Indonesia, dan mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masyarakat umum mengetahui undang-undang yang mewajibkan setiap orang di Indonesia untuk mendaftarkan diri secara perdata dimanapun mereka berada. Upaya pemerintah dalam memberikan dan melindungi hak anak, identitas diwujudkan dengan program penerbitan Kartu Identitas Anak yang mulai berlaku sejak awal tahun 2016 lalu. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, Kartu Identitas Anak merupakan identitas resmi untuk bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah. Sesuai dengan Pasal 2 dalam peraturan, penerbitan Kartu Identitas Anak bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pemenuhan hak konstitusional warga negara (Hariyoko, 2023).

Salah satu layanan publik yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat adalah pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). KIA adalah dokumen resmi yang menunjukkan identitas dan status kependudukan anak. Dalam situasi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memainkan peran penting dalam manajemen dan penyediaan layanan KIA kepada masyarakat. Namun, kualitas layanan yang diberikan masih menjadi perhatian utama. KIA ditujukan bagi setiap anak Indonesia yang berusia kurang dari 17 tahun. Terdapat dua kategori dalam penerbitan KIA, yaitu untuk anak dibawah usia 0-5 tahun dan untuk anak usia 5 tahun-17 tahun kurang satu hari. Kebijakan KIA disebutkan dalam Permendagri KIA bersifat wajib meski tidak ada sanksi yang ditimbulkannya Jika ada orang tua yang tidak mendaftarkan anaknya. Meskipun peraturan ini tidak menimbulkan sanksi tetapi manfaat atau kegunaan KIA sangatlah besar bagi anak. Selain sebagai upaya Pemerintah dalam memberikan perlindungan dan pemenuhan hak atas identitas anak sesuai dengan amanah undang-undang, KIA juga akan bermanfaat dalam pengurusan BPJS bagi anak, pembukaan rekening tabungan bagi anak, mendaftar sekolah, dan pengurusan administrasi lainnya bagi kepentingan anak. Meski tujuan KIA adalah untuk kepentingan anak, kenyataannya kebijakan ini belum sepenuhnya dilaksanakan oleh orang tua, terbukti dari jumlah anak yang ada di Kabupaten Malang, hanya sekitar 33% anak yang memiliki KIA. Karena selain dirasa kurang memberikan dampak besar bagi anak juga dianggap hanya menambah urusan administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (Holidin, 2022)

(Supranto, 2001) berpendapat bahwa kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sehingga bisa dikatakan tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Yahyagil dalam (Holidin, 2022) berpendapat kepuasan kerja tidak hanya mendorong perilaku positif seperti produktif, disiplin, patuh, inovatif, suka menolong (Tobing, 2021). Agar kepuasan pelanggan dapat tercipta, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Agar kepuasan pelanggan dapat tercipta, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Yazid (2008) berpendapat bahwa kepuasan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima. Kepuasan konsumen selalu didasarkan kepada upaya peniadaan atau paling sedikit upaya penyempitan gap antara keadaan yang diinginkan (harapan) dengan keadaan sebenarnya yang dihadapi (perceived). Ada tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan



kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa. Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. (Holidin, 2022)

Pelayanan menurut (Kasmir, 2015) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut (Armistead & Clark, 1999) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Rusydi (2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sangat berpengaruh, menurut Ibrahim Buddy (2000) mendefinisikan bahwa kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen baik internal maupun eksternal, secara eksplisit dan implisit. (Rusydi, 2017) Rusydi (2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. (Holidin, 2022)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai menawarkan jenis bantuan melayani kebutuhan individu atau jaringan yang memiliki kepentingan asosiasi sesuai dengan pedoman dasar dan metode yang telah ditetapkan. Tujuan utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, menurut Rasyid (2000) diadakan untuk melayani masyarakat daripada dirinya sendiri dan untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota Masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Akibatnya birokrasi publik memiliki tugas dan kewajiban memberikan pelayanan secara profesional. Menurut KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang dimaksud dengan publik adalah setiap dan segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi persyaratan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan. (Sri Okta Riani Halawa, 2023)

Pengertian kualitas pelayanan publik suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, masyarakat, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitas dilakukan pada saat pelayanan publik diberikan. Perilaku konsumen atau cara konsumen menemukan, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk atau jasa yang menurut mereka akan memenuhi kebutuhan mereka (Sri Okta Riani Halawa, 2023)

Kualitas pelayanan publik memegang peranan penting dalam menjamin terlaksananya program pemerintah secara efisien dan efektif. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya penerbitan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo, sangat diperlukan agar masyarakat dapat memiliki dokumen identitas yang akurat dan terpercaya (Dharmika & Subanda, 2023) berfungsi sebagai dokumen penting bagi anak-anak yang memungkinkan mereka mengakses berbagai layanan dan hak, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Namun, terdapat kekhawatiran mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Sidoarjo. Kekhawatiran tersebut antara lain adalah waktu tunggu yang lama, proses birokrasi, dan pemberian layanan yang tidak konsisten. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan kualitas layanan publik, beberapa upaya dapat dilakukan. Langkah-langkah tersebut meliputi: (1) Menerapkan proses yang efisien dan efisien untuk penerbitan kartu identitas anak, mengurangi waktu tunggu dan hambatan birokrasi (Fillya Curtinawati et al., 2020) (2) Meningkatkan pelatihan dan peningkatan kapasitas staf untuk memastikan mereka memiliki kebutuhan yang diperlukan pengetahuan dan keterampilan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. (3) Menerapkan sistem online untuk pengajuan dan pelacakan kartu identitas anak, mengurangi kebutuhan kunjungan fisik ke kantor. Sistem online ini harus ramah pengguna dan dapat diakses oleh semua anggota masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital. (1) Menetapkan standar pelayanan dan indikator kinerja yang jelas untuk memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil. (2) Secara teratur mencari masukan dari masyarakat dan menerapkan mekanisme pengaduan dan saran. (3) Menyediakan sumber daya dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung penyampaian layanan publik yang efisien. (4) Menerapkan pendekatan customer centric, dimana kebutuhan dan kepuasan masyarakat diutamakan dalam seluruh proses pemberian layanan. Dengan menerapkan langkah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan identitas anak, kartu identitas, dan memastikan bahwa masyarakat menerima dokumen tanda pengenal yang akurat dan dapat dipercaya secara tepat waktu. Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo terhadap kartu identitas anak perlu ditingkatkan. Dengan meningkatkan efisiensi, pelatihan, dan kapasitas staf, menerapkan sistem online, menetapkan standar layanan yang jelas, mencari masukan dari masyarakat, dan memprioritaskan kepuasan dan kebutuhan pelanggan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meningkatkan kualitas layanannya dan memberikan layanan yang lebih baik, pengalaman yang memuaskan bagi masyarakat. Selain itu, sangat penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Sidoarjo untuk memprioritaskan kesehatan dan keselamatan para PNS dan juga penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Sidoarjo untuk memprioritaskan kesehatan dan keselamatan keduanya.

Karakteristik kualitas pelayanan publik berikut dapat digunakan untuk menentukan baik atau buruknya pelayanan publik menurut Tjiptono (1997:55) yaitu:

1. Kecepatan pelayanan, termasuk waktu proses dan waktu tunggu,
2. Ketepatan pelayanan,
3. Profesionalisme dan keramahan dalam pemberian pelayanan,
4. Kemudahan akses pelayanan, seperti jumlah petugas yang melayani dan fasilitas penunjang seperti komputer,
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, seperti aksesibilitas informasi dan tempat parkir, ruang layanan, dan fasilitas lainnya,
6. Penambahan fitur penunjang layanan seperti AC dan kebersihan perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan publik agar dapat menilai sejauh mana mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

**Table 1 jumlah kartu identitas anak  
Kabupaten sidoarjo S/D 31 desember 2022**

NO	KECAMATAN	JUMLAH
1	Tarik	14,976
2	Prambon	18,084
3	Krembung	15,443
4	Porong	16,330
5	Jabon	13,228
6	Tanggulangin	19,984
7	Candi	34,769
8	Sidoarjo	43,640
9	Tulangan	23,559
10	Wonoayu	19,560
11	Krian	31,491
12	Balongbendo	17,068
13	Taman	46,273
14	Sukodono	28,971
15	Buduran	23,816
16	Gedangan	27,559
17	Sedati	22,251
18	Waru	43,933
<b>Total Jumlah</b>		<b>460,935</b>

Sumber: <https://disdukcapil.sidoarjojab.go.id/bank-data/jumlah-kia-2022>

Dalam beberapa tahun terakhir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menghadapi beberapa masalah dalam pelayanan KIA. Salah satu masalah yang paling umum adalah keterlambatan proses publikasi KIA, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan meningkatkan biaya yang diperlukan untuk mengurus KIA. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo masih perlu ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan KIA, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu melakukan beberapa langkah. Pertama, perlu meningkatkan infrastruktur dan fasilitas yang tersedia bagi masyarakat. Kedua, perlu meningkatkan kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang lebih baik. Untuk melakukan ini, pegawai dapat diberikan pelatihan yang lebih intensif untuk meningkatkan kemampuan mereka. Selanjutnya, Parasuraman, Zeithmal dan Berry (hardiansyah, 2018) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi: (1) Tangible (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personal dan komunitas material, (2) Reliable (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan. (3) Responsiveness. Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, (4) Assurance (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. (5) Empathy, perhatian perorangan pada pelanggan

Berdasarkan latar belakang yang diperoleh peneliti, Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan kartu identitas anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dengan tujuan penelitian, untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

### **Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan (service) menurut American Marketing Association, seperti dikutip oleh Cowell (hardiansyah, 2018) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (2011), "service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. (hardiansyah, 2018)

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Definisi menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat pada produk (Rudhiawan, 2022)

Bahwa pelayanan publik itu merupakan suatu kegiatan pelayanan atau pemberian layanan berupa barang ataupun jasa yang mana pelayanan ini dilakukan oleh pemerintah maupun swasta ditujukan kepada Setiap masyarakat yang terkait dengan organisasi atau instansi tertentu memiliki aturan dasar, prosedur, aturan, dan peraturan. Tugas dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat membentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk mewujudkan kepentingan masyarakat, pelayanan publik yang baik dan berkualitas diperlukan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa penyediaan barang atau jasa kepada masyarakat dimana mempunyai kepentingan pada organisasi atau instansi tersebut, sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Menurut Hardiyansyah (Aap Apriyani, 2023), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia diadakan tidak untuk melayani dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan suatu kondisi yang memungkinkan setiap anggota atau pegawai mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Saefullah (2008), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. (Ni Ketut Riani WI Ahli Madya BPSDM Provinsi Bali, 2021)

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2000). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. (hardiansyah, 2018)

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pada pembuatan kartu identitas anak ini termasuk pelayanan umum. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: a) pelayanan administratif, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa. Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN(2004) adalah :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dankeimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warganegara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

### **Prinsip – prinsip Pelayanan Publik**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan prinsip-prinsip yang harus dilakssanakan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas (Rudhiawan, 2022) adalah sebagai berikut :

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal;
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda;
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila system itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi;

- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani;
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara pribadi
- f. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera konsumen/pelanggan;
- g. Kualitas Menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

Prinsip pelayanan publik yang sesuai dengan KEPMENPAN No. 63/2003 Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan meliputi kesederhanaan dimana dalam prosedur pelayanan publik prosesnya mudah dipahami, dan mudah dikerjakan.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi pelanggan. Menurut Goetsch Davis (Munawir, 2010:1998) kualitas yakni merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Goestch ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan kualitas lingkungan. Dari pengertian tersebut kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha-usaha yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, lingkungan serta kondisi yang selalu berubah. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah. Capaian ini merupakan tujuan jangka menengah dan jangka panjang. Oleh Karena Itu, semua Kementerian/Lembaga (K/L) serta pemerintah daerah mempunyai target pencapaian yang jelas setiap tahunnya.

Menurut Rangkuti (Aap Apriyani, 2023) Kualitas pelayanan public adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi pihak yang ingin dipuaskan. Keterlibatan pelanggan dalam pelayanan sangatlah perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. (Rudhiawan, 2022)

Kualitas pelayanan yang baik didukung oleh unsur-unsur kualitas berikut: penampilan, tepat waktu dan janji, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, kesopanan dan ramah tamah, kejujuran dan kesederhanaan. Hal ini sangat penting agar kualitas pelayanan yang baik dapat terwujud dan masyarakat merasa dipuaskan.

Menurut Rangkuti (Rudhiawan, 2022) Kualitas pelayanan public adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Menurut Hardiyansyah (Rudhiawan, 2022) Pada prinsipnya pengertian kualitas pelayanan publik dapat diterima apabila sudah memenuhi ciri atau atribut sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang menepati waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi ruang pelayanan, tempat parkir dan ketersediaan informasi.

