

# INTELEKTUAL

**JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN ILMU KOMUNIKASI**



**Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi**  
*Siti Marwiyah<sup>1</sup>, Andhi Nur Rahmadi<sup>2</sup>, Faisal Ansori<sup>3</sup>*

**Evaluasi Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Dalam Pengelolaan Data Perizinan (APDP) Berbasis Information Technology (IT)**  
*Imam Sucahyo<sup>1</sup>, Andhi Nur Rahmadi<sup>2</sup>, Agus Mardianto<sup>3</sup>*

**Implementasi Program Administrasi Kependudukan Pada Pelayanan Akta Kelahiran Di Kelurahan Babatan Kecamatan Wiyung Kota Surabaya**  
*Shelvia Dwi Indriani<sup>1</sup>, Tjitjik Rahaju<sup>2</sup>*

**Pola Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo**  
*Susanti Bilondata<sup>1</sup>, Widya Kurniati Moh<sup>2</sup>, Rifka S. Akibu<sup>3</sup>, Dian Fitriani Karim<sup>4</sup>*

**Strategi Corporate Image Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Media Sosial Tiktok**  
*Hocky Nis Kharisma Dewi<sup>1</sup>, Arfian Suryasuciramdhan<sup>2</sup>, Gisella Aisyah<sup>3</sup>, Firdy Ahmad Fariji<sup>4</sup>, Rhizqi Dwiputra Ramadhan<sup>5</sup>*

**Peran Brand Ambassador Dalam Membentuk Keputusan Pembelian Produk**  
*Reva Fisalsabila<sup>1</sup>, Arfian Suci Ramdhan<sup>2</sup>, Yesya Vatria Barasa<sup>3</sup>, Ayu Nurmala, Deswita Fitriyani<sup>4</sup>, Ariani Galuh Pangastuti<sup>5</sup>*

**“Women Support Women” Dan Transformasi Digital: Konstruksi Realitas Sosial Pada Komunitas Daring Ibu Punya Mimpi**  
*Lina Kamila Rahmasari*

**Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Ekowisata Mangrove Surabaya 1**  
*Daniel Pedro Santoso<sup>1</sup>, Natasyah Elsisyana Putri<sup>2</sup>, Muhammad Hafidhul Anwar<sup>3</sup>, Sahistya Nabila Prameswari<sup>4</sup>*

**Tata Kelola Pertambangan Berbasis Aplikasi Simbara Sebagai Pencegahan Kerugian Keuangan Negara**  
*Anisa Kurniatul Azizah<sup>1</sup>, Bagus Teguh Santos<sup>2</sup>*

**Strategi Personal Branding Walikota Surabaya Cak Armuji Pada Akun Tiktok @Cakj1**  
*Tira Fitriawardhani<sup>1</sup>, Muhammad Fadel<sup>2</sup>, Joanna Adelaida Prigelia Salindeho<sup>3</sup>*

**Strategi Komunikasi Internal Pt Berca Kawan Sejati Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Motivasi Kerja Akibat Isu Phk Karyawan**  
*Naufal Noor Hanif<sup>1</sup>, Rini Ganefwati<sup>2</sup>, Delmarich Bilga Ayu Permatasari<sup>3</sup>*

INTELEKTUAL	VOL. 12	NO. 01	HALAMAN 1-128	SURABAYA, JULI 2025	P-ISSN : 2338-7521 E-ISSN : 3047-2725
-------------	---------	--------	------------------	------------------------	------------------------------------------

**INTELEKTUAL**  
**JURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK DAN ILMU KOMUNIKASI**

**Volume 12 Nomor 01**

**Juli 2025**

*Dewan Redaksi*

**Penanggung Jawab:**  
**Tri Prasetyowati**

**Ketua Penyunting :**  
**M. Fadeli**

**Wakil Ketua Penyunting :**  
**Ratna Setyarahajoe**

**Reviewer :**  
**Rachmat Kriyantono**  
**Lukman Arief**  
**Aris Sarjito**  
**Herini Sitiaisyah**  
**Rahmawati Zulfiningrum**  
**Turnomo Raharjo**  
**Nourma Ulva Kumala Devi**  
**Bresca Merina**  
**Mohammad Luthfi**  
**M. Hilmy Aziz**

**Penyunting Pelaksana :**  
**Fierda Nurany**  
**Heru Irianto**  
**Tira Fitriawardhani**  
**Bagus Ananda Kurniawan**  
**Delmarrich Bilga Ayu P.**

**Sirkulasi & Distribusi :**  
**Tri Astuti PL.**  
**Djoko Prasetyo**  
**Anissa Lutfita**

**Alamat Redaksi :**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Bhayangkara Surabaya**  
**Jl.Ahmad Yani 114 Surabaya–60235 Telp.**  
**(031) 8285602 pesawat 121**  
**Fax. (031) 8291107**

**Website: [www.ubhara.ac.id](http://www.ubhara.ac.id)**  
**E-mail: [intelektual@ubhara.ac.id](mailto:intelektual@ubhara.ac.id)**

### *Pengantar Redaksi*

Alhamdulillah, Jurnal Intelektual edisi nomor 1 (satu) dari volume 12 (dua belas) bisa hadir kembali dihadapan penikmat artikel ilmiah. Kehadiran edisi ini menjadi bukti eksistensi dan konsistensi dari redaksi Jurnal Intelektual untuk ikut serta menyebarkan hasil-hasil penelitian maupun artikel konseptual. Betapa pun sulitnya mengumpulkan artikel-artikel ini, redaksi hingga tahap ini mampu merampungkan sesuai edisi yang telah ditetapkan.

Tema tulisan dalam artikel edisi ini berupaya mengungkapkan khazanah perkembangan keilmuan khususnya dibidang Administrasi Publik maupun Ilmu Komunikasi. Kedua bidang ilmu ini menempati peran strategis baik dalam percaturan ilmu teoritis atau pun praktis. Tanpa kita sadari bahwa kedua bidang ilmu ini lah yang sering kali menghiasi kehidupan publik kita, sehingga menjadi sebuah keniscayaan bagi kita semua untuk terus mengkaji dan meneliti fenomena-fenomena yang terjadi.

Administrasi Publik terus mengalami perkembangan searah dengan perkembangan sistem ketatanegaraan di Republik ini. Sedangkan Ilmu Komunikasi semakin pesat perkembangannya, karena kini seakan tanpa batas dan jarak baik secara geografis maupun demografis. Untuk itu, edisi kali ini tetap menghadirkan 11 (sebelas) artikel yang kesemuanya merupakan rumpun dari Administrasi Publik maupun Ilmu Komunikasi.

Akhirnya, redaksi berharap keberadaan Jurnal ini dapat terus eksis dan mampu menjadi asa atas semua harapan civitas akademika FISIP Ubhara Surabaya sebagai media bagi dosen dan mahasiswa dalam pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kritik dan saran konstruktif selalu kami terima untuk Jurnal Intelektual yang lebih baik lagi.

**INTELEKTUAL**  
**JURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK DAN ILMU KOMUNIKASI**

**Volume 12 Nomor 01**

**Juli 2025**

**DAFTAR ISI**

- Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi  
(Studi pada Aplikasi Poedak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)  
*Siti Marwiyah<sup>1)\*</sup>, Andhi Nur Rahmadi<sup>2)</sup>, Faisal Ansori<sup>3)</sup> **1-16***
- Evaluasi Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Dalam Pengelolaan Data Perizinan (APDP) Berbasis  
Information Technology (IT)  
*Imam Sucahyo<sup>1)</sup>, Andhi Nur Rahmadi<sup>2)</sup>, Agus Mardianto<sup>3)</sup> **17-31***
- Implementasi Program Administrasi Kependudukan Pada Pelayanan Akta Kelahiran Di Kelurahan  
Babatan Kecamatan Wiyung Kota Surabaya  
*Shelvia Dwi Indriani<sup>1)</sup>, Tjitjik Rahaju<sup>2)</sup> **32-45***
- Pola Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten  
Gorontalo  
*Susanti Bilondatu<sup>1)\*</sup>, Widya Kurniati Mohi<sup>2)</sup>, Rifka S. Akibu<sup>3)</sup>, Dian Fitriani karim<sup>4)</sup> **46-55***
- Strategi Corporate Image Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Media Sosial Tiktok  
*Hocky Nis Kharisma Dewi<sup>1)</sup>, Arfian Suryasuciramdhan<sup>2)</sup>, Gisella Aisyah<sup>3)</sup>, Firdy Ahmad Fariji<sup>4)</sup>,  
Rhizqi Dwiputra Ramadhan<sup>5)</sup> **56-68***
- Peran Brand Ambassador Dalam Membentuk Keputusan Pembelian Produk  
*Reva Fisalsabila<sup>1)</sup>, Arfian Suci Ramdhan<sup>2)</sup>, Yesya Vatria Barasa<sup>3)</sup>, Ayu Nurmalia<sup>4)</sup>, Deswita  
Fitriyani<sup>5)</sup>, Ariani Galuh Pangastuti<sup>6)</sup> **69-75***
- “Women Support Women” dan Transformasi Digital: Konstruksi Realitas Sosial pada Komunitas  
Daring Ibu Punya Mimpi  
*Lina Kamila Rahmasari<sup>1)\*</sup> **76-90***
- Pelaksanaan Pelayanan Publik di Ekowisata Kebun Raya Mangrove Surabaya 1  
*Daniel Pedro Santoso<sup>1)</sup>, Natasyah Elsisyana Putri<sup>2)</sup>, Muhammad Hafidhul Anwar<sup>3)</sup>, Sahistya Nabila  
Prameswari<sup>4)</sup> **91-99***
- Tata Kelola Pertambangan Berbasis Aplikasi SIMBARA Sebagai Pencegahan Kerugian Keuangan  
Negara  
*Anisa Kurniatul Azizah<sup>1)\*</sup>, Bagus Teguh Santoso<sup>2)</sup> **100-114***
- Strategi Personal Branding Walikota Surabaya Cak Armuji Pada Akun Tiktok @Cakj1  
*Tira Fitriawardhani<sup>1)</sup>, Muhammad Fadeli<sup>2)</sup>, Joanna Adelaida Prigelia Salindeho<sup>3)</sup> **115-121***
- Strategi Komunikasi Internal PT Berca Kawan Sejati Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Motivasi  
Kerja Akibat Isu PHK Karyawan  
*Naufal Noor Hanif<sup>1)</sup>, Rini Ganefwati<sup>2)</sup>, Delmarich Bilga Ayu Permatasari<sup>3)</sup> **122-128***

