

**STRATEGI PEMBERDAYAAN MAHASISWA MAGANG KAMPUS
MERDEKA DALAM UPAYA MENGOPTIMALKAN PROGRAM
PUSPAGA DI BALAI RW 09 KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN
MELALUI WEBSITE SSW ALFA DAN SIAP PPAK**

Septian Dita Pradita

Program Studi Administrasi Niaga,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
septiandiftaa@gmail.com

Ni Made Ida Pratiwi

Program Studi Administrasi Niaga,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
madeida@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Manusia adalah makhluk cerdas yang selalu meningkatkan kemampuannya untuk memudahkan setiap kegiatannya. Segala alat dicoba dan digunakan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas setiap tindakan yang dilakukannya, berbagai percobaan dilakukan agar dapat menghasilkan jumlah efisiensi yang besar dengan tenaga yang seminimal mungkin. Perkembangan dimulai dari proses sederhana dalam kehidupan sehari-hari sampai pada tingkat pemenuhan kepuasan sebagai individu dan makhluk sosial. Dari masa ke masa kemajuan teknologi terus berkembang, mulai dari era teknologi pertanian, era teknologi industri, era teknologi informasi, dan era teknologi komunikasi dan informasi. Perkembangan ini membawa berbagai dampak dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, setiap individu tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan setiap perkembangan ini. Di era tahun 2000 adalah puncak kemajuan teknologi yang sangat pesat perkembangannya, teknologi informasi dan telekomunikasi menjadi trend kehidupan setiap individu, tiap saat, tiap waktu dan tiap detik manusia memanfaatkan teknologi ini. Kegiatan mulai dipermudah dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan, mulai dari komunikasi, informasi, transaksi, edukasi, hiburan sampai pada kebutuhan paling pribadi sekalipun dapat terlayani dengan teknologi ini. Perubahan aktivitas individu mulai mempengaruhi proses transaksi yang dilakukannya, setiap individu tidak bergantung lagi kepada uang tradisional tetapi sudah menggunakan uang maya dan pada masanya nanti semua terkoneksi ke arah ini. Aktivitas serba digital dan elektronik dengan data sebagai peranan utamanya, individu tidak lagi terbatas pada ruang dan waktu, mereka bisa melakukan transaksi secara elektronik dimana saja, dengan siapa saja dan kapan saja. Uang digital memegang peranan penting, gaji diberikan secara digital, belanja dan transaksi juga dengan sarana digital bahkan aktivitas kegiatan transaksi juga dialihkan secara digital karena lebih cepat, efektif dan efisien.

Kata Kunci: *Perkembangan Teknologi, Teknologi Informasi, Digital Informasi*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dalam kehidupan dimulai dari proses sederhana dalam kehidupan sehari-hari samapai pada tingkat pemenuhan kepuasan sebagai individu dan makhluk sosial. Dari masa ke masa kemajuan teknologi terus berkembang, mulai dari era teknologi pertanian, era teknologi industri, era teknologi informasi, dan era teknologi komunikasi dan informasi. Perkembangan ini membawa berbagai dampak dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, setiap individu tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan setiap perkembangan ini.

Pada zaman sekarang ini teknologi sangat penting bagi kehidupan manusia khususnya pada penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan program PUSPAGA Kota Surabaya yang berbasis *Website*. karena terus berhubungan dengan beragam kepentingan dan tujuan yang dimiliki oleh anggota masyarakat pengelolaan pelayanan publik oleh pemerintah sering kali dianggap kurang efektif, terutama karena kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.

Masyarakat menuntut peningkatan pelayanan, sehingga pelayanan publik harus diberikan dengan standar yang lebih tinggi. Namun, banyak orang yang berpendapat bahwa layanan yang ditawarkan terlalu rumit, memakan waktu, mahal, tidak menarik, dan tidak setara. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mempertimbangkan kebutuhan kliennya. Sesuai Azis Sanapiah (2000: 15), teori Gasperz mengemukakan bahwa enam indikasi pelayanan yang baik dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini mencakup jaminan mengenai ketepatan waktu pelayanan, keakuratan pelayanan, keramahan dan kesopanan, akuntabilitas, ketelitian, dan kenyamanan pemberian pelayanan. Dengan memenuhi kriteria-kriteria ini, diharapkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada mereka. Oleh karena itu pemerintah kota khususnya pemerintah kota Surabaya terus melakukan inovasi untuk melancarkan proses pelayanan publik di Kota Surabaya.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Teknologi Digital

Teknologi Digital adalah sebuah teknologi informasi yang lebih mengutamakan kegiatan dilakukan secara komputer/digital dibandingkan menggunakan tenaga manusia. Tetapi lebih cenderung pada sistem pengoperasian yang serba otomatis dan canggih dengan system komputeralisasi/format yang dapat dibaca oleh komputer. Teknologi digital pada dasarnya hanyalah sistem menghitung sangat cepat yang memproses semua bentuk-bentuk informasi sebagai nilai-nilai numeris. Perkembangan teknologi ini membawa perubahan pada kualitas dan efisiensi kapasitas data yang dibuat dan dikirimkan, seperti ; gambar menjadi semakin jelas karena kualitas yg lebih baik, kapasitas menjadi lebih efisien dan proses pengiriman yang semakin cepat.