6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu atau ruang pelayanan ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

## **METODE**

Metode yang digunakan penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Yaitu "berusaha mengungkapkan dan menginterpretasikan fenomena yang Tengah berkembang" (Faisal, dalam Dr. Eko Murdiyanto, 2020). Berikut adalah beberapa karakteristik utama penelitian deskriptif:

- 1) Menggambarkan peristiwa yang bersifat fakta
- 2) Dilakukan melalui survei, sehingga penelitian ini mencakup semua pendekatan penelitian kecuali historis dan eksperimental
- 3) Mengidentifikasi masalah atau mendapatkan alasan atau keadaan dan praktik yang masih ada,
- 4) Menjelaskan topik yang dikelola oleh kelompok orang tertentu pada saat yang sama.

Menurut (Sugiyono, 2013) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat obyek penelitian. Pengertian data kuantitatif menurut (Sugiyono, 2013) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Di dalam metode penelitian kualitatif, lazimnya data dikumpulkan dengan beberapa teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu; 1). wawancara, 2). observasi, 3). dokumentasi, dan 4). diskusi terfokus (Focus Group Discussion). Dalam pengumpulan data, peneliti menggabungkan beberapa sumber data untuk memastikan keakuratan dan keterpercayaan hasil yaitu dari observasi dan wawancara. Selanjutnya, peneliti dalam melakukan analisis data dalam metode penelitian kualitatif, sangat penting untuk memperhatikan interpretasi dari data kualitatif tersebut. Ada beberapa tahapan dalam analisis data yang dilakukan, transkripsi data, kategorisasi data, reduksi data, deskripsi data, interpretasi data dan pelaporan.

## **HASIL**

Dengan kebutuhan dasar manusia, pelayanan publik adalah salah satu komponen penting dalam kehidupan masyarakat. Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu layanan publik yang memiliki nilai strategis. Dalam situasi seperti ini, menjamin kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang bersangkutan sangat penting bagi kualitas pelayanan publik.

Kartu identitas anak bagi anak diatur dalam keputusan Kementerian Dalam Negeri nomor 2 tahun 2016 tentang kartu tanda penduduk. Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan kartu identitas untuk anak-anak. Hal ini merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi tanggung jawabnya dalam memberikan KIA nasional kepada seluruh warga negara Indonesia untuk melindungi dan menghormati hak konstitusional. Kartu Identitas Anak (KIA) anak tersebut diperuntukkan bagi anak belum menikah berusia di bawah 17 tahun yang belum memiliki dokumen identitas sosial yang sah serta terhubung dengan sistem informasi dan otoritas resmi. Pengertian kartu identitas anak dalam Permendagri 2 Tahun 2016 tentang kartu identitas anak adalah kartu identitas anak yang selanjutnya disebut KIA adalah kartu identitas anak yang sah sebagai bukti identitas anak yang belum berumur 17 tahun dan belum menikah. Nomor, diterbitkan oleh Dinas Pencatatan Sipil/Kabupaten. Tujuan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KIA) tertuang dalam Pasal 2 Permendagri 2 Tahun 2016 tentang Kartu Tanda Penduduk bagi Anak; Artinya, Pemerintah menerbitkan KIA dengan tujuan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan dan menjamin pengumpulan data, perlindungan dan penyampaian layanan publik. Perlindungan dan pelaksanaan hak konstitusional. Manfaat KIA antara lain memenuhi hak-hak anak, mengungkap profil anak sebagai informasi identitas atas permintaan sekolah, pada saat membuka rekening tabungan atau tabungan di bank; juga digunakan dalam proses pendaftaran BPJS dan lain-lain.

Penerbitan identitas kepada warga merupakan urusan administratif. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Kewarganegaraan Nomor 23 tahun 2006, setiap anak yang berusia di atas 17 tahun berhak memperoleh kartu identitas berupa Kartu Tanda Penduduk atau KTP, sedangkan untuk anak memperoleh akta kelahiran atau akta kelahiran. memadai. Namun seiring kemajuan manusia dan teknologi, pemerintah menyadari bahwa anak-anak juga membutuhkan tanda pengenal, sama seperti KTP bagi orang dewasa. Akta kelahiran yang menjadi identitas anak tidak cukup untuk melindungi hak-hak anak. Sehubungan dengan itu,

Pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang KIA. Peraturan ini diterbitkan pada tanggal 19 Januari 2016 dan diterapkan secara nasional di seluruh wilayah Indonesia, dengan tujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan penyampaian layanan publik serta menetapkan langkah-langkah untuk melindungi dan menghormati hak konstitusional. (Noviana Ratna Nagari, 2020)

Saat ini, dengan adanya kebijakan Menteri Dalam Negeri 'nasionalisasi' KIA, seharusnya seluruh daerah di Indonesia, termasuk Kabupaten Sidoarjo, sudah melaksanakan program pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KIA) pada lembaga yang bertanggung jawab di bidang kependudukan dan pendaftaran. Dari masyarakat Sidoarjo. Hal ini dapat dilakukan secara daring atau online melalui banyaknya aplikasi yang ditawarkan oleh Dinas Pendaftaran Penduduk dan Perumahan Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan Pengelolaan Kependudukan, apalagi di masa pandemi ini semua pelayanan dititikberatkan pada pelayanan online yang mengurangi interaksi personal dengan pemilih, banyak pelayanan modern yang ada di Dinas Kependudukan dan Registrasi Kependudukan Deputi Sidoarjo.

Mengingat aktivitas di Kabupaten Sidoarjo sangat tinggi dibandingkan dengan standar pelayanan pengelolaan warga di Kantor Catatan Sipil Sidoarjo, maka dilakukan inovasi percepatan pelayanan publik yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan dokumen publik dan registrasi publik di Kabupaten Sidoarjo, maka realisasinya dari rencana pendaftaran e-KTP, Seluruh pelayanan masyarakat telah mencapai target yang direncanakan mulai dari pencetakan e-KTP, KK dan halaman, namun belum ada layanan yang mencapai target yang diharapkan; yakni pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Mengenai kualitas pelayanan identifikasi anak masyarakat;

a. Tangible

Angka pelayanan dan pendaftaran warga dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo sudah tinggi, namun perlu lebih ditingkatkan lagi, apalagi dengan penambahan alat pelayanan seperti produk pelayanan yang perlu ditingkatkan dan efisiensinya. Hal ini diperkuat dengan hasil atau pengamatan peneliti bahwa masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam melakukan transaksi Kartu Identitas Anak (KIA), kecepatan layanannya cepat, dan transaksi Kartu Identitas Anak (KIA) memakan waktu kurang lebih 10 menit di akhir. Dari transaksi tersebut, jika warga memenuhi persyaratan, pelayanan dilakukan oleh pihak yang berwenang dan data warga dicatat langsung.

b. Reliable

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bagus dan sesuai dengan bidang serta keahlian masing-masing petugas, dan diperkuat dengan hasil observasi atau pengamatan peneliti kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan karena masyarakat yang diamati oleh peneliti merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan didukung oleh SDM (sumber daya manusia) petugas dengan tingkat pendidikan baik.

c. Responsiveness

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dalam memberikan pelayanan, setiap petugas mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan. Oleh karena itu, pegawai harus memiliki kemampuan daya tanggap untuk melayani masyarakat dengan tingkat penyerapan, pemahaman, dan ketidaksesuaian terhadap berbagai aspek pelayanan yang belum mereka ketahui. Untuk mendapatkan respons yang baik terhadap pelayanan, penjelasan yang bijaksana, mendalam, membina, mengarahkan, dan membujuk diperlukan.

Ini menunjukkan bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menanggapi keluhan masyarakat tentang pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak dengan sangat baik. Ini menunjukkan bagaimana mereka menangani keluhan masyarakat dan memberikan solusi. Namun, masih ada kendala seperti fasilitas yang tidak mencukupi dan jaringan yang tidak stabil yang menghambat penerbitan dokumen pengurusan Kartu Identitas Anak. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berupaya untuk memberikan layanan publik yang tepat waktu.

d. Assurance

Aspek kepercayaan dan konsistensi dalam layanan yang diberikan merupakan bagian dari jaminan. Kejelasan prosedur, perlindungan data pribadi anak, dan kepastian informasi yang

diberikan kepada orang tua atau wali anak adalah beberapa bukti keamanan dinas tersebut. dengan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan KIA, Petugas juga memberikan jaminan biaya dalam pelayanan KIA, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan KIA dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan KIA. Ketepatan pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang berlaku, yakni dilihat dengan kesederhanaan alur Pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat serta bagian Informasi yang selalu siap memberikan informasi pelayanan jika dimintai informasinya tentang pelayanan oleh masyarakat serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa ketepatan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bersifat kejelasan dan kepastian prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah diberikan melalui brosur atau pamflet yang disebarakan kepada masyarakat dan kejelasan ditambah juga dari bagian informasi yang selalu ada untuk dimintai informasinya tentang pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).

e. Empathy

Menurut observasi atau pengamatan peneliti, sikap kesopanan dan keramahan petugas sudah bagus dengan kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat saat memberikan pelayanan. Sikap ini ditunjukkan dengan bicara yang ramah dan penampilan yang sopan oleh petugas pelayanan, sehingga masyarakat juga merasa enak menerima mereka.

### **Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak**

Pertama, sederhanakan proses pelayanan. Layanan harus sederhana dan jelas diberikan kepada masyarakat oleh petugas informasi. Dengan melihat bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memberikan layanan yang sederhana, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami untuk masyarakat yang mengurus Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini diperkuat oleh temuan peneliti bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus KIA sederhana dan tidak berbelit-belit dengan proses yang mudah dipahami masyarakat.

Kedua, dalam pelayanan, prinsip keterbukaan harus diterapkan. Dalam memberikan pelayanannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah bersikap terbuka terhadap masyarakat. Ini ditunjukkan dengan menyebarkan informasi tentang Kartu Identitas Anak (KIA) kepada masyarakat Kota Batu melalui desa, kelurahan, kecamatan, sekolah, dan media ATV. Selain itu, pelayanan yang diberikan mudah diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

Ketiga, memberikan pelayanan yang merata dan adil kepada setiap komunitas. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, tidak ada diskriminasi dan kelompok rentan diperhatikan saat memberikan layanan. Peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan adil dan merata, dan kelompok rentan seperti ibu hamil dan orang tua juga dibantu dalam menerima layanan.

Keempat, semaksimal mungkin melengkapi sarana dan prasarana. Menurut peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki kelengkapan sarana dan prasarana yang kurang, seperti kekurangan kursi di ruang tunggu dan kurangnya petunjuk yang menunjukkan skema atau alur tentang tata cara pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Selain itu, lokasi pelayanan masih kurang. Hal ini diperkuat dengan observasi atau pengamatan peneliti bahwa kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan masih belum memadai.

### **DISKUSI**

Dalam artikel ini, diskusi berfokus pada Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Berbagai faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas telah diidentifikasi, melalui lokasi layanan dan aplikasi yang digunakan pada proses pembuatan kartu identitas anak. Dalam pembahasan ini peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (hardiansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur dengan



menggunakan indikator yaitu, Tangibles (Berwujud), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty(Empati) Terkait hasil penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Tangible

Angka pelayanan dan pendaftaran warga dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo sudah tinggi, namun perlu lebih ditingkatkan lagi, apalagi dengan penambahan alat pelayanan seperti produk pelayanan yang perlu ditingkatkan dan efisiensinya. Hal ini diperkuat dengan hasil atau pengamatan peneliti bahwa masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam melakukan transaksi Kartu Identitas Anak (KIA), kecepatan layanannya cepat, dan transaksi Kartu Identitas Anak (KIA) memakan waktu kurang lebih 10 menit di akhir. Dari transaksi tersebut, jika warga memenuhi persyaratan, pelayanan dilakukan oleh pihak yang berwenang dan data warga dicatat langsung.

2. Reliable

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bagus dan sesuai dengan bidang serta keahlian masing-masing petugas, dan diperkuat dengan hasil observasi atau pengamatan peneliti kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan karena masyarakat yang diamati oleh peneliti merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan didukung oleh SDM (sumber daya manusia) petugas dengan tingkat pendidikan baik.

3. Responsiveness

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dalam memberikan pelayanan, setiap petugas mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan. Oleh karena itu, pegawai harus memiliki kemampuan daya tanggap untuk melayani masyarakat dengan tingkat penyerapan, pemahaman, dan ketidaksesuaian terhadap berbagai aspek pelayanan yang belum mereka ketahui. Untuk mendapatkan respons yang baik terhadap pelayanan, penjelasan yang bijaksana, mendalam, membina, mengarahkan, dan membujuk diperlukan.