**Indek Jurnal INTELEKTUAL Tahun 2025 :**

**INDEK JURNAL INTELEKTUAL**

**Volume 12, Nomor 01 (2025) :**

**Siti Marwiyah<sup>1)\*</sup>, Andhi Nur Rahmadi<sup>2)</sup>, Faisal Ansori<sup>3)</sup>, Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi (Studi pada Aplikasi Poedak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik), Vol. 12, No. 01, Juli 2025, hal. 1-16**

**Imam Sucahyo<sup>1)</sup>, Andhi Nur Rahmadi<sup>2)</sup>, Agus Mardianto<sup>3)</sup>, Evaluasi Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Dalam Pengelolaan Data Perizinan (APDP) Berbasis Information Technology (IT), , Vol. 12, No. 01, Juli 2025, hal. 17-31**

**Shelvia Dwi Indriani<sup>1)</sup>, Tjiŕjik Rahaju<sup>2)</sup>, Implementasi Program Administrasi Kependudukan Pada Pelayanan Akta Kelahiran Di Kelurahan Babatan Kecamatan Wiyung Kota Surabaya, , Vol. 12, No. 01, Juli 2025, hal. 32-45**

**Susanti Bilondatu<sup>1)</sup> \*, Widya Kurniati Mohi<sup>2)</sup>, Rifka S. Akibu<sup>3)</sup>, Dian Fitriani karim<sup>4)</sup> , Pola Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo, Vol. 12, No. 01, Juli 2025, hal. 46-55**

**Hocky Nis Kharisma Dewi<sup>1)</sup>, Arfian Suryasuciramdhan<sup>2)</sup>, Gisella Aisyah<sup>3)</sup>, Firidy Ahmad Fariji<sup>4)</sup>, Rhizqi Dwiputra Ramadhan<sup>5)</sup> , Strategi Corporate Image Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Media Sosial Tiktok, Vol. 12, No. 01, Juli 2025, hal. 56-68**

**Reva Fisalsabila<sup>1)</sup>, Arfian Suci Ramdhan<sup>2)</sup>, Yesya Vatria Barasa<sup>3)</sup>, Ayu Nurmala<sup>4)</sup>, Deswita Fitriyani<sup>5)</sup>, Ariani Galuh Pangastuti<sup>6)</sup>, Peran Brand Ambassador Dalam Membentuk Keputusan Pembelian Produk, , Vol. 12, No. 01, Juli 2025, hal. 69-75**

**Lina Kamila Rahmasari<sup>1)\*</sup>, “Women Support Women” dan Transformasi Digital: Konstruksi Realitas Sosial pada Komunitas Daring Ibu Punya Mimpi, Vol. 12, No. 01, Juli 2025, hal. 76-90**

**Daniel Pedro Santoso<sup>1)</sup>, Natasyah Elsisyana Putri<sup>2)</sup>, Muhammad Hafidhul Anwar<sup>3)</sup>, Sahistya Nabila Prameswari<sup>4)</sup>, Pelaksanaan Pelayanan Publik di Ekowisata Kebun Raya Mangrove Surabaya 1, Vol. 12, No. 01, Juli 2025, hal. 91-99**

**Anisa Kurniatul Azizah<sup>1)\*</sup>, Bagus Teguh Santoso<sup>2)</sup>, Tata Kelola Pertambangan Berbasis Aplikasi SIMBARA Sebagai Pencegahan Kerugian Keuangan Negara, Vol. 12, No. 01, Juli 2025, hal. 100-114**

**Tira Fitriawardhani<sup>1)</sup>, Muhammad Fadeli<sup>2)</sup>, Joanna Adelaida Prigelia Salindeho<sup>3)</sup>, Strategi Personal Branding Walikota Surabaya Cak Armuji Pada Akun Tiktok @Cakj1, Vol. 12, No.01, Juli 2025, hal. 115-121**

**Naufal Noor Hanif<sup>1)</sup> Rini Ganefwati<sup>2)</sup> Delmarich Bilga Ayu Permatasari<sup>3)</sup>, Strategi Komunikasi Internal PT Berca Kawan Sejati Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Motivasi Kerja Akibat Isu PHK Karyawan Vol. 12, No. 01, Juli 2025, hal. 122-128**

*Jurnal Intelektual: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Administrasi Publik*

Volume: X No: X 20XX

P-ISSN:2338-7521 E-ISSN: 3047-2725

<https://doi.org/10.55499/intelektual.vXXiXX.XXXX>

**Judul (Tidak Lebih Dari 20 Kata, Font Times New Roman, Size 14 Bold)**

**Nama Penulis Pertama<sup>1)\*</sup>, Penulis Kedua<sup>2)</sup>, Penulis Ketiga<sup>3)</sup>**

1)Prodi atau Jurusan..., Fakultas..., Universitas..., Indonesia

2)Prodi atau Jurusan..., Fakultas..., Universitas..., Indonesia

3)Prodi atau Jurusan..., Fakultas..., Universitas..., Indonesia

Email: [Email@firstauthor.ac.id](mailto:Email@firstauthor.ac.id)

Received: March 19, 2021 | Accepted: May 01, 2021 | Published: .....

**Abstrak {Font: Times New Roman, size, 11, Bold}**

Abstrak ditulis setelah mengerjakan kesimpulan. Abstrak ditulis dalam bahasa Indonesia dengan ketentuan: 1 paragraf, 1 spasi, ukuran font 11 pt, times new roman. maksimal 250 kata. Abstrak memuat tujuan penelitian, metode penelitian yang digunakan, serta hasil / temuan artikel ilmiah.

**Kata Kunci:** Kata kunci terdiri atas 3 sampai 5 kata dan/atau kelompok kata

**Abstract {Font: Times New Roman, size, 11, Bold}**

*The abstract is written after working on the conclusion. Abstract written in English with the following provisions: 1 paragraph, 1 space, font size 11 pt, times new roman. 250 words maximum. Italic. Abstract contains the research objectives, research methods used, as well as the results / research findings.*

**Keywords:** Keywords consist of 3 to 5 words and / or word groups

**PENDAHULUAN** [Times New Roman 12, justified, 1 spasi]

Pendahuluan dalam artikel ilmiah harus memuat latar belakang yang menjelaskan alasan mengapa topik tersebut penting untuk diteliti, dengan menyajikan gambaran umum mengenai isu atau fenomena yang menjadi fokus artikel ilmiah. Selain itu, pendahuluan juga mencakup tujuan penelitian yang

ingin dicapai, apakah untuk menganalisis, mengeksplorasi, atau mengidentifikasi suatu masalah. Penulis dapat merujuk pada penelitian sebelumnya untuk menunjukkan celah yang ada dan bagaimana artikel ilmiah ini dapat memberikan kontribusi baru atau perspektif berbeda. Dalam menyusun pendahuluan, penulis juga perlu mencantumkan data atau informasi pendukung, seperti statistik atau temuan

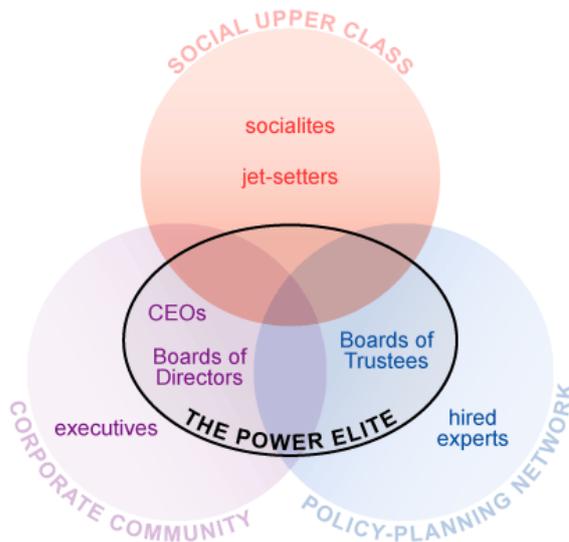
relevan, baik secara global, nasional, maupun lokal, untuk memperkuat urgensi topik yang diteliti. Referensi yang digunakan dalam artikel ilmiah ini diambil dari berbagai sumber yang relevan, seperti [contoh referensi, misalnya buku, artikel jurnal, atau penelitian sebelumnya], yang diharapkan dapat memperkuat landasan teori dan hasil analisis yang dilakukan.