Teknologi digital menggunakan sistem bit dan bite, untuk menyimpan data dan memproses data, sistem digital mempekerjakan sejumlah besar switch listrik mikroskopis hanya memiliki dua keadaan atau nilai (Biner 0 dan 1). Dari system ini dihasilkan berbagai perkembangan yang sangat signifikan seperti bidang komunikasi, transformasi informasi, pengolahan data, keamanan data dan penanganan kegiatan yang semakin kompleks. Komunikasi yang telah berkembang pesat dengan adanya penemuan jaringan komunikasi data yang semakin maju mulai dari jaringan HSDPA, 2G, 3G, 4G bahkan sudah mulai masuk keteknologi tinggi yaitu 5G. Kecepatan perkembangan teknologi jaringan ini begitu singkat dan melampaui batas kecepatan perkembangan hardware, sehingga banyak konsumen teknologi informasi yang selalu harus mengikuti perkembangan ini agar dapat menikmatinya. Disaat masih menikmati jaringan 4G telah ada jaringan yang lebih cepat dan besar kapasitasnya.

Teknologi digital akan terus berkembang. Pada masa yang akan datang, perkembangan teknologi ini dipengaruhi tiga hal, yaitu transisi digital, konvergensi jaringan, dan infrastruktur digital. Konvergensi jaringan adalah efisiensi dan efektifitas jaringan komunikasi yang dapat digunakan seperti telepon, video dan komunikasi baik dirumah maupun pada perusahaan. Semakin tingginya kebutuhan konvergensi jaringan ini maka teknologi akan berubah mengarah ke kebutuhan tersebut.

Era transisi atau perpindahan teknologi dari teknologi sebelumnya ke teknologi digital aik dari sisi produsen maupun komsumen telah beralih memilih teknologi yang lebih simple yaitu teknologi digital . Khusus untuk konvergensi jaringan akan mengacu pada kecenderungan gaya hidup, yaitu waktu di rumah yang berfokus pada keluarga dan kesibukan perjalanan yang merupakan gabungan antara bekerja dan bermain. Selain itu, kesibukan di kantor antara kerja dan kebutuhan hiburan. Dengan kecenderungan itu, produsen produk digital akan mengarahkan peluang bisnisnya ke sana. Produk dan teknologi akan mengikuti perkembangan gaya hidup masyarakat dengan teknologi di era digital. Produsen produk-produk digital harus mampu memberi solusi komprehensif pada era konvergensi jaringan itu.

Pesatnya perkembangan teknologi dan gaya hidup masyarakat membawa perubahan yang pesat pula akan kebutuhan teknologinya, disini teknologi digital menjadi pilihan utamanya.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif. Data disajikan secara metodis, tidak memihak, dan benar dengan mengacu pada kenyataan di lapangan, oleh karena itu pendekatan ini dipilih. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai kualitas upaya pengoptimalan program PUSPAGA di Kelurahan Menur Pumpungan. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan desain deskriptif. Purposive sampling digunakan untuk memilih informan dengan harapan mereka mempunyai pengetahuan yang relevan dengan tujuan penelitian. Narasumber utamanya adalah pimpinan Satuan Kerja Kelurahan Menur Pumpungan. Sementara itu, sejumlah orang yang bekerja di kecamatan dan pihak lain yang

bergerak di bidang pemberian layanan menjadi informan pendukung. Dalam penelitian ini, analisis model interaktif merupakan metode analisis data.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa warga Kelurahan Menur Pumpungan merasa sangat puas dengan layanan program PUSPAGA Balai RW saat ini. Pegawai telah responsif dalam membantu masyarakat, terutama yang memerlukan perhatian khusus atau merasa bingung dengan layanan yang ada. Interaksi yang baik antara petugas dan pengunjung tercermin dari kemauan petugas untuk membantu menyelesaikan kesulitan yang dihadapi pemohon. Penggunaan Website SSW ALFA dan SIAP PPAK berdampak positif terhadap efektivitas pengurusan dokumen kependudukan dan membuat proses pengurusan dokumen menjadi lebih mudah bagi masyarakat, baik melalui pengurusan secara mandiri maupun online. Fitur-fitur yang ada sangat mempermudah petugas kelurahan maupun masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, karena informasi berupa langkah-langkah dan dokumen yang harus diunggah diinformasikan dengan jelas.

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil temuan lapangan yang telah dianalisis sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa Website SSW ALFA dan SIAP PPAK merupakan inovasi pelayanan berbasis yang dikembangkan oleh DP3APPKB Kota Surabaya. Inovasi ini bertujuan memudahkan masyarakat Surabaya dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan, Pengaduan Masyarakat, dan menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien daripada sebelum adanya inovasi ini.

Websitetersebut dapat di akses melalui untuk pengguna smartphone Android dan diakses melalui situs web untuk pengguna iPhone dan PC/Laptop. Masyarakat di Kelurahan Menur Pumpungan mengungkapkan kepuasan mereka terhadap pelayanan saat ini. Responsivitas pegawai dalam membantu masyarakat, khususnya bagi mereka yang membutuhkan pelayanan khusus atau bingung dengan prosedur, tercermin dalam interaksi antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keinginan petugas untuk membantu mengatasi kesulitan yang dialami oleh pengunjung menjadi salah satu aspek yang menunjukkan efektivitas pelayanan. Di tambah lagi dengan Website dari DP3APPKB Kota Surabaya yang sangat mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online mandiri atau dengan user petugas kelurahan. Selain itu, panduan terakrit langkah- langkah maupun dokumen yang harus diunggah sangat lengkap dan mudah dipahami oleh pemohon. Sehingga, pengurusan dokumen sangat efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Satispi, Evi dan Taufiqurokhman, (2018), "Ruang Lingkup Pelayanan Publik" dalam Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, (Ciputat: UMJ Press, 2018), 73.
- Rukayat, Yayat, (2017), "Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)", No.2, Tahun 2017.

Centric Digital, What is Digital Transformation?
<https://centricdigital.com/resources/digital-transformation>, © Centric Digital 2019.
Danuri. M, Suharnawi, 2017, Trend perkembangan teknologi,
INFOKAM Nomor I Th. XIII/MARET/2017.