Ini menunjukkan bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menanggapi keluhan masyarakat tentang pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak dengan sangat baik. Ini menunjukkan bagaimana mereka menangani keluhan masyarakat dan memberikan solusi. Namun, masih ada kendala seperti fasilitas yang tidak mencukupi dan jaringan yang tidak stabil yang menghambat penerbitan dokumen pengurusan Kartu Identitas Anak. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berupaya untuk memberikan layanan publik yang tepat waktu.

4. Assurance

Aspek kepercayaan dan konsistensi dalam layanan yang diberikan merupakan bagian dari jaminan. Kejelasan prosedur, perlindungan data pribadi anak, dan kepastian informasi yang diberikan kepada orang tua atau wali anak adalah beberapa bukti keamanan dinas tersebut. Dengan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan KIA, Petugas juga memberikan jaminan biaya dalam pelayanan KIA, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan KIA dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan KIA. Ketepatan pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang berlaku, yakni dilihat dengan kesederhanaan alur Pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat serta bagian Informasi yang selalu siap memberikan informasi pelayanan jika dimintai informasinya tentang pelayanan oleh masyarakat serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa ketepatan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bersifat kejelasan dan kepastian prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah diberikan melalui brosur atau pamflet yang disebarakan kepada masyarakat dan kejelasan ditambah juga dari bagian informasi yang selalu ada untuk dimintai informasinya tentang pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).

5. Emphaty

Menurut observasi atau pengamatan peneliti, sikap kesopanan dan keramahan petugas sudah bagus dengan kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat saat memberikan

pelayanan. Sikap ini ditunjukkan dengan bicara yang ramah dan penampilan yang sopan oleh petugas pelayanan, sehingga masyarakat juga merasa enak menerima mereka.

## **KESIMPULAN**

Artikel tersebut membahas tentang pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Faktor-faktor seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy diidentifikasi sebagai kunci dalam meningkatkan kualitas layanan. Rekomendasi pengembangan termasuk menyederhanakan proses pelayanan, menerapkan prinsip keterbukaan, memberikan pelayanan yang merata dan adil, serta meningkatkan sarana dan prasarana. Diperlukan efisiensi, pelatihan staf, sistem online, standar layanan yang jelas, masukan dari masyarakat, dan prioritas pada kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu meningkatkan infrastruktur, fasilitas, dan kemampuan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan KIA. Prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas meliputi penetapan proses dan prosedur, keterlibatan semua pihak, peran orang-orang dalam sistem, peninjauan kualitas secara periodik, menciptakan iklim budaya organisasi yang fokus pada peningkatan kualitas, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan kerjasama yang erat. Inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan diperlukan untuk memastikan kepuasan masyarakat dalam pengurusan Kartu Identitas Anak.

## **REKOMENDASI PENGEMBANGAN**

Rekomendasi pengembangan termasuk menyederhanakan proses pelayanan, menerapkan prinsip keterbukaan, memberikan pelayanan yang merata dan adil, serta meningkatkan sarana dan prasarana. Diperlukan efisiensi, pelatihan staf, sistem online, standar layanan yang jelas, masukan dari masyarakat, dan prioritas pada kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan diperlukan untuk memastikan kepuasan masyarakat dalam pengurusan Kartu Identitas Anak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aap Apriyani, D. S. U. J. (2023). *Pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di disdukcapil Kabupaten Tangerang*. 2(2), 12–21. <https://eksishum.untara.ac.id/index.php/eksishum>
- Dharmika, I. B. M. P., & Subanda, I. N. (2023). The Effectiveness of Public Services in Realizing Good Governance. *APTISI Transactions on Technopreneurship*, 5(1SP), 77–83. <https://doi.org/10.34306/att.v5i1Sp.327>
- Dr. Eko Murdiyanto. (2020). *PENELITIAN KUALITATIF*.
- Fillya Curtinawati, R., Suryono, A., & Fefta Wijaya, A. (2020). Implementation Of Birth Certificate Issuance Service Improvement Program (A Study of Permendagri No. 9 of 2016 in the Population and Civil Registration Office). In *JIAP* (Vol. 6, Issue 2).
- Hardiansyah. (2018). *kualitas pelayanan publik edisi revisi compress*.
- Hariyoko, Y. (2023). Penguatan Digitalisasi Layanan Dokumen Kependudukan Melalui PLAVON Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(2), 173. <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i2.819>

- Holidin, H. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Journal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 1(5), 379–386. <https://doi.org/10.36418/locus.v1i5.76>
- Ni Ketut Riani WI Ahli Madya BPSDM Provinsi Bali. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *JIP Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452. <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>
- Noviana Ratna Nagari, Drs. J. S. M. S. (2020). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR. *SOLIDARITAS Jurnal Ilmu Sosial Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi*, 4(2), 1–10.
- Rudhiawan, D. S. (2022). KUALITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KOTA SUKABUMI. *Journal for Postgraduate Researchers*, 3(2), 26–35.
- Sri Okta Riani Halawa, R. S. F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(3), 62–71.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*.

## PERATURAN

(MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA, n.d.)  
(BUPATI SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR, n.d.)  
(KEPUTUSAN MENTERI PAN NO 63 TAHUN 2003, n.d.)

# ANALISIS DAMPAK SOSIAL DAN EKONOMI DALAM PEMBANGUNAN JEMBATAN SURABAYA DI KELURAHAN KENJERAN KECAMATAN BULAK KOTA SURABAYA

Supriyanti Dwi Kartini<sup>1</sup>, Sri Umiyati<sup>2</sup>, AgusWahyudi<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Hang Tuah Surabaya  
Alamat e-mail: sri.umiyati@hangtuah.ac.id  
\*Corresponding author: sri.umiyati@hangtuah.ac.id

## Histori Artikel

**Submitted**  
4 April 2024  
**Reviewed**  
29 Juni 2024  
**Accepted**  
29 Juni 2024  
**Published**  
30 Juni 2024

## Abstrak

Pembangunan infrastruktur mempunyai peranan yang sangat vital dalam pemenuhan hak dasar rakyat. Infrastruktur atau sarana dan prasarana memiliki keterkaitan yang sangat kuat dengan sosial dan ekonomi di suatu daerah. Sebagai dampaknya, kota-kota tersebut akan mengalami perubahan sosial dan ekonomi secara sistemik dan akan menjadi magnet bagi masyarakat untuk mencari peluang usaha maupun pekerjaan dan bertempat tinggal. Kota Surabaya bergiat dalam hal wisatanya salah satunya yang menjadi ikon baru di Surabaya timur yaitu adanya Jembatan Surabaya. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis dampak sosial dan ekonomi yang ditimbulkan dari adanya Jembatan Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang mengacu pada proses analisis dampak sosial dan dampak ekonomi. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara dan juga data sekunder yang diperoleh dari Koran dan media online yang membahas tentang pembangunan Jembatan Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data interaktif model Miles dan Huberman. Model ini terdiri dari tiga hal utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya dampak sosial yaitu melalui perubahan sosial di masyarakat diantaranya Perubahan nilai sosial masyarakat dan Partisipasi masyarakat. Dampak ekonomi yang dirasakan oleh warga adalah semakin banyaknya peluang untuk membuka usaha sehingga menambah nilai ekonomi keluarga diantaranya Pendapatan/penghasilan masyarakat dan Terbuka peluang usaha baru.

**Kata Kunci:** Dampak Sosial, Dampak Ekonomi, Pembangunan Jembatan Surabaya

## Abstract

Infrastructure development has a very vital role in fulfilling people's basic rights. Infrastructure or facilities and infrastructure have a very strong relationship with the social and economy in an area. As a result, these cities will experience systemic social and economic changes and will become a magnet for the community to look for business and employment opportunities and reside. The city of Surabaya is active in terms of tourism, one of which is a new icon in East Surabaya, namely the existence of the Surabaya Bridge. The purpose of this study is to describe and analyze the social and economic impacts arising from the Surabaya Bridge. The method used in this study is descriptive qualitative which refers to the process of analyzing social impacts and economic impacts. Data collection techniques of this study are primary data, namely data obtained directly from informants through interviews and also secondary data obtained from newspapers and online media that discuss the construction of the Surabaya Bridge. The data analysis technique used in this study is the interactive data analysis model of Miles and Huberman. This model consists of three main things, namely data reduction, data presentation, and conclusion / verification. The results of this study indicate that there is a social impact through social change in the community including changes in the social value of the community and community participation. The economic impact felt by citizens is the increasing number of opportunities to open a business so that it adds to the family's economic value including community income/income and open new business opportunities.

*keyword: Social Change, Economic Change, Surabaya Bridge Construction*

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan perkembangan kota pada prinsipnya menggambarkan proses berkembangnya suatu kota. Pertumbuhan kota mengacu pada pengertian secara kuantitas, yang dalam hal ini di indikasikan oleh besaran faktor produksi yang dipergunakan oleh sistem ekonomi kota tersebut. Semakin besar produksi berarti ada peningkatan permintaan yang meningkat, sedangkan perkembangan kota mengacu pada kualitas, yaitu proses menuju suatu keadaan yang bersifat pematangan. Indikasi ini dapat dilihat pada struktur kegiatan ekonomi dari primer ke sekunder atau tersier. Secara umum kota mengalami pertumbuhan dan perkembangan melalui keterlibatan aktifitas sumber daya manusia berupa peningkatan jumlah penduduk dan sumber daya alam kota yang bersangkutan (Hendarto, 1997).

Pembangunan infrastruktur mempunyai peranan yang sangat vital dalam pemenuhan hak dasar rakyat. Infrastruktur adalah katalis pembangunan. Ketersediaan infrastruktur dapat memberikan pengaruh pada peningkatan akses masyarakat terhadap sumberdaya sehingga meningkatkan akses sumberdaya yang pada akhirnya mendorong pertumbuhan ekonomi. (Sudaryadi, 2007).

Pembangunan ekonomi merupakan suatu proses yang lebih luas dan hanya memfokuskan pada pertumbuhan ekonomi. Hal ini di sadari oleh banyak Negara khususnya Negara Indonesia. Perkembangan nasional tertuang dalam misi untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Dengan pemahaman bahwa pembangunan ekonomi identik dengan pertumbuhan, pada awalnya akan menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang tinggi, tetapi akan di barengi dengan masalah-masalah, pengangguran, kemiskinan di pedesaan atau daerah yang masih banyak-banyak memiliki kekurangan dalam segi apapun, ketimpangan distribusi pendapatan dan ketidak seimbangan struktural. Pertumbuhan ekonomi harus dapat diarahkan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat serta mengatasi ketimpangan ekonomi dan kesenjangan sosial. (Syahrir dalam Kuncoro, 2004 : 63)

Pertumbuhan ekonomi yang tinggi tidak mungkin dicapai apabila tidak ada ketersediaan infrastruktur yang memadai atau dengan kata lain infrastruktur merupakan *basic determinant* atau kunci perkembangan ekonomi. Secara tidak langsung, keberadaan infrastruktur akan mendukung produktivitas sektor ekonomi lainnya sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kondisi sosial – budaya kehidupan masyarakat melalui efek berganda, sedangkan secara langsung terkait sektor konstruksi, infrastruktur juga akan menciptakan kesempatan kerja dan usaha. Oleh karena itu, keberadaan infrastruktur dapat mendorong terciptanya stabilitas berbagai aspek dalam masyarakat guna menunjang laju pembangunan nasional (Departemen Pekerjaan Umum, 2006).

Pembangunan Jembatan Surabaya diharapkan dapat memacu pertumbuhan ekonomi yang ada di wilayah kota Surabaya khususnya Masyarakat Bulak. Yang menjadi kutub pertumbuhan ekonomi di wilayah kota Surabaya yang berperan penting dalam mendukung perkembangan sektor industri, perdagangan, dan pariwisata. Letaknya yang strategis yaitu berada diujung timur kota Surabaya, kota pusat pemerintahan dan bisnis di Jawa Timur.

Jembatan Surabaya adalah infrastruktur jalan berupa jembatan yang menghubungkan kawasan pesisir Surabaya di Pantai Kenjeran, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Jembatan ini memiliki panjang 800 meter dengan lebar 18 meter dan tinggi 12 meter yang ditahan dengan 150 tiang pancang. Jembatan ini didesain langsung oleh Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini. Desain jembatan dibangun melingkar dengan pemandangan air mancur di tengahnya.

Keberadaan Jembatan Surabaya benar-benar mendukung akselerasi kegiatan ekonomi wilayah dan menggerakkan potensi regional maupun sektoral yang ada di kawasan Bulak memiliki daya tarik tersendiri. Jembatan Surabaya adalah infrastruktur jalan berupa Jembatan yang menghubungkan kawasan pesisir Surabaya di Pantai Kenjeran, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Meskipun Surabaya terletak tidak jauh dari laut, namun tidak mempunyai pantai yang terbilang indah. Kenjeran sebagai pantai terdekat dari pusat kota sebetulnya tidak punya pasir yang landai dan nyaman untuk wisatawan berjemur atau bermain-main. Apalagi dulunya pantai ini terkenal kumuh.