Contoh Tabel dan Gambar:

**Tabel 1..... (Huruf Times New Roman 11)**

Artikel X	N	Ket.
9	Afiliasi, Judul Tabel, Judul Gambar,	
11	Nama penulis, batang tubuh makalah	

Sumber Tabel.... (Huruf Times New Roman 11)



**Gambar 1..... (Times New Roman 11)**

Sumber : Times New Roman 11

**METODE PENELITIAN** [Times New Roman 12, justified, 1 spasi]

Penulisan metode artikel ilmiah perlu menjelaskan jenis penelitian yang digunakan, misalnya apakah penelitian ini bersifat kualitatif (lebih fokus pada

pemahaman mendalam) atau kuantitatif (menggunakan angka dan data statistik), serta jenis penelitian lainnya seperti deskriptif, eksperimen, atau studi kasus. Peneliti juga perlu menjelaskan cara pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, atau studi pustaka (mempelajari buku dan artikel ilmiah). Jika menggunakan wawancara, peneliti harus menyebutkan siapa yang diwawancarai, misalnya pegawai/lurah/masyarakat di bidang terkait. Untuk studi pustaka, peneliti perlu mencantumkan sumber buku, jurnal, atau artikel yang digunakan, beserta tahun terbitnya dan jumlah referensi yang relevan. Selain itu, peneliti harus menjelaskan cara menganalisis data yang diperoleh, misalnya dengan analisis tematik (mencari tema-tema utama) atau statistik deskriptif (menggunakan angka untuk menjelaskan data). Semua referensi yang digunakan harus dicantumkan dengan cara yang sesuai dengan aturan penulisan akademik yang berlaku.

**HASIL DAN PEMBAHASAN** [Times New Roman 12, justified, 1 spasi]

Bagian Hasil dan Pembahasan berfungsi untuk menyajikan hasil artikel ilmiah dan menjelaskan makna dari hasil tersebut. Di bagian ini, peneliti harus menyajikan data hasil artikel ilmiah dengan cara yang jelas dan ringkas, seperti dalam bentuk tabel, grafik, atau deskripsi singkat yang mudah dipahami. Setelah itu, peneliti akan menganalisis data untuk mencari pola atau informasi penting yang muncul dari data yang dikumpulkan.

Jika menggunakan metode wawancara, peneliti harus mencantumkan kutipan wawancara dari informan yang diwawancarai untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang hasil yang diperoleh. Jika menggunakan studi pustaka, maka peneliti harus menganalisis data berdasarkan referensi yang digunakan

dalam artikel ilmiah, dengan membandingkan temuan dari referensi-referensi tersebut untuk mendukung atau memperkuat hasil artikel ilmiah.

Selain itu, pada bagian pembahasan, peneliti perlu mengaitkan hasil artikel ilmiah dengan penelitian sebelumnya, untuk melihat apakah hasil yang ditemukan mendukung atau bertentangan dengan penelitian sebelumnya. Peneliti juga harus menghubungkan hasil artikel ilmiah dengan konsep atau teori yang digunakan sebagai dasar analisis.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN** [Times New Roman 12, justified, 1 spasi]

Penulisan kesimpulan dan saran dalam artikel ilmiah harus disajikan dengan jelas dan terstruktur. Kesimpulan merupakan ringkasan dari hasil artikel ilmiah yang menjawab tujuan penelitian, tanpa menyertakan data angka atau statistik. **Kesimpulan** harus menegaskan temuan utama secara ringkas, tanpa merinci angka-angka atau hasil statistik yang terperinci. Di bagian ini, peneliti menyatakan hasil artikel ilmiah secara keseluruhan dan menghubungkannya dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam pendahuluan.

**Sedangkan, saran** bertujuan untuk memberikan arahan bagi artikel ilmiah lanjutan atau langkah-langkah praktis yang dapat diambil untuk memperbaiki atau menyempurnakan hasil artikel ilmiah. Saran ini dapat berupa rekomendasi terkait kebijakan, praktik, atau perubahan yang perlu dilakukan berdasarkan hasil artikel ilmiah yang telah diperoleh. Selain itu, peneliti dapat memberikan saran untuk artikel ilmiah selanjutnya, yaitu topik-topik yang masih perlu dikaji lebih lanjut agar artikel ilmiah dapat lebih menyeluruh dan bermanfaat.

Dalam menulis saran, peneliti juga dapat menyarankan agar penelitian lanjutan memperhatikan aspek-aspek tertentu yang belum tercakup dalam

penelitian ini, serta memberikan pandangan tentang cara-cara untuk meningkatkan kualitas penelitian atau penerapan hasil penelitian tersebut di dunia nyata.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini hanya memuat referensi yang benar-benar dirujuk; dengan demikian, referensi yang dimasukkan pada bagian ini akan ditemukan tertulis pada bagian-bagian sebelumnya. Format penulisan daftar pustaka menggunakan *American Psychological Association 7th edition/APA style*. Disarankan menggunakan referensi maksimal 10 tahun ke belakang untuk buku (2015-2025) dan artikel jurnal 5 tahun terakhir (2020-2025). 80% dari artikel jurnal, 20% dari buku.

#### **CONTOH:**

- Aziz, Iwan J. 2010. *Pembangunan Berkelanjutan: peran dan kontribusi*. Emil Salim. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.
- Bogdan, Robert C. dan Biklen Kopp Sari. 2007. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Allyn and Bacon, Inc.: Boston London.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Teori dan Praktik Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Sipahelut, M. 2010. *Analisis Pemberdayaan Masyarakat Nelayan Di Kecamatan Tobelo Kabupaten Halmahera Utara*. Bogor: Buku ajar Institut Pertanian Bogor.
- United Nations Division for Sustainable Development, UNESCO. 2001, *Documents: Sustainable Development Issues Retrieved*, 05-12- 2007.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.

WCED. 1987. *Our Common Future. World Commission on Environment and Development*, Oxford University Press, Oxford.

Wedanti, I Gusti Ayu Jatiana. 2016, *Kajian Lingkungan Hidup Strategis Sebagai Bentuk Integrasi Prinsip Pembangunan Berkelanjutan dalam perencanaan tata ruang wilayah*. Magister Hukum Udayana. Vol. 5. No. 3 : 526-542.

### 1. Berita atau Website:

- Format: Penulis. (Tahun, Tanggal). Judul artikel. *Nama Situs Web*. URL

- Contoh:

Setiawan, D. (2023, April 15). Inovasi teknologi dalam pendidikan di Indonesia. *Kompas.com*. <https://www.kompas.com/tekno/read/2023/04/15/143000/inovasi-teknologi-dalam-pendidikan-di-indonesia>

### 2. Buku:

- Format: Penulis. (Tahun). *Judul buku* (Edisi). Penerbit.

- Contoh:

Hadi, S. (2019). *Manajemen pendidikan berbasis teknologi* (Edisi ke-2). Penerbit Universitas Indonesia.

### 3. Artikel Jurnal:

- Format: Penulis. (Tahun). Judul artikel. *Nama Jurnal*, volume(nomor), halaman-halaman. <https://doi.org/xx.xxx/yyyy>

- Contoh:

Anderson, P., & Brown, K. (2021). Pengaruh pembelajaran berbasis proyek terhadap keterlibatan siswa. *Jurnal Pendidikan Teknologi*, 8(3), 56-64. <https://doi.org/10.1234/jpt.v8i3.2021>

### 4. Laporan:

- Format: Nama Organisasi atau Penulis. (Tahun). *Judul laporan* (Nomor laporan jika ada). Penerbit. URL (jika tersedia)

- Contoh:

Badan Pusat Statistik. (2020). *Laporan statistik pendidikan Indonesia 2020*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/laporan-statistik-pendidikan-2020>

## PEDOMAN PENULISAN NASKAH JURNAL INTELEKTUAL FISIP UBHARA SURABAYA

### I. ARTIKEL HASIL PENELITIAN

- Penulisan Judul singkat dan mencerminkan isi artikel (maksimum 15 kata)
- Nama penulis tanpa gelar dibawahnya dicantumkan alamat institusi, No. HP dan email
- Abstrak ditulis dalam bahasa Inggris, terdiri dari satu paragraf, italic, dan menggambarkan keseluruhan isi naskah, dengan memperhatikan kaidah IMRC = Introductions, Methods, Result, Conclusion. (maksimum 250 kata).
- Kata kunci dicantumkan di bawah abstrak, dalam bahasa Inggris (3 kata) yang berisi kata-kata yang dianggap penting dalam Artikel.
- Pendahuluan (berisi ruang lingkup, masalah, tujuan, manfaat, teori/ kerangka berpikir yang digunakan, dan hipotesis kalau ada ).
- Metode Penelitian (berisi jenis penelitian, subjek dan atau objek penelitian, teknik pengumpulan, analisis data, dan keabsahan data)
- Hasil dan pembahasan (mendeskripsikan temuan hasil peneliti dan pembahasan secara teoritis/ kerangka berpikir yang telah ditentukan dalam metode penelitian)
- Simpulan (berisi secara singkat dan jelas tentang esensi hasil penelitian – jawaban atas permasalahan penelitian dan rekomendasi pada pihak terkait)
- Daftar Pustaka (diutamakan yang mutakhir - maksimum 7 tahun terakhir dan atau dari jurnal Ilmiah).