Fasilitas ikon baru di Jembatan Surabaya banyak dikunjungi wisatawan baik dalam kota maupun luar Kota Surabaya. Salah satunya yang menjadi daya tarik adalah air mancur menari, di tengah jembatan

yang boleh dinaiki pengunjung setiap pagi yaitu pukul 06.00 WIB hingga pukul 10.00 WIB. Pengunjung dengan syarat tertentu seperti harus memakai celana panjang, tidak menggunakan sepatu hak tinggi dan anak-anak didampingi orang tua boleh untuk naik ke anjungan di lantai dua di tengah jembatan. Hal tersebut tentu menarik minat pengunjung, sekitar seratus pengunjung di anjungan Jembatan Surabaya tampak padat naik ke lantai dua untuk menikmati pemandangan pantai Kenjeran saat pagi dan mengabadikan foto. Namun sayangnya hal tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan para pengunjung untuk memarkir kendaraan mereka di tempat parkir. Para pengunjung justru memarkir kendaraan mereka di tepi jalan jembatan tepat di bawah anjungan Jembatan Surabaya.

Kemudian di lihat dari sisi sosialnya tidak cukup dengan hanya Pembangunan Jembatan saja, namun dengan mensosialisasikan kepada masyarakat bulak bahwa adanya pembangunan jembatan bisa berdampak positif buat warga sekitar. Disisi yang lain adanya pembangunan jembatan warga juga bisa memulai usaha dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup warga sekitar. Melihat fakta di lapangan muncul permasalahan yaitu terkait sampah dimana masyarakat dan pengunjung belum bisa menjaga lingkungan tentu masih menjadi problem bersama agar diarea jembatan lebih diperbanyak tempat sampah atau tulisan larangan pembuangan sampah sembarangan agar pengunjung atau warga bisa membuang sampah pada tempatnya. Dari sisi ekonomi masyarakat terlihat bahwa banyak disekitar pembangunan jembatan yang secara ekonomi lebih meningkat karena banyak masyarakat sekitar bahkan dari masyarakat yang jauh ikut berjualan di sejrisekitar jembatan tersebut, hanya saja penertibannya masih terlihat sangat lemah sehingga belum etrtata dengan baik.

Berdasarkan hasil uraian diatas maka peneliti mengambil judul “Analisis Dampak Sosial dan Ekonomi Adanya Jembatan Surabaya Di Kelurahan Kenjeran Kecamatan Bulak Kota Surabaya”.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan, menganalisa dan mengklarifikasi penelitian dengan teknik wawancara atau interview maupun secara observasi di tempat atau lokus penelitian. Pelaksanaan pendekatan deskriptif tidak hanya sebatas pada pengumpulan data dan penyusunan data saja, melainkan juga pada proses analisa data serta interpretasi data tersebut.

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terhadap objek yang akan diteliti guna memperoleh data yang akurat. Agar memperoleh data yang akurat atau mendekati kebenaran sesuai dengan fokus penelitian, maka peneliti memilih dan menetapkan lokasi penelitian ini di di lokasi Jembatan Surabaya alamat di jalan raya pantai lama kenjeran-Bulak, Kota Surabaya. Alasan pemilihan lokasi tersebut sebagai lokasi penelitian karena di Jembatan Surabaya merupakan wilayah pesisir sebagai lokasi wisata baru di Surabaya yang akan terdampak oleh perubahan sosial.

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Penelitian ini difokuskan pada “Analisis Dampak Sosial dan Ekonomi Adanya Jembatan Surabaya Di Kelurahan Kenjeran Kecamatan Bulak Kota Surabaya”. Dalam penelitian ini penulis menfokuskan pada perubahan sosial yang dianalisis dengan menggunakan 2 (dua) variabel perubahan sosial menurut (Soerjono Soekanto : 1990) dan Langbein dalam Samodra Wibawa (1994 : 38). Penggunaan teori perubahan sosial dalam penelitian ini masih dianggap relevan dengan adanya pembangunan Jembatan Surabaya.

Dalam penulisan ini, indikator yang sesuai untuk digunakan di wilayah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dimensi sosial, dengan indikator: Perubahan nilai – nilai sosial dalam masyarakat.
  - a. Partisipasi masyarakat, partisipasi membedakan ada 3 jenis yaitu: a) Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan, b) Partisipasi dalam Pelaksanaan.
2. Partisipasi dalam Evaluasi Dimensi ekonomi, dengan indikator: a. Pendapatan/penghasilan masyarakat, suatu usaha yang memperoleh pendapatan juga bisa diliat untuk mengukur kondisi ekonomi. b. Terbukanya peluang usaha, suatu laporan yang dibuat untuk mengetahui tentang posisi keuangan.

Sumber data menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2017:157), bahwasanya penelitian kualitatif merupakan kata-kata dan tindakannya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Adapun sumber data yang diperoleh peneliti dalam melakukan penelitian ini, adalah sebagai berikut: Informan Kunci (Key Person); Tempat dan Peristiwa; Dokumen. Subjek dalam penelitian ini yang dipilih adalah Informan kunci dan informan pendukung yang dianggap akan mampu memberi informasi yang dibutuhkan peneliti. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah: 1. Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya (BAPPEKO) / Pemkot; 2. Dinas Kebersihan dan Pertanaman Kota Surabaya; Kelurahan Kenjeran; Kecamatan Bulak; Masyarakat

## **HASIL**

### **Perubahan Nilai-nilai Sosial**

Dampak pada aspek sosial, merupakan perubahan yang terjadi pada masyarakat karena pembangunan Jembatan Surabaya yang ditinjau dari dimensi sosial dengan indikator yang digunakan untuk mengukur dampak pada aspek sosial. Dalam penelitian ini, penulis mencoba menganalisis bagaimana dampak yang ditimbulkan dari adanya pembangunan Jembatan Surabaya bagi masyarakat Bulak Kota Surabaya.

Nilai sosial yang dianut oleh suatu masyarakat, mengenai apa yang dianggap baik dan apa yang dianggap buruk oleh masyarakat. Untuk menentukan sesuatu itu dikatakan baik atau buruk, pantas atau tidak pantas harus melalui proses menimbang. Dapat dideskripsikan sebagai sesuatu yang baik diinginkan atau dicita-citakan dan harus diperjuangkan. Keberadaan nilai sosial tidak hanya berperan sebagai pemberi informasi akan adanya kepentingan pada suatu objek, ide, atau lainnya, dengan nilai sosial kita bisa mengetahui mana yang baik mana yang buruk, mana yang bersih mana yang kotor, dan mana yang benar mana yang salah.

Beberapa nilai yang akan diungkapkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan telah terjadi perubahan sosial di masyarakat dimana warga bulak sebagian besar warga nelayan dan sebagian kecilnya warga bukan nelayan. Keluarga dari nelayan yang awalnya hanya sebagai istri nelayan saja tanpa ada kesibukan tambahan yaitu hanya mengerjakan hasil dari tangkapan ikan dan sudah menjadi kebiasaan lama bahwa hasil dari tangkapan itu ada yang langsung dijual di pasar, dan terkadang disetorkan kepada pengepul kalau keluarga nelayan itu sangat membutuhkan uang untuk keperluan yang sangat mendesak. Hal lain yang sangat menyediakan bahwa keluarga nelayan terutama ibu-ibu nelayan dalam kehidupan sehari-hari sebelum adanya jembatan Surabaya dalam kesehariannya hanya menunggu suami pulang melaut untuk mendapatkan tangkapan ikannya, selanjutnya hasil tangkapan itu ada yang dijual di pasar, sebagian lain ada yang langsung di jual ke pengepul, setiap hari menjalani hidup selalu menjalankan rutinitas yang sama dari tahun ke tahun . Sedang bagi warga yang bukan nelayan yaitu warga yang menjadi PNS, Guru, Wirausaha , Buruh menjalankan yang kegiatan yang sifatnya rutin saja.

Semua menjadi berubah, setelah diresmikan atau dibukanya Jembatan Surabaya, dimana tujuan dari jembatan Surabaya ini dibangun bertujuan untuk menunjang kelancaran pergerakan arus lalu lintas di persimpangan menuju pantai kenjeran lama mencakup beberapa aspek, diantaranya menunjang tata ruang kawasan Bulak, Kenjeran Lama yang akan ke Taman Surabaya yang menjadi ikon baru wilayah Surabaya Timur; mengurangi kepadatan lalu lintas. Beberapa hal yang membawa dampak positif terhadap warga bulak , diantaranya ;ibu-ibu nelayan yang tadinya hasil tangkapan ikan secepatnya bisa diuangkan ke pengepul atau dijual dipasar tetapi keadaan sekarang menjadi berbeda yaitu muncul kreativitas dari warga bulak yaitu sekarang banyak bermunculan kios-kios dengan menjual hasil tangkapan dari suami yang notabene sebagai nelayan di depan rumah masing- masing dengan membuat stand kecil yang digunakan untuk menaruh ikan-ikan yang akan dijual kepada para pengunjung jembatan surabaya atau ada sebagaian dari ibu-ibu nelayan mendapat tempat di Sentra Ikan Bulak (SIB), tetapi sebagian besar dari warga nelayan khususnya ibu-ibu nelayan menjual dagangannya di depan rumah dan tidak bersedia jualan di Sentra Ikan Bulak.

**Tabel Perubahan Nilai Sosial Masyarakat**

No.	Subyek	Kondisi	Analisa Data	Hasil Analisa
1.	Warga nelayan yg diwakili oleh Istri Nelayan	Adanya jembatan surabaya membuka peluang usaha baru yaitu dengan berjualan ikan asap yang sebelumnya bisa dijual ke pasar atau di setorkan ke pengepul , tetapi sekarang dijual sendiri dengan harapan bisa untuk menambah penghasilan ekonomi keluarga, kendalanya tempat belum tertata dengan baik dan rapi sehingga kadang masih menimbulkan macet oleh sepeda motor pengunjung.	Pemkot sudah mengupayakan dengan menyediakan tempat khusus yaitu Ikan Bulak (SIB), akan tetapi realitanya para nelayan terutama ibu atau istri nelayan memilih untuk berjualan di depan rumah dengan alasan lebih mudah untuk mengawasi keluarga dan anak-anaknya.	Hasil analisa pada aspek sosial seperti (1) istri nelayan, (2) warga di luar nelayan yang membuka usaha makanan dan minuman , oleh-oleh khas kenjeran, serta (3) warga di luar kelurahan bulak, dengan berjualan di sekitar Jembatan Surabaya sangat berdampak pada perubahan sosialnya yaitu semua telah bergiat untuk membuka usaha di sekitar Jembatan Surabaya sehingga menambah nilai perekonomian masyarakat atau warga bulak tetapi masih dirasa kurang karena belum paguyupan dari kelompok orang-orang berjualan di sekitar lokasi jembatan surabaya.
2.	Warga bulak bukan dari nelayan yang membuka usaha makanan dan minuman dan oleh –oleh khas kenjeran	Sebelum adanya Jembatan Surabaya masyarakat sekitar bulak sebenarnya sudah berjualan tetapi kondisi sekarang sangat cepat perubahannya terlihat dari banyaknya warga yang berjualan/ membuka toko oleh-oleh khas kenjeran setelah adanya Jembatan Surabaya , tetapi penataan belum tersentuh	Dalam hal ini Pemkot sudah menyediakan tempat berjualan makanan dan minuman di lantai 3 Sentra Ikan Bulak (SIB), tetapi belum memiliki daya tarik pedagang. Dikarenakan pedagang harus membayar sewa tempat dan pedagang lebih memilih berjualan di depan rumah karena Sentra	Hasil analisa pada aspek sosial seperti (1) istri nelayan, (2) warga di luar nelayan yang membuka usaha makanan dan minuman , oleh-oleh khas kenjeran, serta (3) warga di luar kelurahan bulak, dengan berjualan di sekitar Jembatan Surabaya sangat berdampak



			<p>Ikan Bulak (SIB) tempatnya jauh dari Jembatan Surabaya.</p>	<p>pada perubahan sosialnya yaitu semua telah bergiat untuk membuka usaha di sekitar Jembatan Surabaya sehingga menambah nilai perekonomian masyarakat atau warga bulak tetapi masih dirasa kurang karena belum paguyupan dari kelompok orang-orang berjualan di sekitar lokasi jembatan surabaya.</p>
3.	<p>Warga diluar Bulak</p>	<p>Dengan besarnya antusias pengunjung, Jembatan Surabaya menjadi peluang usaha bagi warga sekitar maupun warga diluar Bulak sehingga kesannya malah belum tertata dengan rapi</p>	<p>Dsini dibutuhkan peran dari aparat kelurahan bulak untuk menjembatani atau sebagai penggagas untuk membentuk kelompok atau sebagai penggagas untuk membentuk kelompok atau paguyupan bagi masyarakat yang membuka usaha di wilayah Bulak. Hal ini untuk mengantisipasi banyaknya pedagang liar yang ingin berjualan di sekitaran jembatan.</p>	<p>Hasil analisa pada aspek sosial seperti (1) istri nelayan, (2) warga di luar nelayan yang membuka usaha makanan dan minuman , oleh-oleh khas kenjeran, serta (3) warga di luar kelurahan bulak, dengan berjualan di sekitar Jembatan Surabaya sangat berdampak pada perubahan sosialnya yaitu semua telah bergiat untuk membuka usaha di sekitar Jembatan Surabaya sehingga menambah nilai perekonomian masyarakat atau warga bulak tetapi masih dirasa kurang karena belum paguyupan dari kelompok orang-orang berjualan di sekitar lokasi jembatan surabaya.</p>

Sumber : Diolah oleh penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa pada Perubahan Nilai Sosial Masyarakat sudah baik tetapi masih ada yang kurang dalam membentuk kelompok/ paguyupan pedagang yang ada di wilayah sekitar, dapat dilihat dari aspek sosial seperti (1) istri nelayan, (2) warga non nelayan yang membuka usaha makanan dan minuman, yang berjualan oleh-oleh khas kenjeran, serta (3) warga di luar kelurahan bulak yang berjualan di sekitar Jembatan Surabaya yang terdampak dari perubahan sosial yaitu semua telah bergiat untuk membuka usaha di sekitar Jembatan Surabaya sehingga menambah tingkat perekonomian masyarakat atau warga bulak.

### Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pembangunan menjadi hal yang sangat penting ketika diletakkan diatas keyakinan bahwa masyarakat yang paling penting tahu apa yang menjadi kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Maka didalam partisipasi masyarakat dalam pembangunan dapat dibagi dalam empat tahapan (Kaho 2007 : 127) yaitu:

- a. Partisipasi dalam Proses Pembuatan Keputusan  
Dalam tahap ini partisipasi masyarakat sangat mendasar sekali, terutama karena keputusan politik yang diambil menyangkut nasib mereka keseluruhan. Masyarakat hanya akan terlihat dalam aktifitas selanjutnya apabila mereka merasa ikut dalam menentukan apa yang akan dilaksanakan.
- b. Partisipasi dalam Pelaksanaan  
Partisipasi ini merupakan tindakan selanjutnya dari tahap pertama, partisipasi dalam pembangunan akan terlihat ketika masyarakat ikut serta dalam memberi kontribusi guna menunjang pelaksanaan pembangunan yang berwujud tenaga, uang, barang material, ataupun informasi yang berguna bagi pelaksanaan pembangunan.
- c. Partisipasi dalam Memanfaatkan  
Partisipasi hasil Pembangunan Tujuan pembangunan adalah mewujudkan masyarakat adil dan makmur, maka dalam tahap ini masyarakat secara bersama akan menikmati hasil pembangunan dengan adil tanpa pengecualian. Setiap masyarakat akan mendapatkan bagian besar kontribusi atau pengorbanan yang diberikan. Manfaat yang dapat diterima dalam pembangunan ini yaitu manfaat materialnya; manfaat sosialnya; dan manfaat pribadi.
- d. Partisipasi dalam Evaluasi  
Suatu kegiatan dapat dinilai apabila manfaat yang sepatasnya bagi masyarakat. Maka dalam tahap ini, masyarakat memberikan kesempatan untuk menilai sendiri hasil yang sudah didapat dalam pembangunan, dan masyarakat menjadi hakim yang adil dan jujur dalam menilai yang ada.

Aspek partisipasi masyarakat juga tidak terlepas dari dampak yang di timbulkan dari pembangunan Jembatan Surabaya dengan perubahan sosial, yang terjadi di masyarakat. Berdasarkan dari hal tersebut, penulis ingin mengetahui bagaimana partisipasi masyarakat dalam penelitian ini dengan beroperasionalnya Jembatan Surabaya.

**Tabel: Partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat Kenjeran**

No	Subyek	Kondisi	Analisa Data	Hasil Analisa
1.	Dinas Pertamanan dan Dinas Kebersihan	Dinas terkait masih belum bisa mengantisipasi warga untuk tidak membuang sampah sembarangan	Masih perlu adanya sosialisasi terhadap pengunjung maupun warga sekitar agar tidak membuang sampah sembarangan dan mencemari lingkungan dengan cara memperbanyak tempat sampah dan plang dilarang membuang sampah	Hasil Analisa pada aspek partisipasi masyarakat yang dilakukan oleh masyarakat kenjeran masih kurang baik, Dinas Pertamanan dan Kebersihan masih belum bisa

			sembarangan.	mengantisipasi warga untuk tidak membuang sampah sembarangan. Dari warga bulak tersebut sudah ikut berpartisipasi dengan adanya mobil keliling. Dan seharusnya pemkot membuka lahan untuk tempat parkir sendiri dikarenakan belum adanya lahan parkir jadi banyak adanya juru parkir yang membuat parkir sendiri.
2.	Warga Bulak	Kurang kesadaran masyarakat dan tanggung jawab agar tidak membuang sampah pada tempatnya, sehingga kondisi lingkungan sekitar jembatan masih banyak kekurangan terutama di kebersihan.	Dalam hal ini dinas Pertanaman dan Kbersiham sudah adanya mobil keliling yang setiap harinya ambil sampah tetapi melihat partisipasi warga masih belum menjaga kebersihan lingkungan dengan baik.	Hasil Analisa pada aspek partisipasi masyarakat yang dilakukan oleh masyarakat kenjeran masih kurang baik, Dinas Pertanaman dan Kebersihan masih belum bisa mengantisipasi warga untuk tidak membuang sampah sembarangan. Dari warga bulak tersebut sudah ikut berpartisipasi dengan adanya mobil keliling. Dan seharusnya pemkot membuka lahan untuk tempat parkir sendiri dikarenakan

				belum adanya lahan parkir jadi banyak adanya juru parkir yang membuat parkiran sendiri.
3.	Juru Parkir	Masih belum adanyatempat parkir khusus untuk pengunjung jembatan Surabaya sehingga parkir untuk saat ini pengunjung memarkirkan kendaraan di pinggir jalan yang ada juru parkir. Adi menimbulkan kemacetan sehingga berdampak dengan kenyamanan pengunjung.	Seharusnya pemkot membuka lahan parkir untuk jembatan Surabaya agar tidak adanya juru parkir yang membuka lahan lahan parkir sembarangan. Saat ini banyak juru parkir yang membuat parkir di pinggir jalan bukannya semakin baik tetapi malah terlihat semrawut.	Hasil Analisa pada aspek partisipasi masyarakat yang dilakukan oleh masyarakat kenjeran masih kurang baik, Dinas Pertanaman dan Kebersihan masih belum bisa mengantisipasi warga untuk tidak membuang sampah sembarangan. Dari warga bulak tersebut sudah ikut berpartisipasi dengan adanya mobil keliling. Dan seharusnya pemkot membuka lahan untuk tempat parkir sendiri dikarenakan belum adanya lahan parkir jadi banyak adanya juru parkir yang membuat parkiran sendiri.

Sumber : Diolah oleh penulis 2019

Dari uraian diatas bahwa partisipasi masyarakat sangat diperlukan demi kelancaran program pemerintah dalam menangani masalah yang selalu terjadi, bergiatnya partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat dan pengunjung wisata Jembatan Surabaya akan berdampak positif bagi masyarakat bulak.

## DISKUSI

Dalam penelitian ini, sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang sudah di paparkan sebelumnya yaitu untuk mendiskripsikan bagaimana dampak sosial dan ekonomi yang terjadi di masyarakat dengan adanya Jembatan Surabaya di Kelurahan Kenjeran Kecamatan Bulak Kota Surabaya,

maka peneliti memfokuskan pada perubahan sosial yang dianalisis dengan menggunakan 2 (dua) variabel perubahan sosial menurut (Soerjono Soekanto : 1990) dan Langbein dalam Samodra Wibawa (1994 : 38). Penggunaan teori perubahan sosial dalam penelitian ini masih dianggap relevan dengan adanya pembangunan Jembatan Surabaya yaitu antara lain sebagai berikut:

### **Dampak Ekonomi Pembangunan Jembatan Surabaya bagi Masyarakat Bulak**

Pembangunan ekonomi pada dasarnya merupakan usaha masyarakat dalam mengembangkan kegiatan ekonomi dan meningkatkan produktivitasnya (Hidayat, 2012). Pertumbuhan ekonomi dengan meningkatkan produktivitas ekonomi memang merupakan bentuk pembangunan ekonomi yang dianalisis secara meluas. Dimana pembangunan dan pertumbuhan ekonomi didapatkan dari hasil peningkatan semua modal ekonomi. Dengan adanya Jembatan Surabaya transportasi dapat dilalui dengan cepat, hal tersebut dapat mempermudah jalannya ekonomi. Selain itu juga dapat mengubah mata pencaharian masyarakat sekitar.

Pengamatan terhadap dampak kebijakan selain harus dilakukan dengan kerangka berfikir kualitas yang kritis dan wawasan yang komprehensif juga harus dilakukan secara cermat. Suatu kebijakan dapat menimbulkan dampak segera maupun dampak jangka panjang. Seorang peneliti kebijakan atau evaluator harus menyadari hal ini terutama untuk penelitian yang dilakukan lama setelah dampak terjadi, karena ada kemungkinan dampak yang dikira akan muncul pada jangka panjang ternyata muncul setelah program berakhir. Jika penelitian terlambat dilakukan, maka evaluator akan kesulitan mencari data dan menelusik pengaruh program yang diamati.

Aspek ekonomi merupakan salah satu aspek penting yang terkena dampak, apabila terjadi sesuatu perubahan sosial. Aspek ini diperlukan oleh para analis untuk menilai/mengukur seberapa besar dampak yang ditimbulkan atau dampak yang dirasakan masyarakat apabila terjadi perubahan, salah satunya adalah dampak ekonomi dari pembangunan Jembatan Surabaya yang berlokasi di jalan Kenjeran. Berdasarkan dari hal tersebut penulis perlu mengangkat aspek ekonomi dalam penelitian ini diantaranya:

### **Pendapatan / Penghasilan Masyarakat Bulak**

Pembangunan Jembatan Surabaya juga memberikan peluang usaha yang lebih luas, dan hanya berkisar pada usaha ikan asap, lontong kupang dan warung kopi, sebelumnya sangat terbatas, baik jenis usaha maupun kesempatan kerjanya. Masyarakat nelayan menjual dagangannya yang bersedia jualan di Sentra Ikan Bulak sehingga ada peningkatan pendapatan yang dirasakan oleh warga yang sudah lama membuka usaha di daerah pinggir jalan Jembatan Surabaya.

Untuk rata-rata pendapatan dari membuka usaha yang dirasakan warga yang sudah membuka usaha sejak belum dibangunnya Jembatan Surabaya sampai setelah pembangunan Jembatan Surabaya. Pembangunan tersebut dirasakan sangat meningkatkan pendapatan warga yang membuka usaha, peningkatan tersebut jelas sangat berpengaruh pada peningkatan ekonomi masyarakat sekitar Jembatan Surabaya. Sehingga terjadi peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat

### **Terbukanya Peluang Usaha**

Pembangunan jalan sangat diperlukan sebagai alat penghubung dari suatu tempat dengan tempat yang lain, dengan adanya akses jalan yang mudah dijangkau akan mempengaruhi unsur strategis suatu tempat untuk mudah di akses sehingga akan mempengaruhi banyaknya peluang usaha baru. Banyaknya peluang usaha baru maka tersebut akan mempengaruhi pada pertumbuhan ekonomi, perubahan penggunaan lahan secara langsung juga ikut berpengaruh terhadap perubahan mata pencaharian penduduk.

Pembangunan Jembatan Surabaya sangat dirasakan oleh warga sekitar daerah Jembatan Surabaya terutama dalam pendapatan. Perubahan sosial terjadi dari pembangunan Jembatan Surabaya terlihat meskipun masyarakatnya saling berhubungan satu sama lain. Tetapi hanya beberapa unsur saja yang berubah secara cepat dari segi nilai-nilai sosial dan partisipasi masyarakatnya terutama warga yang bertempat tinggal disekitar Jembatan Surabaya. Perubahan sosial terjadi juga dari segi ekonomi yaitu warga yang dahulunya hanya bekerja pada pemerintah maupun swasta sekarang sudah mulai membuka usaha karena melihat peluang usaha ekonomi yang sangat besar setelah adanya Jembatan Surabaya, dan menguntungkan dari segi ekonomi, karena peningkatan penghasilan pada warga yang dahulunya sudah membuka usaha bahkan warga dahulunya hanya bekerja sebagai buruh, sekarang membuka usaha

memiliki jiwa kewirausahaan.

## KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan mengenai dampak sosial dan ekonomi dengan adanya Jembatan Surabaya bagi masyarakat Bulak, maka dapat disimpulkan bahwa dampak perubahan sosial terhadap masyarakat bulak terutama yang bermukim di sekitar wilayah Jembatan Surabaya dianalisa dari segi perubahan nilai-nilai sosial dalam masyarakat, telah terjadi perubahan positif pada perilaku masyarakat dalam menjaga lingkungan terutama pada masyarakat Bulak dan interaksi antar warga semakin dekat karena wilayahnya menjadi gambar baru untuk tempat berwisata yaitu di Jembatan Surabaya, sehingga berpeluang untuk membuka pekerjaan sampingan seperti tempat parkir, jualan –jualan makanan minuman semua yang mengelola warga bulak.

Hal yang lebih positif adalah masalah partisipasi masyarakat bulak dalam keterlibatannya untuk mendukung program pemerintah dibidang pembangunan khususnya menjaga lingkungan dan kebersihan di wilayah sekitar jembatan Surabaya. Sisi lain dampak yang sangat terasa dari adanya pembangunan Jembatan Surabaya adalah dampak ekonomi, terutama bagi masyarakat bulak yang sebagian besar adalah nelayan (istri-istri nelayan) dan warga non nelayan (PNS, Buruh, Wiraswasta, Guru) yang tinggal dan memiliki lahan di sekitar Jembatan Surabaya, banyak yang mengalih fungsikan menjadi toko maupun usaha makanan dan minuman, tempat parkir dan juga jualan ikan basah. Bila dihitung secara kolektif, rata-rata penghasilan tambahan per bulan lebih dari cukup. Hal inilah yang menyebabkan kecukupan kebutuhan ekonomi warga bulak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda Tri Dharma Yanti dan dkk (2013) Dampak Kebijakan Pembangunan Jembatan Suramadu Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat Dalam Pengembangan Wilayah Jembatan Suramadu (Studi Di Desa Sukolilo Barat Kecamatan Labang Kabupaten Bangkalan)
- Anomim, 2006. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2006 tentang Irigasi, Departemen Pekerjaan Umum, Jakarta.
- Bungin, Burhan. (2015), *Metodologi Penelitian Kualitatif*: Depok, Rajagrafindo Pustaka. Dahnil (2014) penelitian yang berjudul Perubahan Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Pasca Pembangunan Jembatan Siti Nurbaya (Studi Kasus: Kelurahan Batang Arau Kecamatan Padang Selatan Kota Padang)
- Djazifah, Nur. 2012. *Modul Pembelajaran Sosiologi Proses Perubahan Sosial di Masyarakat*. Yogyakarta: LPPM UNY.
- Hendarto, R. Mulyo. 1997. *Teori Perkembangan dan Pertumbuhan Kota*. Semarang: Makalah Disukusi Rutin Fakultas Ekonomi.
- Lauer, Robert H, 2001. *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*, Alih Bahasa, Alimandan S.U (Perspective on Social Change), Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Moleong, Lexy J. (2010), *Metodologi penelitian kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Riyadi dan Deddy Supriyadi Bratakusumah. 2005. *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Setiadi, Elly M. & Kolip, Usman. 2013. *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial : Teori, Aplikasi dan Pemecahannya*. Jakarta: Prenadamedia.
- Soemarwoto, O ., 2001, *Ekologi Lingkungan dan Pembangunan*. Jakarta: Djembatan. Vago, Steven. 1989. *Sosial Change*. Second Edition. Prentice-Hall, Inc
- Wibawa, Samodra. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo.

## KUALITAS PELAYANAN *E-HEALTH* SEBAGAI ALTERNATIF ANTRIAN ONLINE DI PUSKESMAS KOTA SURABAYA

Totok Minto Leksono<sup>1</sup>, Ditha Arsyah Arsitha<sup>2</sup>  
Universitas Kadiri Kediri<sup>1</sup>, Universitas Hang Tuah<sup>2</sup>  
\*Corresponding author: totokminto.shmh@gmail.com

### Abstrak

#### Histori Artikel

**Submitted**

4 April 2024

**Reviewed**

29 Juni 2024

**Accepted**

29 Juni 2024

**Published**

30 Juni 2024

*Pelayanan publik adalah kewajiban dan tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Peningkatan pelayanan publik muncul dari masyarakat yang terus menerus menyuarakan tuntutan mereka akan pelayanan publik yang lebih baik. Ditengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), E-Government hadir sebagai solusi inovatif untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membawa angin segar bagi dunia kesehatan. E-Health, atau kesehatan elektronik, hadir sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan menjangkau masyarakat yang lebih luas. E-Health dapat mengotomatisasi banyak proses manual dalam pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, dan telemedicine. Salah satu kota yang telah menerapkan inovasi E-Health adalah Kota Surabaya. Telah*

*dijelaskan dan didukung oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan ini bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan sistem informasi kesehatan yang handal, terintegrasi, dan berbasis elektronik yang sejalan dengan tujuan E-Health Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Tujuan penelitian ini berfokus pada deskripsi Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis metode penelitian studi pustaka dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik pengumpulan data secara daring atau dari internet dengan melihat website-website dan jurnal di google scholar yang berkaitan dengan artikel Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya. Untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya menggunakan indikator E-GovQual yang meliputi easy of use (kemudahan penggunaan), trust (kepercayaan), reliability (keandalan), content and appearance of information (isi dan tampilan informasi), dan citizen support (pendukung). Hasil dari deskripsi kualitas pelayanan E-Health di Kota Surabaya dapat terlaksana dengan baik di masyarakat, meskipun terdapat beberapa kendala tetapi dapat diatasi oleh pemerintah terutama dalam point pendukung, pada situs website E-Health kota surabaya tidak terdapat fitur help desk tetapi ini bukan berarti sepenuhnya membuat masyarakat kesusahan.*

**Kata kunci:** kualitas, kesehatan, E-Health

### Abstract

*Public services are the government's obligations and responsibilities in providing public services for the community. Improvements in public services arise from the public continuously voicing their demands for better public services. In the midst of the rapid development of information and communication technology (ICT), E-Government is present as an innovative solution to answer community needs and improve the quality of public services. The development of information and communication technology (ICT) has brought a breath of fresh air to the world of health. E-Health, or electronic health, exists as an innovative solution to improve the quality of health services and reach a wider community. E-Health can automate many manual processes in health services, such as patient registration, electronic medical records, and telemedicine. One of the cities that has implemented E-Health innovation is the City of Surabaya. It has been explained and supported by the central government through Government Regulation Number 46 of*

2014 concerning Health Information Systems. This regulation aims to realize the implementation of a reliable, integrated and electronic-based health information system which is in line with the aim of E-Health for the City of Surabaya to improve the quality of health services through the use of information technology. The aim of this research focuses on describing the quality of e-health services as an alternative to online queuing at Surabaya City Health Centers. The method used in this research is using a library study research method with a qualitative approach. Data collection uses data collection techniques online or from the internet by looking at websites and journals on Google Scholar related to the article *Quality of E-Health Services as an Alternative to Online Queues at Surabaya City Health Centers*. To describe the quality of E-Health services as an alternative to online queues at Surabaya City Health Centers, we use the E-GovQual indicators which include ease of use, trust, reliability, content and appearance of information. ), and citizen support (supporters). The results of the description of the quality of E-Health services in the city of Surabaya can be implemented well in the community, although there are several obstacles but they can be overcome by the government, especially in supporting points, on the Surabaya City E-Health website there is no help desk feature but this does not mean it is completely make people trouble.

**Keywords:** quality, health, E-Health

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu kewajiban dan regulasi pemerintah. Pemerintah mengemban tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Instansi pemerintah didirikan dengan tujuan utama untuk menyelenggarakan pelayanan publik melalui berbagai program dan kegiatan, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan terjangkau. Beberapa contoh pelayanan publik yang umum disediakan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan infrastruktur, dan pelayanan keamanan. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur berbagai aspek terkait pelayanan publik, termasuk standar pelayanan publik, hak dan kewajiban pengguna layanan, dan pengawasan terhadap pelayanan publik. Dengan memahami tanggung jawab dan regulasi terkait pelayanan publik, masyarakat dapat menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, memberikan masukan dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jadi, pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu kunci untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan adil. Penting bagi pemerintah dan masyarakat untuk bekerja sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Prabowo et al., 2020).

Peningkatan pelayanan publik muncul dari tuntutan masyarakat dan indikator kemajuan. Masyarakat terus menyuarakan tututannya akan pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini merupakan hal yang wajar, karena pelayanan publik yang berkualitas salah satu indikator penting dalam kemajuan suatu bangsa. Peningkatan pelayanan publik bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi juga seluruh elemen masyarakat. Kita semua harus bekerja sama untuk menciptakan ekosistem pelayanan publik yang lebih baik. Langkah pemerintah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik, meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur sipil negara, memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Langkah masyarakat yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan memahami hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan publik, memberikan masukan dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, melaporkan jika menemukan pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan bersabar dan kooperatif dalam menggunakan layanan publik. Dengan bekerja sama, pemerintah dan masyarakat dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik (Muhammad Nasrullah et al, 2023).

Salah satu cara yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan E-Government. E-Government memang menjadi terobosan baru dalam penyelenggaraan birokrasi layanan publik di era masyarakat informasi. Ditengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), E-Government hadir sebagai solusi inovatif untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. E-Government dapat mengoptimalkan banyak proses manual dalam birokrasi, seperti pendaftaran, pengarsipan, dan perizinan. Hal ini dapat menghemat waktu, tenaga, biaya dan meningkatkan



kecepatan dan akurasi pelayanan publik. Masyarakat dapat mengakses layanan publik secara online, tanpa harus datang ke kantor instansi terkait. Hal ini dapat menghemat waktu dan biaya transportasi, serta memudahkan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. E-government dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam birokrasi. Masyarakat dapat mengakses informasi publik secara online, seperti informasi tentang program pemerintah, anggaran, dan kinerja instansi. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik. E-government menyediakan platform bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan publik dan memberikan masukan kepada pemerintah. Masyarakat dapat memberikan saran, kritik, dan pengaduan melalui berbagai saluran online, seperti website, media sosial, dan aplikasi e-government. E-government dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil dan terluar, yang mungkin tidak memiliki akses ke layanan publik konvensional. Masyarakat di daerah terpencil dapat mengakses layanan publik secara online, tanpa harus datang ke kantor instansi terkait. E-government memegang peranan penting dalam mewujudkan birokrasi yang modern, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Dengan mengatasi berbagai tantangan yang ada, E-government diharapkan dapat membawa manfaat yang luas bagi masyarakat dan mendorong kemajuan bangsa Indonesia (Maulani, 2020).

kesehatan merupakan salah satu aspek terpenting dalam kehidupan manusia. Akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas menjadi kunci untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Di era modern ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membawa angin segar bagi dunia kesehatan. E-Health, atau kesehatan elektronik, hadir sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan menjangkau masyarakat yang lebih luas. E-Health dapat mengotomatisasi banyak proses manual dalam pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, dan telemedicine. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, sehingga pasien dapat dilayani dengan lebih cepat dan tepat. E-Health memungkinkan tenaga medis untuk mengakses informasi pasien secara lebih mudah dan cepat, sehingga dapat memberikan diagnosis dan pengobatan yang lebih akurat. E-Health dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil dan terluar, yang mungkin tidak memiliki akses ke layanan kesehatan konvensional. E-Health telah diterapkan di berbagai negara di dunia, termasuk Indonesia. Di Indonesia, E-Health mulai diterapkan sejak tahun 2003 melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Meskipun E-Health memiliki banyak manfaat, namun masih terdapat beberapa tantangan dalam penerapannya di Indonesia, seperti ketersediaan akses internet dan infrastruktur TIK yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang TIK dan E-Health, keterbatasan Anggaran: Keterbatasan anggaran pemerintah untuk membangun infrastruktur TIK dan mengembangkan aplikasi E-Government, kurangnya kesadaran masyarakat tentang manfaat E-Health dan masih terbiasa dengan cara-cara tradisional dalam mengurus berbagai keperluan. Pemerintah Indonesia terus berupaya untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut dan mendorong penerapan E-Health secara menyeluruh di Indonesia. Dengan komitmen dan kerjasama dari berbagai pihak, E-Health diharapkan dapat mewujudkan visi Indonesia untuk mencapai layanan kesehatan yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta dapat diakses oleh seluruh rakyat Indonesia (agastya et al, 2016).

Salah satu kota yang telah menerapkan inovasi E-Health adalah Kota Surabaya. Dinas Kominfo dan Informasi (Diskominfo) telah bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya untuk membuat inovasi pengembangan E-Government dalam pelayanan publik dibidang kesehatan dengan aplikasi program E-Health. Dijelaskan dan didukung oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan ini menjadi acuan bagi penerapan E-Health di seluruh Indonesia, dengan tujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan sistem informasi kesehatan yang handal, terintegrasi, dan berbasis elektronik yang sejalan dengan tujuan E-Health Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi. E-Health ini merupakan langkah maju dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan di Surabaya. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan kesehatan, melakukan pendaftaran online, serta mendapatkan informasi kesehatan yang diperlukan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Program ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi masyarakat. Artikel dengan judul Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya mendeskripsikan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk

meningkatkan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini juga menunjukkan komitmen pemerintah kota dalam memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan dasar warganya, termasuk di bidang kesehatan (agastya et al, 2016).

## METODE

Artikel Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya menggunakan jenis metode penelitian studi pustaka dengan pendekatan kualitatif. Studi pustaka adalah teknik mengumpulkan data dengan menelaah dan mengumpulkan berbagai buku, literatur, catatan, laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Pada metode penelitian studi pustaka yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu berupa data-data kepustakaan yang telah dipilih, kemudian di sajikan lalu dianalisis. Sedangkan pendekatan kualitatif dapat dengan mudah dalam pembuatan sebuah artikel atau penelitian untuk menggali informasi yang didapat.

Pengumpulan data menggunakan teknik pengumpulan data secara daring atau dari internet dengan melihat *website-website* dan jurnal di *google scholar* yang berkaitan dengan artikel Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya. Pengumpulan data dalam menulis artikel ini yaitu dengan cara mengumpulkan jurnal-jurnal tentang pelayanan publik, kualitas pelayanan E-Health, dan jurnal-jurnal tentang penerapan E-Health di Kota Surabaya. Data yang disajikan adalah data yang berbentuk kata yang memerlukan pengolahan supaya ringkas dan sistematis.

Untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya menggunakan indikator *E-GovQual* yang meliputi *easy of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *reability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (pendukung). (Widiani & Abdullah, 2018)

## HASIL & DISKUSI

### Program E-Health

Program E-Health merupakan aplikasi pendaftaran online yang memberikan kemudahan yang signifikan bagi masyarakat, terutama dalam menghindari antrian yang panjang dan menunggu lama di puskesmas atau rumah sakit bagi yang akan datang untuk berobat atau pemeriksaan kesehatan, baik bagi para pasien yang baru ataupun bagi pasien yang lama. Dengan akses melalui mesin kios pelayanan publik, website pendaftaran online, atau aplikasi E-Health masyarakat dapat mendaftar secara praktis dan efisien tanpa harus meninggalkan rumah. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga, tetapi juga memungkinkan pasien untuk merencanakan kunjungan mereka dengan lebih baik. Adanya dukungan dari petugas untuk membantu masyarakat dalam menggunakan E-Health juga merupakan langkah yang penting, terutama untuk membantu mereka yang mungkin belum terbiasa dengan teknologi. Dengan demikian, E-Health tidak hanya memberikan kemudahan akses, tetapi juga memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan dengan baik (Uliya et al., 2021).

Kemunculan program E-Health di Kota Surabaya dilatarbelakangi oleh permasalahan penumpukan antrian di puskesmas dan rumah sakit yang semakin kompleks. Pada tahun 2014, rata-rata jumlah pasien di puskesmas mencapai 100 hingga 300 orang per hari, sedangkan di rumah sakit mencapai 500 hingga 1.000 orang per hari. Hal ini menyebabkan antrian panjang, waktu tunggu yang lama, dan ketidaknyamanan bagi pasien. Kondisi ini mendorong Pemerintah Kota Surabaya untuk mencari solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. R-Health kemudian diluncurkan sebagai salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Sejak diluncurkan, E-Health Surabaya telah menunjukkan hasil yang positif. Antrian pasien di puskesmas dan rumah sakit telah berkurang secara signifikan. Pasien juga merasa lebih puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. E-Health Surabaya merupakan contoh nyata bagaimana teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program ini diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi daerah lain di Indonesia untuk mengembangkan program serupa (Maulani, 2020).

Program E-Health di Kota Surabaya merupakan hasil kolaborasi yang solid antara berbagai pihak di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, yang terdiri dari Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat kelurahan dan berperan dalam menyediakan layanan E-Health di tingkat lokal; Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) bertindak sebagai leading sector dalam pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mendukung E-Health dan bertanggung jawab dalam infrastruktur TIK, pengembangan aplikasi, integrasi data E-Health; Dinas Kesehatan memiliki peran strategis dalam merumuskan kebijakan dan regulasi E-Health, serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan E-Health di Puskesmas dan Rumah Sakit; dan Rumah Sakit berkerjasama dengan puskesmas dalam menyediakan layanan E-Health yang komprehensif, seperti rujukan pasien, rekam medis elektronik dan telemedicine. Jadi, kerja sama antar SKPD ini muncul menjadi kunci sukses dalam mewujudkan E-Health di Kota Surabaya. Masing-masing pihak memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas, sehingga E-Health dapat berjalan dengan efektif dan memberikan manfaat bagi masyarakat (Maulani, 2020).

Manfaat dari menggunakan E-Health sangatlah signifikan dan mencakup berbagai aspek, baik bagi pasien, petugas pelayanan kesehatan maupun pemerintah. Berikut point penting dari manfaat menggunakan E-Health bagi pasien, yaitu memudahkan akses layanan kesehatan pasien dalam mendaftar ke puskesmas atau rumah sakit dengan mudah baik secara online maupun offline melalui mesin kios, mempercepat pelayanan dan proses pendaftaran pasien sehingga mengurangi waktu tunggu antrian di puskesmas atau rumah sakit, meningkatkan kualitas pelayanan pasien dengan dokter melihat riwayat medis melalui E-Health sebelumnya sehingga dapat memberikan diagnosis dan pengobatan yang lebih akurat, meningkatkan privasi dan keamanan data pasien, dan meningkatkan partisipasi atau keterlibatan pasien dalam perawatan kesehatan mereka sendiri. Berikut ini point penting dari manfaat menggunakan E-Health bagi petugas pelayanan kesehatan, yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dokter dan perawat dalam waktu yang dihabiskan untuk tugas-tugas administratif, meningkatkan kualitas diagnosis dan pengobatan dari dokter dalam melihat riwayat medis melalui E-Health sebelumnya sehingga dapat memberikan diagnosis dan pengobatan yang lebih akurat, meningkatkan komunikasi dan kolaborasi dengan lebih mudah antar dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya, dan meningkatkan akses terhadap informasi dan pengetahuan medis terbaru dengan mudah untuk dokter dan perawat. Berikut ini point penting dari manfaat menggunakan E-Health bagi pemerintah, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan di Indonesia melalui penggunaan E-Health, meningkatkan efisiensi dan afektivitas pelayanan publik bagi pemerintah dalam menghemat waktu dan biaya pelayanan publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Uliya et al., 2021).

### **Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya**

Deskriptif dari kualitas pelayanan publik E-Health yang berbasis E-Government terdapat 5 indikator dalam pendekatan *E-GovQual* yang meliputi:

#### **1. *Easy of use* (kemudahan penggunaan)**

Kemudahan penggunaan dalam konteks E-Health Kota Surabaya yang mengacu pada kemudahan akses yang dirasakan oleh masyarakat terhadap situs web dan aplikasi yang disediakan. Kemudahan akses dalam E-Health Kota Surabaya tidak hanya terbatas pada kemudahan penggunaan situs web/aplikasi, tetapi juga perlu mempertimbangkan preferensi masyarakat, termasuk bahasa yang digunakan. Bahasa merupakan kemudahan yang disediakan sesuai dengan preferensi masyarakat. Menyediakan pilihan bahasa E-Health Kota Surabaya dapat menyediakan pilihan bahasa selain bahasa resmi negara, seperti Bahasa Indonesia, Bahasa Daerah, dan Bahasa Madura. Upaya peningkatan dari kemudahan akses E-Health Kota Surabaya ini sejalan dengan komitmen pemerintah kota Surabaya untuk memberikan pelayanan publik yang inklusif dan dapat diakses semua lapisan masyarakat (Maulani, 2020).

Pemilihan Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa, dan Bahasa Madura sebagai bahasa yang tersedia di E-Health Surabaya merupakan langkah strategis yang didasarkan pada beberapa pertimbangan, yaitu Kota Surabaya memiliki masyarakat yang heterogen dengan berbagai latar belakang budaya dan

bahasa. Bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi negara memang digunakan secara luas, namun Bahasa Jawa dan Bahasa Madura juga masih banyak digunakan oleh masyarakat di Surabaya, terutama di kawasan-kawasan tertentu; Dengan menyediakan pilihan bahasa yang beragam, masyarakat yang tidak fasih berbahasa Indonesia dapat mengakses informasi di E-Health Surabaya dengan lebih mudah dan nyaman. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan kesehatan yang tersedia dan mendorong mereka untuk memanfaatkan E-Health Surabaya; Menyediakan pilihan bahasa yang beragam merupakan wujud komitmen pemerintah kota Surabaya untuk membangun pelayanan publik yang inklusif dan dapat diakses oleh semua orang, regardless of their linguistic background (Maulani, 2020).

Kemudahan penggunaan diatas merupakan faktor kunci dalam keberhasilan program E-Health Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu navigasi, personalisasi, efisiensi teknis. Aspek dari navigasi, Desain antarmuka yang intuitif tampilan E-Health Surabaya dirancang dengan sederhana dan mudah dipahami, sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka cari; struktur menu yang logis menu-menu di E-Health Surabaya disusun secara logis dan terstruktur, sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan menu yang mereka butuhkan; sistem pencarian yang efektif E-Health Surabaya dilengkapi dengan sistem pencarian yang efektif, sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka cari dengan memasukkan kata kunci. Aspek dari personalisasi, fitur personalisasi E-Health Surabaya menyediakan beberapa fitur personalisasi yang memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan tampilan dan fungsionalitas E-Health Surabaya sesuai dengan kebutuhan mereka; Akses data pribadi pengguna dapat mengakses data pribadi mereka di E-Health Surabaya, seperti riwayat kesehatan dan rekam medis; notifikasi pengguna dapat mengatur notifikasi yang ingin mereka terima dari E-Health Surabaya, seperti informasi tentang jadwal dokter dan pengingat minum obat. Penggunaan tiga bahasa (Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa, dan Bahasa Madura) merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kemudahan penggunaan E-Health Surabaya. Hal ini memungkinkan masyarakat yang tidak fasih berbahasa Indonesia untuk mengakses informasi di E-Health Surabaya dengan lebih mudah dan nyaman (Maulani, 2020).

## 2. **Trust (kepercayaan)**

Kepercayaan merupakan faktor penting dalam keberhasilan program E-Health Surabaya. Kepercayaan masyarakat terhadap E-Health Surabaya dapat diartikan sebagai rasa yakin bahwa situs/aplikasi tersebut aman dan bebas dari gangguan, serta melindungi informasi pribadi mereka. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap E-Health Surabaya membutuhkan upaya yang berkelanjutan dari pemerintah kota Surabaya. E-Health Surabaya merupakan sistem yang baru diluncurkan oleh pemerintah kota Surabaya, namun memiliki dasar hukum yang jelas dan didukung oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan ini menjadi acuan bagi penerapan E-Health di seluruh Indonesia dan menunjukkan keamanan penerapannya karena yang memegang kendali E-Health adalah otoritas tertinggi, yaitu pemerintah. E-Health Surabaya memiliki fitur keamanan yang penting, yaitu recovery data. Fitur ini dirancang untuk melindungi data kesehatan pengguna dari berbagai risiko, seperti kerusakan hardware, software, atau bencana alam. Recovery data E-Health Surabaya didistribusikan menjadi beberapa bagian kelompok sesuai dengan fungsinya, yaitu bertanggung jawab untuk melindungi jaringan komputer E-Health Surabaya dari serangan cyber dan memastikan ketersediaan data, bertanggung jawab untuk melindungi komputer yang digunakan untuk menjalankan E-Health Surabaya dari malware dan virus, bertanggung jawab untuk melindungi software dan database E-Health Surabaya dari celah keamanan dan memastikan integritas data. Dengan adanya fitur recovery data yang terdistribusi dan dikelola oleh berbagai kelompok, E-Health Surabaya diharapkan dapat melindungi data kesehatan pengguna dengan lebih baik dan memastikan kelancaran operasional sistem (Maulani, 2020).