### II. ARTIKEL KAJIAN TEORITIS / KONSEPTUAL

- Penulisan Judul singkat dan mencerminkan isi artikel (maksimum 15 kata)
- Nama penulis tanpa gelar dibawahnya dicantumkan alamat institusi, No. HP dan email
- Abstrak ditulis dalam bahasa Inggris, terdiri dari satu paragraf, italic, dan menggambarkan keseluruhan isi naskah, dengan memperhatikan kaidah IMRC = Introductions, Methods, Result, Conclusion. (maksimum 250 kata).
- Kata kunci dicantumkan di bawah abstrak, dalam bahasa Inggris (antara 3 ampai 8 kata) yang berisi kata-kata yang dianggap penting dalam Artikel.
- Pendahuluan (berisi ruang lingkup, masalah, tujuan, manfaat, teori/ kerangka berpikir yang digunakan, dan hipotesis kalau ada ).
- Pembahasan : Kajian dan analisa data/ fenomena yang difokuskan
- Simpulan dan saran : berisi secara singkat dan jelas tentang esensi jawaban tujuan penulisan dan rekomendasi pada pihak terkait)
- Daftar Pustaka (diutamakan yang mutakhir — maksimum 7 tahun terakhir dan atau dari jurnal Ilmiah).

### III. FORMAT PENULISAN

- Naskah diketik pada kertas A4 dengan spasi tunggal dengan ukuran font 11, jenis huruf *times new roman*, panjang naskah maksimum 4000 kata termasuk abstrak
- Setiap naskah diserahkan dalam bentuk *soft copy* (by E-mail) dan *hardcopy*
- Tabel ditulis tanpa menggunakan garis vertikal.
- Tabel dan gambar, diberi nomor urut dan judul diletakkan di atas tabel atau gambar .
- Kutipan menggunakan *endnote* (catatan akhir kalimat kutipan, bukan catatan kaki) dengan menyebutkan Nama, Tahun : hal yang dikutip.
- Sub topik tidak diberi nomor, dicetak tebal, *Tittle Case*.
- Penulisan daftar pustaka ditulis sesuai urutan alfabet (dengan menuliskan nama keluarga terlebih dahulu-- bila ada). Dengan urutan : nama belakang, nama depan., tahun terbit, judul (dicetak miring), Kota penerbit : penerbit.

#### Contoh Pustaka Buku :

Morissan,2006, *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Prenada Media Group.

## **Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi**

### **(Studi pada Aplikasi Poedak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)**

**Siti Marwiyah<sup>1)\*</sup>, Andhi Nur Rahmadi<sup>2)</sup>, Faisal Ansori<sup>3)</sup>**

1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Panca Marga  
Probolinggo

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Panca Marga  
Probolinggo

3) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Panca Marga  
Probolinggo

Email: [andhi.iansyah@gmail.com](mailto:andhi.iansyah@gmail.com)

Received: May 16, 2025 | Accepted: May 25, 2025 | Published: July 28, 2025

#### ***Abstract***

*The development of information technology and the demands of the majority of society for services have encouraged the government to carry out digital transformation by creating innovation and improvements in public services to improve the quality of the services themselves. The Gresik Regency Population and Civil Registration Department is currently developing services through the poedak website which is used in managing population administration documents. This research is a qualitative descriptive method that describes the implementation of Poedak innovation and analysis of the quality of administrative services through the Poedak website which is based on the service quality theory according to Tcipt. The results of this research show that the implementation of the Poedak website is a form of the Gresik Regency Dispendukcapil office in encouraging e-Government in services. With this Poedak website, it is hoped that the public will be able to submit documents online without having to come to the Dispendukcapil office directly so that it is time and cost effective. If it is based on service quality with theoretical indicators of responsiveness, assurance, empathy, it has worked well and in accordance with service criteria. However, in terms of reliability indicators in the service process, it was found that employees still tend to rush in explaining services, so this is what causes input errors because people still don't fully understand what is meant. In terms of Tangibles indicators, waiting room facilities are still considered to be poor because they do not prioritize the comfort of the community as service recipients.*

**Keywords:** *Service Quality, Public Service, Poedak.*

#### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik saat ini masih menjadi peroblem nasional yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif dari pemerintah. Respon masyarakat terhadap pelayanan publik masih menilai bahwa pelayanan publik yang

diberikan baik instansi pemerintah pusat maupun daerah tidak maksimal. Untuk itu pemerintah terus mendorong instansi publik untuk terus melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang saat ini telah menjadi bagian dari *e-government* dalam rangka

\*Corresponding author.

E-mail: [andhi.iansyah@gmail.com](mailto:andhi.iansyah@gmail.com)

meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dinamika dan perkembangan era Globalisasi yang diikuti oleh penggunaan teknologi informatika menuntut pola pelayanan publik disegala sektor kehidupan mengalami penyesuaian baik sumber daya manusia, mekanisme hingga inovasi guna menghasilkan produk layanan publik yang maksimal kepada Masyarakat (Cahyono.*et.al*,2023). Inovasi pelayanan publik adalah tindak lanjut dari proses evaluasi instansi pemerintah terhadap pengaduan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dengan hal tersebut instansi pemerintah mengubah pelayanan menjadi lebih cepat dan optimal. Partisipasi masyarakat sangat berpengaruh terhadap inovasi yang dilakukan oleh pemerintah, sebagai penerima pelayanan masyarakat harus proaktif peduli terhadap perbaikan pelayanan publik agar dapat mempermudah proses pelayanan dalam berbagai konteks dengan begitu instansi pemerintah akan terus mengembangkan inovasi atas pelayanannya. (Achmadi, 2021).

Berhasil tidaknya suatu inovasi yang diimplementasikan apabila dapat menghasilkan beberapa perubahan nyata dalam hal efektivitas dan efisiensi terhadap kualitas pelayanan seperti produk, pelayanan, proses dan juga metode pelayanan yang diimplementasikan memberikan akses kemudahan dan pemahaman kepada masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan publik yang terus melakukan pengeluaran dan pengembangan inovasi yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Pelayanan yang berkualitas memberikan implikasi kepada

masyarakat. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan (Taufi,2024).

Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Kualitas pelayanan adalah pemberian kinerja pelayanan dari instansi pemerintah melalui kemampuan yang dimiliki sehingga berdampak pada kualitas pelayanan dan kinerja yang diberikan (Yunaningsih 2021).

Sejalan dengan yang di nyatakan oleh Nuraeni, 2017 mengatakan faktor dasar dari sebuah kebijakan publik adalah kualitas pelayanan, sebab menjadi pedoman bagi para pemberi layanan agar pelayanan yang diberikan dapat memudahkan masyarakat (Nuraeni, *et.al*, 2017).

Untuk itu pemerintah terus berupaya dalam mengeuarkan regulasi atau kebijakan dalam pelayanan birokrasi pemerintahan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa regulasi terus digulirkan untuk merespon aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat seiring meningkatnya kebutuhan dalam perkembangan modernisasi. Masyarakat saat ini mengalami perkembangan teknoogi yang dinamis. Masyarakat sebagai penerima layanan semakin kritis dalam melakukan kontrol terhadap setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah khususnya

dalam proses pelayanan publik (Nur, 2023).

Setiap pelayanan administrasi dilengkapi dengan komponen pendukung untuk menjamin pelayanan yang optimal. Kesiapan sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen yang sangat penting, SDM yang handal serta sarana dan prasarana yang memadai akan menunjang kualitas pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik harus terus berupaya meningkatkan kepuasan masyarakat agar citra instansi pemerintah menjadi lebih baik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang ini telah memberikan penjelasan secara lengkap mengenai pelayanan public yang dapat menjadi dijadikan acuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan tersebut dimaksudkan agar pemberi layanan memiliki akuntabilitas serta bekerja secara profesional. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, pembaharuan inovasi haruslah memiliki nilai lebih dan keunggulan yang menjadi pembeda dari inovasi sebelumnya. Agar tidak mengeluarkan biaya dan adaptasi yang lama, maka pembaruan inovasi haruslah sesuai dengan penggunaan inovasi yang sebelumnya. Replikasi inovasi dapat dilakukan berbagai cara. Instansi yang ingin mereplikasi dapat memilih melakukan adopsi, adaptasi atau modifikasi. Ningsih et Al, 2023 mengatakan adaptasi atau modifikasi dari model inovasi dapat dilakukan sesuai kebutuhan dan

karakteristik khas instansi yang ingin mereplikasi (Yusuf, 2023).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan administratif kependudukan kepada Masyarakat Kabupaten Gresik yang seharusnya efektif, efisien, responsif dan akuntabel. Namun pada kenyataannya layanan administrasi kependudukan masih belum dirasakan sebagian masyarakat dengan maksimal. Hasil observasi awal peneliti menunjukkan masih banyak Masyarakat yang belum paham mengenai prosedur pelayanan yang disebabkan masalah klasik dari birokrasi yang berbelit-belit, antrian loket yang Panjang, serta sering terjadinya kesalahan dalam berkas kepengurusan administrasi sehingga memakan waktu yang begitu lama. Permasalahan lain yaitu banyaknya jasa calo serta masyarakat yang memberikan uang kepada pegawai agar berkas yang diproses segera selesai tanpa harus menunggu antrian.