## 3. **Reability (keandalan)**

Keandalan merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kualitas E-Health Surabaya. Reliabilitas dapat diartikan sebagai kemampuan E-Health Surabaya untuk menyediakan layanan yang konsisten dan terjamin kepada penggunanya. Berikut beberapa contoh bukti yang menunjukkan reliabilitas E-Health Surabaya, yaitu uptime yang tinggi, situs E-Health Surabaya umumnya memiliki uptime di atas 99%, yang berarti situs tersebut tersedia untuk diakses pengguna hampir sepanjang

waktu; kecepatan akses yang cepat, halaman situs E-Health Surabaya umumnya dimuat dengan cepat dan respons servernya juga cepat; formulir yang mudah diunduh, formulir yang tersedia di situs E-Health Surabaya umumnya mudah diunduh dan tidak memakan waktu lama; keamanan yang terjamin, E-Health Surabaya menerapkan berbagai sistem keamanan untuk melindungi data pengguna dan sistemnya dari berbagai ancaman. Namun, perlu diingat bahwa reliabilitas E-Health Surabaya juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal, seperti kondisi jaringan internet pengguna dan traffic pengguna yang tinggi pada waktu-waktu tertentu (Maulani, 2020).

E-Health Surabaya dapat diakses oleh masyarakat dari manapun dan kapanpun selama mereka memiliki akses internet. Hal ini tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memanfaatkan berbagai layanan kesehatan yang tersedia di E-Health Surabaya. Berikut adalah beberapa cara untuk mengakses E-Health Surabaya, yaitu Aplikasi mobile, E-Health Surabaya memiliki aplikasi mobile yang dapat diunduh secara gratis di Google Play Store. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan E-Health Surabaya, seperti pendaftaran online, telekonsultasi, dan riwayat kesehatan; Website, E-Health Surabaya juga dapat diakses melalui website di <https://ehealth.surabaya.go.id/>. Website ini menyediakan berbagai informasi dan layanan kesehatan, seperti profil puskesmas dan rumah sakit, jadwal dokter, dan informasi penyakit; E-Kios, E-Health Surabaya juga tersedia di mesin E-Kios yang terdapat di puskesmas dan rumah sakit di Kota Surabaya. Masyarakat dapat menggunakan E-Kios untuk mengakses berbagai layanan E-Health Surabaya, seperti pendaftaran online dan pembayaran tagihan. Dengan berbagai pilihan akses yang tersedia, E-Health Surabaya diharapkan dapat menjangkau masyarakat luas dan memberikan kemudahan bagi mereka untuk mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas (Maulani, 2020).

#### 4. *Content and appearance of information (isi dan tampilan informasi)*

Aspek ini mengacu pada Kualitas Informasi dan Desain E-Health Surabaya yang memberikan Pengalaman Pengguna yang Optimal. Kualitas informasi dan desain merupakan aspek penting dalam menilai E-Health Surabaya. Kualitas informasi yang baik akan membantu pengguna untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan mudah dan akurat, sedangkan desain yang baik akan memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan intuitif. Kualitas Informasi E-Health Surabaya, meliputi kelengkapan dalam E-Health Surabaya menyediakan berbagai informasi yang lengkap tentang kesehatan, seperti informasi tentang penyakit, obat-obatan, dan layanan kesehatan yang tersedia di Kota Surabaya; akurasi dalam Informasi yang terdapat di E-Health Surabaya dipastikan akurat dan terbaru. Hal ini dilakukan dengan melakukan update informasi secara berkala dan dengan mengacu pada sumber-sumber yang terpercaya; keringkasan dalam informasi yang disajikan di E-Health Surabaya dikemas dengan ringkas dan mudah dipahami oleh masyarakat awam; relevansi dalam informasi yang disajikan di E-Health Surabaya relevan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan melakukan riset dan analisis terhadap kebutuhan masyarakat. Desain E-Health Surabaya, meliputi warna dalam E-Health Surabaya menggunakan warna-warna yang cerah dan ceria, sehingga memberikan kesan yang segar dan ramah; grafik dalam E-Health Surabaya menggunakan grafik yang informatif dan mudah dipahami; ukuran dalam E-Health Surabaya menggunakan ukuran huruf dan gambar yang sesuai, sehingga mudah dibaca dan dilihat di berbagai perangkat; tata letak dalam E-Health Surabaya memiliki tata letak yang rapi dan terstruktur, sehingga mudah dinavigasi oleh pengguna (Maulani, 2020).

Hal penting dalam menghindari tautan rusak yaitu memberikan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi pengguna dan dapat merusak kredibilitas E-Health Surabaya. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pemeriksaan tautan secara berkala untuk memastikan bahwa semua tautan masih berfungsi dengan baik. Kualitas informasi dan tata letak website E-Health Surabaya memang terbilang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini merupakan salah satu keunggulan E-Health Surabaya yang membuatnya mudah diakses dan digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki tingkat literasi digital yang rendah. Berikut beberapa poin penting terkait kesederhanaan dan kemudahan penggunaan E-Health Surabaya, yaitu desain yang minimalis pada E-Health Surabaya menggunakan desain yang minimalis dengan jumlah menu yang tidak terlalu banyak. Hal ini membuat tampilan website lebih rapi dan mudah dinavigasi; informasi yang jelas dan ringkas pada informasi yang disajikan di E-Health Surabaya dikemas dengan jelas dan ringkas, sehingga mudah dipahami oleh masyarakat awam; bahasa yang mudah dimengerti pada E-

Health Surabaya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat awam, sehingga tidak menimbulkan kebingungan; tersedianya pilihan bahasa pada E-Health Surabaya menyediakan pilihan bahasa, yaitu Bahasa Indonesia, Jawa, dan Madura. Hal ini memudahkan masyarakat untuk menggunakan bahasa yang biasa mereka gunakan sehari-hari. Dengan berbagai keunggulan tersebut, E-Health Surabaya diharapkan dapat menjadi platform layanan kesehatan yang mudah diakses dan bermanfaat bagi seluruh masyarakat di Kota Surabaya (Maulani, 2020).

#### 5. *Citizen support (pendukung)*

Aspek ini berkaitan dengan interaksi antar masyarakat dengan customer. Kualitas layanan customer service merupakan salah satu aspek penting dalam menilai E-Health Surabaya. Customer service yang baik dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah dan kesulitan yang mereka alami saat menggunakan website. E-Health Surabaya menyediakan layanan customer service melalui beberapa saluran, yaitu: Email, dalam pengguna dapat mengirimkan email ke alamat <https://ehealth.surabaya.go.id/> untuk mendapatkan bantuan dari customer service; Telepon dalam Pengguna dapat menghubungi customer service melalui nomor telepon [031] 5458800; Live chat dalam Pengguna dapat menggunakan fitur live chat di website E-Health Surabaya untuk mendapatkan bantuan dari customer service secara real-time. Customer service E-Health Surabaya umumnya memberikan respons yang cepat dan ramah kepada pengguna. Mereka juga memiliki pengetahuan yang baik tentang website E-Health Surabaya dan dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan berbagai masalah, seperti: Kesulitan dalam mengakses website, Customer service dapat membantu pengguna dalam mengakses website E-Health Surabaya, termasuk jika mereka mengalami kesulitan dalam login atau lupa password; Kesulitan dalam menggunakan fitur website, Customer service dapat membantu pengguna dalam menggunakan berbagai fitur website E-Health Surabaya, seperti pendaftaran online, telekonsultasi, dan riwayat kesehatan, Pelaporan masalah teknis, yaitu Customer service dapat membantu pengguna dalam melaporkan masalah teknis yang mereka alami di website E-Health Surabaya. Meskipun E-Health Surabaya telah menyediakan layanan customer service yang baik, masih terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan, seperti perluasan jam layanan saat ini, jam layanan customer service E-Health Surabaya hanya dari Senin hingga Jumat, pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB. Diharapkan jam layanan dapat diperluas untuk menjangkau lebih banyak pengguna; penambahan saluran komunikasi selain email, telepon, dan live chat, E-Health Surabaya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan saluran komunikasi lain, seperti media sosial atau aplikasi pesan instan; penyediaan FAQ E-Health Surabaya dapat menyediakan FAQ (Frequently Asked Questions) di website untuk membantu pengguna dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang sering ditanyakan. Dengan terus meningkatkan kualitas layanan customer service, diharapkan E-Health Surabaya dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengguna dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan E-Health Surabaya (Maulani, 2020).

## KESIMPULAN

Pelayanan publik adalah kewajiban dan tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Peningkatan pelayanan publik muncul dari masyarakat yang terus menerus menyuarakan tututannya akan pelayanan publik yang lebih baik. perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membawa angin segar bagi dunia kesehatan. E-Health hadir sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan menjangkau masyarakat yang lebih luas. E-Health dapat mengotomatisasi banyak proses manual dalam pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, dan telemedicine. Salah satu kota yang telah menerapkan inovasi E-Health adalah Kota Surabaya. Telah dijelaskan dan didukung oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan ini bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan sistem informasi kesehatan yang handal, terintegrasi, dan berbasis elektronik yang sejalan dengan tujuan E-Health Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya menggunakan indikator E-GovQual yang meliputi easy of use (kemudahan penggunaan) masyarakat dapat menggunakan E-Health dengan mudah karena fitur E-Health yang

sederhana, dapat diakses dimanapun dan kapanpun selama ada internet atau menggunakan E-Kios, trust (kepercayaan) E-Health telah memiliki fitur keamanan yang dapat menjamin penggunaan layanan dalam bentuk keamanan kebijakan data pengguna yang lebih spesifik dan diikuti dengan kebijakan-kebijakan yang menjamin kerahasiaan data, reability (keandalan) E-Health dapat diakses oleh masyarakat yang akan berobat dan dapat menggunakan komputer dan E-Kios yang sudah disediakan oleh puskesmas dan rumah sakit, content and appearance of information (isi dan tampilan informasi) kualitas dalam informasi dan tata letak fitur yang tidak terlalu banyak atau bisa dibilang sangat sederhana agar memudahkan penggunaannya dan terdapat pilihan 3 bahasa yaitu bahasa Indonesia, Bahasa Jawa, dan Bahasa Madurang yang merupakan bahasa yang sering digunakan sebagian besar oleh masyarakat Kota Surabaya, dan citizen support (pendukung) terdapat fitur yang tidak ada seperti di website tidak terdapat fitur help desk dan dalam website sangat sederhana dan dilengkapi dengan petunjuk audio yang dapat menuntun masyarakat untuk melaksanakan pendaftaran dll. Hasil dari deskripsi kualitas pelayanan E-Health di Kota Surabaya dapat terlaksana dengan baik di masyarakat, meskipun terdapat beberapa kendala tetapi dapat diatasi oleh pemerintah terutama dalam point pendukung, pada situs website E-Health kota Surabaya tidak terdapat fitur help desk tetapi ini bukan berarti sepenuhnya membuat masyarakat kesusahan.

## REKOMENDASI PENGEMBANGAN

Rekomendasi untuk pemerintah, yaitu harus tanggap dalam mengembangkan fitur-fitur yang menarik dan sederhana untuk memudahkan pengguna pelayanan E-Health bagi masyarakat, dan tetap menciptakan fitur-fitur yang dibutuhkan seperti help desk meskipun tidak sepenuhnya membuat masyarakat kesusahan tetapi harus segera diperbaiki agar tidak muncul masalah sekecil apapun. Dan tetap memberikan pembelajaran tentang penggunaan layanan E-Health dengan munculnya perkembangan-perkembangan fitur yang diberikan. Rekomendasi untuk masyarakat atau pengguna layanan E-Health Kota Surabaya bersabar untuk menggunakan dan mengetahui cara kerja layanan E-Health dengan adanya perkembangan fitur baru. Sebagai masyarakat yang berada di jaman serba teknologi kita harus gaktek tentang pelayanan publik yang sudah canggih. Untuk pemerintah dan masyarakat harus saling berdampingan dalam adanya layanan E-Health ini dikarenakan pelayanan yang baik tergantung dengan penyedia pelayanan dan pengguna pelayanan yang baik untuk memajukan negara yang baik dan berkembang sesuai teknologi yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- unissa Nur Widiani, A. (2018). *KUALITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI E-FELING KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI*.
- Maulani, W. (2020). PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PROGRAM E-HEALTH DI KOTA SURABAYA). *As Siyash*, 5(2).
- Muhammad Nasrullah, & Anggraeny Puspaningtyas S.AP., M.AP. (2023). Optimalisasi Reformasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program E-Health Pada Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 4(2), 132–143. <https://doi.org/10.55606/jass.v4i2.396>
- Krishnawan Panji Agastya, E. H. F. S. AP., M. A. (2016). *PENERAPAN LAYANAN E-HEALTH DI PUSKESMAS JAGIR KELURAHAN JAGIR KECAMATAN WONOKROMO KOTA SURABAYA*.
- Prabowo, S. A., Rizky, M., & Mashuri, M. A. (2020). *IMPLEMENTASI E-HEALTH SEBAGAI ALTERNATIF ANTRIAN ONLINE DI PUSKESMAS KALIRUNGKUT KOTA SURABAYA*.
- Uliya, A., Magfiroh, S. N., Indartuti, E., & Si, M. (2021). *KUALITAS LAYANAN PROGRAM E-HEALTH DI PUSKESMAS KETABANG KELURAHAN KETABANG KOTA SURABAYA*.