Dengan ini pemerintah Kabupaten Gresik menggagas sebuah inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi yaitu POEDAK, POEDAK adalah pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan yaitu aplikasi berbasis Web yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Gresik dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

Berbeda dengan pelayanan Via WA sebelumnya, di POEDAK

ini tidak ada pembatasan antrian Jadi pemohon tidak perlu berebut nomer antrian. Namun pengajuan berkas harus tetap sesuai jam pelayanan (08.00 – 16.00 WIB).

Berdasarkan Peraturan Bupati Gresik No 11 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pasal 1 ayat 37 menyebutkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang selanjutnya disebut pelayanan online administrasi kependudukan adalah pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang pengiriman data atau berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi atau melalui Kios Layanan Mandiri Disdukcapil Kabupaten Gresik.

Berdasarkan latar belakang dan hasil observasi awal maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai aplikasi Poedak dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kabupaten Gresik.

## **METODE PENELITIAN**

Penggunaan metode dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara langsung hasil temuan mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Inovasi Aplikasi Poedak di Kabupaten Gresik. Menurut Kriyantoro, penelitian kualitatif merupakan proses interpretasi data yang terkumpul yang dianalisis berdasarkan teori dan di temuan

dilapangan sehingga dapat mendeskripsikan fenomena yang diteliti (Kriyantono, 2020).

Teknik pengumpulan data melalui observasi awal, wawancara, dan dokumentasi serta kajian literatur akademis dari buku, arsip resmi, dan jurnal sebagai bahan referensi yang sesuai dengan kajian pelayanan publik. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dengan informan yang dianggap paham mengenai masalah yang akan di kaji. Adapun informan dalam penelitian ini adalah, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik, Staff Pegawai, dan Masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Selanjutnya temuan dilapangan akan dianalisis dengan teknik analisis data menggunakan pendekatan analisis interaktif model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2019), yang terdiri atas tiga tahapan utama yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang mana hasil wawancara akan di analisis berdasarkan teori kualitas pelayanan publik menurut Tcipto dengan indikator teori *realibility, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* kemudian dilaksanakan proses intrepretasi data untuk penarikan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan *member check* untuk mengkonfirmasi kembali temuan dengan para informan agar data yang diperoleh benar-benar merefleksikan kondisi di lapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dinamika inovasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik pada pelayanan administrasi semula dilakukan secara

konvensional yaitu Masyarakat secara langsung datang ke kantor Dinas Dispenduk Capil dengan membawa berkas dokumen. Kemudian layanan tersebut berubah menjadi layanan melalui sistem WhatsApp selama masa pandemi *covid-19*, namun seiring berkembangnya teknologi dan instansi pemerintah dituntut untuk menerapkan *e-government* serta keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang kurang optimal menjadikan Dinas Dispenduk Capil Kabupaten Gresik melakukan inovasi pelayanan administrasi berbasis website.

#### **A. Pemanfaatan website POEDAK Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gresik**

Inovasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) merupakan terobosan baru Dispenduk Capil Kabupaten Gresik yang ditujukan kepada masyarakat Kabupaten Gresik yang akan melakukan kepengurusan berbagai dokumen kependudukan secara online dan dapat digunakan di handphone atau laptop dan komputer dengan mengakses link <http://poedak.gresikkab.go.id/>.

Dokumen administrasi kependudukan yang dapat diurus dalam web poedak diantaranya seperti KTP elektronik (eKTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta perubahan KK.

Gambar 1

Tampilan Utama Aplikasi POEDAK



*Sumber : Website Dispenduk Capil Gresik*

Program Poedak dibuat untuk mengoptimalkan pelayanan berbasis online sebagai wujud reformasi administrasi dan birokrasi, dengan tujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan dokumen administrasi dan efisiensi proses pengurusannya. Sesuai dengan pernyataan bahwa pelayanan penyelenggaraan pemerintahan yang menganut standar tertinggi teknologi informasi dan tidak diskriminatif, akan menciptakan kualitas pelayanan yang optimal dengan mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten atau kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional (Rahmatyah, 2024).

Dengan pemanfaatan web POEDAK masyarakat cukup melakukan upload dokumen persyaratan dalam bentuk gambar maupun pdf, maka dokumen akan diproses oleh Petugas Operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Namun pengajuan berkas harus tetap sesuai jam pelayanan yakni dari jam (08.00 – 16.00 WIB). Masyarakat tidak perlu berebut nomor antrian dalam proses pelayanan. Selain itu melalui website ini masyarakat sebagai

pemohon dapat memantau jalannya dokumen yang diajukan sehingga masyarakat bisa tau apakah proses dokumen sudah selesai atau masih dalam proses. Sejak diimplementasikannya penggunaan web poedak rekapitulasi pelayanan yang memanfaatkan website poedak pada tahun 2024 sebanyak 98.184. Jika dilihat berdasarkan data tersebut, maka inovasi ini sebagai jawaban atas permasalahan dan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik sehingga pelayanan kependudukan lebih optimal, cepat, efisien dan efektif.

Sebagai wujud pengembangan *e-government* dan menyambut program Dispendukcapil Go digital 4.0 Kabupaten Gresik terus berupaya mengembangkan website poedak dengan penambahan fitur-fitur yang semula hanya fitur pengajuan permohonan layanan administrasi kependudukan (adminduk) kini sudah dikembangkan mengenai letak berkas yang terdiri atas permohonan-pengajuan-validasi dan selesai. Selain itu dalam web ini juga dilengkapi dengan *chatbot* untuk meminimalisir kesalahan dalam proses pengajuan,

#### **B. Kualitas Pelayanan website POEDAK Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gresik**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui inovasi pelayanan publik di bidang administrasi, Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik meluncurkan website pelayanan yaitu Poedak. Dalam menganalisis kualitas pelayanan tersebut peneliti menganalisis berdasarkan teori kualitas pelayanan publik menurut

Tjiptono dan Chandra (2018:74) yang terdiri atas indikator, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Dari kelima indikator tersebut masih ada beberapa indikator yang dinilai belum cukup baik sehingga kualitas pelayanan masih belum maksimal. Adapun hasil penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

##### **1. Indikator “Reliabilitas atau keandalan (*reliability*)” dalam Kualitas Pelayanan Administrasi**

Keandalan juga dapat diinterpretasikan sebagai melakukan pekerjaan pelayanan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku. Dalam penelitian ini, indikator reliabilitas ditentukan oleh kecermatan pegawai, kemampuan dan keahlian pegawai dalam pelayanan serta penggunaan alat, dan kesesuaian waktu penyelesaian dokumen. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat menentukan masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pegawai kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik sebagai pemberi pelayanan jika dilihat berdasarkan dimensi kecermatan pegawai dalam proses pelayanan dinilai masih belum optimal, karena pegawai kadang masih melakukan kesalahan terkait dengan data yang dimasukkan pada dokumen administrasi kependudukan yang telah

dicetak yang menyebabkan masyarakat harus mengurus ulang untuk perbaikan data.

Masyarakat juga menilai bahwa dalam proses pelayanan pegawai juga masih cenderung terburu-buru dalam menjelaskan suatu hal terkait dengan pelayanan sehingga hal inilah yang menyebabkan kesalahan input data yang menyebabkan waktu pelayanan lebih lama dari yang telah ditentukan.

Jika berdasarkan keahlian dan kemampuan pegawai dalam penggunaan alat dan fitur dalam website poedak dinilai sudah maksimal, karena sumber daya manusia sudah baik dari latar belakang pendidikannya. Pegawai sudah paham mengenai penggunaan website dalam proses input data yang masuk hingga proses validasi. Terkait pemahaman mengenai alur pelayanan pegawai sudah paham untuk menjelaskan kepada masyarakat sehingga Masyarakat sudah tidak lagi merasakan kebingungan.

Berdasarkan dimensi kesesuaian waktu dinilai sudah cukup tepat dalam penyelesaian dokumen. Penyelesaian dokumen biasanya kurang lebih 3 hari tergantung dari pembuatan atau pengubahan data administrasi kependudukannya. Selain itu biasanya ketidaksesuaian dengan waktu pelayanan disebabkan oleh kesalahan dalam input data dan pemohon masih perlu melakukan perbaikan data. Namun berdasarkan hasil wawancara

kepada masyarakat sebagai penerima layanan, sebagian besar masyarakat jika dalam proses pengajuan penerbitan dokumen maksimal 3hari.

Hal ini menunjukkan bahwa dalam kualitas pelayanan indikator reliabilitas dapat dikatakan cukup baik, walaupun memang berdasarkan pernyataan masyarakat sikap pegawai dalam memberikan pelayanan cenderung berubah-ubah, sehingga memberi dampak negatif atas pelayanan tersebut. Dalam indikator kehandalan pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Temuan di atas merupakan temuan peneliti selama proses penelitian lapangan, yang sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Kartika (2022) yang mana menyatakan pada indikator indikator *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat), bahwa kemampuan pegawai Disdukcapil Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi poedak dinilai baik dan mengalami peningkatan secara signifikan dari pelayanan sebelumnya. Sedangkan mengenai alat atau teknologi yang digunakan pada aplikasi Poedak sebagai sistem database berbasis website memiliki performa dan fungsional yang baik.

Namun terdapat temuan yang berbanding terbalik dengan peneliti lakukan,

penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa pengembangan kompetensi aparatur pelaksana untuk membentuk kemampuan yang profesional dan memiliki kompetensi personal paripurna dilaksanakan melalui bimtek (bimbingan teknis) secara berkala yang telah berjalan baik (Kartika and Oktariyanda, 2022). Hal ini tentu berbeda, yang saat ini pelaksanaan bimbingan atau pelatihan yang tidak dilakukan secara maksimal.

## **2. Indikator “Daya Tanggap (*responsiveness*)” dalam Kualitas Pelayanan Administrasi**

Dalam indikator ini dimensi yang menjadi penilaian terhadap kualitas pelayanan pada Dispenduk Capil Kabupaten Gresik mengenai penerapan website poedak yakni pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan yakni masyarakat dan kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan terkait dengan indikator daya tanggap atau responsif sudah menerapkan dimensi *responsiveness* dengan baik. Respon pegawai dalam menanggapi setiap keluhan atau kesulitan masyarakat saat proses pelayanan atau penggunaan website dari perspektif masyarakat memberikan kesan positif

terkait kualitas dan responsivitas pelayanan kantor dispendukcapil Kabupaten Gresik, dimana pegawai terlihat responsif dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan memberikan tanggapan yang ramah dan sopan terhadap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat.

Walaupun ada pegawai yang juga belum maksimal dalam memberikan pelayanan, namun sebagian masyarakat berpendapat bahwa respon pegawai dalam pelayanan sudah cukup baik. Kesulitan masyarakat mengenai input data atau berkas pada website poedak, pegawai dengan cepat membantu melakukan input hingga selesai. Selain itu adanya peraturan dari kepala dinas mengenai mekanisme formal untuk menanggapi keluhan dan saran dari masyarakat juga diimplementasikan sebagai bagian dari upaya perbaikan pelayanan.

Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Berdasarkan kecepatan pegawai dalam melaksanakan tugasnya, dinilai sudah baik. Proses pengajuan hingga validasi dirasa sudah cepat dalam pelayanannya.

Meskipun kadang terhambat karena website yang tiba-tiba ada problem sehingga masih perlu perbaikan website yang menjadi salah satu penyebab pegawai harus melakukan validasi secara offline. Namun jika didasarkan pada kualitas pelayanan penggunaan website poedak, kecepatan pegawai sudah dirasa cepat dalam pelayanannya karena sudah sesuai dengan standart pelayanan apabila website tidak mengalami *trouble* dan persyaratan yang diinput pada website poedak sudah sesuai dan tidak ada kesalahan dari masyarakat.

Sejalan dengan temuan penelitian Hasani (2023), bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi poedak, respon atau sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dengan mengarahkan masyarakat yang belum paham terhadap penggunaan aplikasi poedak. Pelayanan yang diberikan petugas terhadap masyarakat sangat menentukan keberhasilan dalam sebuah pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik (Hasani *et.al*,2023).

### 3. Indikator “Jaminan (*assurance*)” dalam Kualitas Pelayanan Administrasi

Dalam dimensi ini bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

Masyarakat sebagai penerima layanan merasakan kepuasan terkait dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dalam kualitas layanan yang diberikan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Gresik dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Peneliti menilai indikator Jaminan (*assurance*) berdasarkan komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi melalui website poedak di Kabupaten Gresik sudah menerapkan indikator *assurance*, penilaian kualitas pelayanan administrasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik yakni pegawai memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat apabila memang tidak ada kendala baik dari internal website poedak aupun dari pemohon. Pegawai juga memberikan jaminan atas biaya pengurusan dokumen yang sudah sesuai dengan ketentuan, karena ada beberapa kepengurusan dokumen administrasi yang mengeluarkan biaya serta pegawai juga memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan dalam inidkator ini dalam hal ketepatan waktu sudah tepat, yang mana kinerja pegawai dalam pelayanan mampu memberikan kepastian jaminan

yang professional sesuai dengan standart operasional dan alur peayanan yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik terus berkomitmen terhadap pelayanan dalam website poedak yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan yang maksimal baik dalam menjelaskan proses pelayanan dan juga pengerjaan dokumen agar waktu penyelesaian sesuai dengan yang ditentukan.

Jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. Namun Kantor Dispenduk Capil Kabupaten Gresik memberikan penegasan terhadap setiap pegawai, bahwa jika dalam pelayanan masih ditemukan pegawai yang kurang baik dalam pelayanannya, maka akan ditindaklanjuti oleh Kepala Dinas secara langsung sebagai bentuk sanksi terhadap pegawai yang tidak professional serta memberikan kenyamanan dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Penelitian sebelumnya juga menyatakan bahwa pada indikator jaminan memiliki

pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, meskipun dengan nilai pengaruh yang lebih rendah dibandingkan dengan reliabilitas dan responsivitas. Pada pelaksanaan penggunaan aplikasi poedak dalam pelayanan administrasi jaminan yang diberika oleh Dinas Kependudukan dan Cattaan Sipil Kabupaten Gresik dengan memberikan tempat mengenai aspirasi, keluhan, masukan, saran, dan kritik untuk

menunjang perbaikan pelayanan. Diharapkan dengan adanya inovasi melalui aplikasi poedak dapat membantu dan mengurangi permasalahan layanan kepada masyarakat Kabupaten Gresik (Hasani *et.al*,2023).

#### **4. Indikator “Empati (*empathy*)” dalam Kualitas Pelayanan Administrasi**

Pada indikator ini menekankan bahwa pelayanan akan berkualitas apabila pemberi layanan memiliki rasa empati (*empathy*) dalam pemberian pelayanan dengan memberikan perhatian yang ramah, tulus dan berusaha memahami keinginan masyarakat dimana pemberi layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, serta memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik.

Peneliti menilai indikator ini berdasarkan sikap

pegawai dalam memberikan pelayanan, mendahulukan kepentingan pemohon, dan pegawai tidak diskriminatif atau membedakan dalam pelayanan. Berdasarkan hasil temuan dilapangan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dalam pelayanan dokumen administrasi melalui website poedak sudah menerapkan indikator Emphaty. Kualitas pelayanan pada dimensi emphaty di kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan respon pegawai terhadap masyarakat yang mengalami kesulitan, dengan sigap pegawai membantu dan pegawai melayani dengan sopan santun.

Selain itu pegawai juga tidak diskriminatif atau membedakan pemohon dalam kepengurusannya, proses permohonan atau kepengrusan diselesaikan sesuai dengan waktu input berkas yang tidak mendahulukan orang yang dikenal baik itu keluarga maupun teman. Semua didasarkan pada pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik. Meskipun demikian, pada pelaksanaan pelayanan masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah, masih ditemukan pegawai yang enggan atau hanya sekedar menjelaskan

terkait proses pelayanan atau mengenai poedak.

Masih ada beberapa pegawai yang belum memberikan senyuman dan bersikap acuh dalam menjelaskan pelayanan kepada penerima layanan yang akan melakukan input dokumen yang dirasakan oleh masyarakat. Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih optimal. Masyarakat sebagai penerima layanan tidak akan merasa puas apabila pegawai tidak menampilkan keramahan kepada masyarakat yang menyebabkan citra instansi kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik menjadi negatif.

Sesuai dengan penelitian Hasani (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai menunjukkan sikap empati yang tidak memandang pemohon dalam segi apapun namun masih diperlukan peningkatan dalam pelatihan etika pelayanan publik untuk memastikan sikap ramah dan profesionalisme pegawai dalam

berinteraksi dengan masyarakat (Hasani *et.al*,2023).

**5. Indikator “Bukti Fisik (tangibles)” dalam Kualitas Pelayanan Administrasi**

Bukti fisik yang dimaksud dalam kualitas pelayanan adalah kemampuan menunjukkan eksistensi penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan. Kualitas Pelayanan administrasi di kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik berdasarkan indikator bukti fisik dinilai sudah cukup baik. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dalam aspek komponen fasilitas, peneliti melihat bahwa fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan yang digunakan oleh pegawai sudah memadai. Seperti computer, jaringan internet serta peralatan kerja penunjang lainnya dalam proses pelayanan melalui website poedak seperti fitur dan menu di berikan untuk proses administrasi kependudukan. Masyarakat tidak perlu khawatir jika belum bisa atau terkendala input di rumah, maka bisa dilakukan di kantor dengan bantuan pegawai.

Namun disayangkan dalam segi fasilitas ruang tunggu masih dirasa kurang baik karena belum memprioritaskan kenyamanan masyarakat sebagai penerima

layanan. Berdasarkan hasil temuan, bahwa pada ruang tunggu pelayanan masih ditemukan tumpukan kertas yang berserakan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan serta kurangnya fasilitas mengenai kursi tunggu dan tidak adanya pendingin ruangan atau AC sehingga jika banyak masyarakat yang sedang mengurus dokumen akan terasa gerah. Hal ini dikeluhkan masyarakat selain itu fasilitas ruang tunggu untuk anak juga belum disediakan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan.

Dispendukcapil Kabupaten Gresik harus lebih memperhatikan kenyamanan masyarakat agar proses pelayanan menjadi lebih baik.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa bukti fisik nyata dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dilihat berdasarkan indikator *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan), tujuan dari adanya inovasi Poedak adalah sebagai langkah manifestasi reformasi administrasi dan reformasi birokrasi melalui optimalisasi pelayanan berbasis digital guna memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen adminduk secara digital, cepat, dan akurat (Kartika and Oktariyanda, 2022).

Berikut tabel rangkuman mengenai data terkait implementasi aplikasi poedak yang didasarkan pada kualitas pelayanan:

Aspek Pelayanan	Temuan
Waktu proses	Lebih cepat, efisien

pelayanan	dan fleksibel dari sebelum pelayana manual. Proses pelayanan tidak lebih dari 3 hari
Adaptabilitas	Masyarakat mampu menyesuaikan layanan melalui digitalisasi layanan dengan Poedak, meskipun membutuhkan waktu agar masyarakat terbiasa menggunakan aplikasi poedak
Produktivitas (output)	kependudukan yang diproses meningkat secara signifikan sejak Poedak diterapkan.
Biaya	Sesuai dengan prosedur dan regulasi yang sudah ditetapkan
Efektivitas pelayanan	Program berjalan cukup efektif, namun terdapat kekurangan dalam sosialisasi dan pemahaman prosedur oleh masyarakat

Berdasarkan hasil temuan dilapangan yang dianalisis berdasarkan teori kualitas pelayanan diatas Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik untuk mengembangknan dan meningkatkan kualitas pelayanan, pegawai melakukan rapat koordinasi secara berkala atau evaluasi terkait penyelenggraan pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kepada masyarakat. Evaluasi tersebut bertujuan untuk melihat perkembangan pelayanan dengan menggunakan web poedak serta mengevaluasi terkait sikap pegawai agar bisa melayani dengan lebih

ramah dan sopan, walaupun hanya beberapa pegawai yang belum melaksanakan. Faktor pendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik yaitu adanya penanaman kesadaran pegawai dalam melayani, dan saling bekerja sama antar pegawai dan fasilitas pelayanan dalam proses pelayanan yang sudah dilengkapi dengan jaringan internet yang stabil sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas mengenai peningkatan kualitas pelayanan di bidang administrasi melalui aplikasi poedak, dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum inovasi pelayanan ini diciptakan sebagai upaya pemerintah Dispendukcapil Kabupaten Gresik untuk mewujudkan *e-goverment*. Dengan implementasi penggunaan website poedak, pelayanan pengurusan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah dan efektif. Masyarakat merasakan dampak positif dengan adanya website poedak, meskipun masih ada kendala dalam input dokumen namun pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif. Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Tcipto dengan indikator teori *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy dan tangibles* ditemukan ada indikator yang masih belum memenuhi kualitas pelayanan:

1. Berdasarkan indikator *reliability* Kualitas pelayanan di bidang administrasi melalui website

- poedak di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik belum optimal dalam memenuhi kriteria reliability pada dimensi kehandalan, masih ada pegawai yang belum memberikan pelayanannya dengan baik, ditemukan pegawai masih singkat dalam memberikan penjelasan kepada pegawai.
2. Berdasarkan indikator *responsiveness* kualitas pelayanan di bidang administrasi melalui website poedak di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah memenuhi kriteria responsif. Pegawai memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dan kesulitan oleh masyarakat dalam permohonan pengajuan dokumen.
  3. Berdasarkan indikator *assurance* kualitas pelayanan di bidang administrasi melalui website poedak di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah maksimal. Pegawai memberikan jaminan terhadap biaya, waktu penyelesaian yang sesuai dengan standar pelayanan.
  4. Berdasarkan indikator *emphaty* kualitas pelayanan di bidang administrasi melalui website poedak di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah sesuai dengan kriteria. Sikap pegawai dalam proses pelayanan sudah mendahulukan kepentingan masyarakat sebagai pemohon dan tidak diskriminatif dengan memilih atau memandang pemohon dari segi mana pun. Proses pelayanan di lakukan

sesuai dengan nomor input berkas.

5. Berdasarkan indikator *tangibles* kualitas pelayanan di bidang administrasi melalui website poedak di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah cukup baik, hanya saja dalam perspektif kenyamanan masih belum optimal, karena kurangnya fasilitas dalam ruang tunggu sehingga masyarakat belum merasakan kenyamanan dalam pelayanannya.

Peneliti juga memberikan rekomendasi agar menjadi bahan pertimbangan untuk inovasi pelayanan publik selanjutnya yakni dengan melakukan peningkatan etika pelayanan untuk meningkatkan sikap ramah dan profesionalisme pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat serta meningkatkan fasilitas dan infrastruktur teknologi untuk meminimalisir terjadinya gangguan pada server yang menyebabkan pelayanan terhambat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital. Selasa, 21/12/2021. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal-inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>
- Anam, A. S. C., & Anam, C. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu*

- Komunikasi*), 11(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.55499/intelektual.v11i1.1149>
- Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2024). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KARANGMULYA KECAMATAN KADUNGORA KABUPATEN GARUT. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 15(2), Article 2.  
<https://doi.org/10.36624/jpkp.v15i2.166>
- Azizah, A. K., & Agustina, L. D. (2023). E-Government Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Pamekasan. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 10(2), Article 2.  
<https://doi.org/10.55499/intelektual.v10i2.1090>
- , A. Z. A., Afifuddin, A., & Khoiron, K. (2023). INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK (Studi Kasus Penerapan Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Dalam Pembuatan KTP (Kartu Keluarga) dan KK (Kartu Keluarga). *Respon Publik*, 17(5), Article 5.
- Irianto, H., Kurniawan, B. A., & Mulyono, A. (2022). OPTIMALISASI PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI MAL Pelayanan Publik Mini KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi)*, 9(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.67>
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI POEDAK (PELAYANAN ONLINE PENDAFTARAN ADMINISITRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK. *Publika*, 245–260.  
<https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Kriyantono, R. (2020). Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif. PRENADAMEDIA GROUP.
- Nabilla, C. R. Y., & Prastyawan, A. (2023). Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aplikasi Poedak di Dispenduk Capil Kabupaten Gresik). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(3), 429–438.
- Nuraeni, Risma Et Al. 2017. “Pelayana Publik Di Era Digitalisasi.” Diponegoro Journal Of Accounting 2(1): 2–6.
- Nur, M. I. (2023). Mal Pelayanan Publik Sebagai Praktik Inovasi Pemerintah Daerah Di Wilayah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Negara*, 98.

- Parasuraman, A. Zeithaml, V., A & Berry, L., L. 1988. SERQUAL: A Multiple-item Scale For Measuring Customer Preception of Service Q Quality . *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Tersedia di [https://www.researchgate.net/publication/225\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Rahmatyah, S., & Damayanti, E. T. (2024). Transformasi Digital Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.8806>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan Development*. Bandung : Alfabeta.
- Winahyu, R. A., & Meirinawati. (2024). Pelayanan Prima Pada Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Melalui Website Plavon (Studi Kasus Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo). *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 11(2), Article 2. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v11i02.1212>
- Yunaningsih, Ani, Diani Indah, And Fajar Eryanto Septiawan. 2021. "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi." *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia* 3(1): 9–16.

## **Evaluasi Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Dalam Pengelolaan Data Perizinan (APDP) Berbasis *Information Technology* (IT)**

**Imam Sucahyo<sup>1)</sup>, Andhi Nur Rahmadi<sup>2)</sup>, Agus Mardianto<sup>3)</sup>**

1)Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

3) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

Email: [icagravito@gmail.com](mailto:icagravito@gmail.com)

Received: May 16, 2025 | Accepted: July 10, 2025 | Published: July 28, 2025

### **Abstrak**

Penggunaan teknologi informasi mentransformasikan kegiatan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan yang berdampak terhadap kualitas pelayanan. Salah satu inovasi dari kementerian komunikasi adalah SiCantik Cloud merupakan aplikasi cerdas layanan perizinan sistem berbasis cloud public terintegrasi yang dapat digunakan oleh instansi pemerintahan secara mandiri. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanana terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Kabupaten Gresik saat ini tengah menerapkan aplikasi sicantik cloud dalam pelayanan perizinan. Penelitian ini bertujuan mengavaluasiditerapkannya aplikasi *SiCantik Cloud* berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling* yang berjumlah 6 informan terdiri atas pegawai DPMPTSP) Kabupaten Gresikserta masyarakat sebgaai pengguna aplikasi SiCantik. Berdasarkan data hasil temuan di lapangan, penerapan aplikasi SiCantik Cloud di Kabupaten Gresik sudah mampu memrikan dampak positif dalam pelayanan yang dapat meningkatkan penerbitan dokumen izin berusaha setiap tahunnya. Fitur-fitur yang ada dalam aplikais sicantik dinilai sederhana dan cukup mudah dipahami masyrakat, meskipun masih ada masyarakat yang masih belum sepenuhnya mengerti dalam mengoperasikan aplikais sicantik. Hasil evaluasi dari peneliti berdasarkan indikator Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Jangka waktu pelayanan, Biaya, Produk pelayanan, dan Penanganan pengaduan dinilai sudah sesuai dengan SOP yang tercantum dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 94 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan di Kabupaten Gresik serta sangat terbantu dari segi pelayanan yang menjadi mudah dan cepat.

**Kata Kunci:** Aplikasi SiCantik,Evaluasi, Pelayanan Publik.

### **Abstract**

*The use of information technology transforms government activities with the aim of increasing the effectiveness and efficiency of government administration which has an impact on the quality of service. One of the innovations from the Ministry of Communication is SiCantik Cloud, a smart application for integrated public cloud-based licensing services that can be used by government agencies independently. The Gresik Regency*

*Investment and Integrated One-Stop Service Office (DPMPTSP) is currently implementing the SiCantik Cloud application in licensing services. This study aims to evaluate the implementation of the SiCantik Cloud application based on the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014. The determination of informants using the purposive sampling method totaling 6 informants consisting of DPMPTSP employees) Gresik Regency and the community as users of the SiCantik application. Based on data from findings in the field, the implementation of the SiCantik Cloud application in Gresik Regency has been able to provide a positive impact on services that can increase the issuance of business permit documents every year. The features in the SiCantik application are considered simple and easy enough for the public to understand, although there are still people who do not fully understand how to operate the SiCantik application. The results of the evaluation by researchers based on the indicators of Requirements, Systems, mechanisms and procedures, Service period, Costs, Service products, and Complaint handling are considered to be in accordance with the SOP stated in the Gresik Regent Regulation Number 94 of 2021 concerning the Implementation of Business Licensing and Non-Licensing Services in Gresik Regency and are very helpful in terms of services that are easy and fast.*

**Keywords:** *SiCantik Application, Evaluation, Public Service.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintahan yang terdiri atas beberapa pelayanan di berbagai bidang seperti perizinan, pendidikan, pariwisata, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi dan pelayanan konsultasi. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia saat ini sudah menerapkan pemanfaatan teknologi informasi dengan berbasis elektronik atau biasa dikenal dengan e-government.

Pemerintahan secara dinamis mulai meninggalkan cara kerja tradisional yang identik dengan *paper-based administration* dan beralih pada *electronic government* guna untuk menunjang terciptanya pelayanan publik yang bersih, transparan, dan akuntabel. Pemanfaatan teknologi merupakan kebutuhan pokok dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mentransformasikan aktivitas pemerintahan dalam pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan

efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan menciptakan citra positif terhadap instansi pemerintah itu sendiri (Utami & Frinaldi, 2021).

*E-government* merupakan konsep pemerintahan yang pelayanannya menggunakan pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan pemerintahan agar terciptanya pemerintahan yang bersih dan transparan serta dapat menjawab tuntutan tuntutan perubahan secara efektif dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Ketersediaan pelayanan publik yang berkualitas tentu dapat menjadi instrumen yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Hal ini membuat bidang pelayanan publik sebagai sasaran utama penyelenggaraan reformasi birokrasi harus bisa menghasilkan progresivitas, baik kualitas maupun kuantitas sehingga dapat menumbuhkan kepuasan serta dapat

meningkatkan kepercayaan publik (Winahyu & Meirinawati).

Masyarakat sebagai penerima layanan dan yang paling banyak memanfaatkan setiap inovasi yang diluncurkan pemerintah juga perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, untuk mencapai tepatnya sasaran dan tujuan dari sebuah kebijakan maka pemerintah harus berusaha memiliki kemampuan untuk menghasilkan inovasi yang dapat menyediakan layanan publik secara lebih cepat dan efisien dengan melihat kondisi masyarakat sekitar (Irawan, 2018). Dengan implementasi *e-goverment* dalam pelayanan publik sebagai solusi dari berbagai masalah seperti waktu, biaya, sosial ekonomi dan kondisi geografis terlebih pada sektor pemerintahan yang mendukung pengembangan teknologi upaya tersebut dengan dikembangkannya sistem cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (Nurrahman & Rahman, 2021).

Seperti pada Pemerintah Kabupaten Gresik yakni di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu menerapkan sistem yang biasa disebut dengan Sicantik yang merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu. Aplikasi Sicantik (Cerdas Layanan Perizinan Terpadu) di gunakan oleh masyarakat Gresik agar memudahkan dalam hal mengurus perizinan karena aplikasi ini bersifat online yang dapat diakses kapan dan dimana saja. Berdasarkan dari Peraturan Bupati Gresik Nomor 94 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non

Perizinan di Kabupaten Gresik yang mengatur tentang standar operasional prosedur pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik yang menangani pelayanan perizinan. Sistem perizinan berbasis online ini selain bertujuan untuk memudahkan masyarakat juga bertujuan untuk mengurangi birokrasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan serta mempercepat validasi dalam proses pelayanan. Dengan implementasi inovasi ini juga memungkinkan investor dan pelaku ekonomi memproses perizinan dan memungkinkan pemerintah daerah memantau dan mengelola lebih baik data perizinan (Oktavia *et.al*, 2025).

Dalam pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas haruslah dilandasi dengan tujuan pelayanan dan tugas pokok pemerintahan yang baik. Dalam konsep *good governance* yang meliputi pemerintah, masyarakat dan lembaga swasta harus saling berkoordinasi. Sesuai dengan pernyataan Andrianto, bahwa pembangunan perkotaan memerlukan pemeliharaan layanan publik yang berkualitas tinggi dan memaksimalkan layanan publik untuk menciptakan *smart city* dengan memanfaatkan teknologi dan sumber daya yang dimiliki suatu daerah (Andrianto, 2010). Hasil observasi awal penelitian melihat bahwa masih banyak masyarakat Kabupaten Gresik yang melakukan pengurusan perizinan secara langsung dengan mendatangi Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten

Gresik, padahal salah satu keuntungan dari adanya aplikasi SiCantik Cloud ini yaitu masyarakat umum atau pengusaha dapat melakukan pengurusan perizinan secara online.

Dari proses input data hingga validasi perizinan. Sehingga hadirnya dari aplikasi ini di Kabupaten Gresik belum memberikan pengaruh signifikan terhadap pelayanan publik yang dilakukan secara online. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi, serta memperluas akses internet di berbagai wilayah. Selain itu, perlu adanya dukungan dari pemerintah dalam penyediaan pelatihan dan bantuan teknis bagi masyarakat yang membutuhkan (Irianto *et.al*, 2022).

Hal ini tentu berbanding terbalik dengan tujuan implementasi *e-government* yang mengharapkan kepuasan pengguna layanan dalam memanfaatkan *e-government* demi menghilangkan stigma pelayanan yang lamban dan membingungkan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih mendalam dengan kajian evaluasi dari penerapan aplikasi SiCantik Cloud dalam pengelolaan data Perizinan di Kabupaten Gresik. Evaluasi kebijakan digunakan untuk mengukur keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan suatu kebijakan publik. William N.Dunn menyatakan bahwa evaluasi diperlukan karena kebijakan yang diterapkan masih belum berjalan secara maksimal seperti yang yang

ditetapkan di awal (Agustina & Rahaju, 2021).

Pernyataan diatas sejalan dengan ungkapan Prabowo bahwa implementasi kebijakan memerlukan evaluasi, selain dari tahap kebijakan juga untuk meninjau target yang tercapai, berbagai aspek yang perlu diperbaiki agar menghasilkan kebijakan yang lebih bermanfaat di waktu yang akan datang. Kemajuan dari suatu program yang terdapat pada suatu kebijakan dapat dilihat melalui evaluasi (Prabowo *et al.*, 2022). Tidak berhasilnya suatu kebijakan yang diterapkan pada suatu daerah disebabkan oleh kurangnya antisipasi para pembuat kebijakan yang menilai bahwa implementator akan mengimplementasikan sesuai dengan tujuan dari kebijakan, padahal dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala-kendala, maka dengan hal tersebut evaluasi kebijakan diperlukan.

Untuk itu penulis tertarik untuk mengkaji penelitian ini lebih mendalam, penulis memilih teori untuk menganalisis evaluasi penerapan aplikasi SiCantik Cloud dalam pengelolaan data perizinan berbasis IT di Kabupaten Gresik mendasarkan evaluasi kebijakan pada komponen Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 yang terdiri atas Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Jangka waktu pelayanan, Biaya, Produk pelayanan serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Semua komponen diatas merupakan kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian

kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak pelaksanaan kebijakan. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

- a. Persyaratan: Indikator persyaratan dalam pelayanan publik adalah ketersediaan informasi persyaratan pelayanan. Persyaratan pelayanan adalah tuntutan yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Persyaratan yang jelas dan mudah akan berdampak pada kualitas pelayanan publik.
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan: Prosedur pelayanan dalam pelayanan publik harus jelas agar tidak membingungkan masyarakat dalam proses pelayanannya. Dalam penelitian ini Standar Operasional Prosedur (SOP) Surat Izin Tempat Usaha (SITU) adalah acuan setiap pegawai dalam membuat Surat Izin tempat usaha. Undang-undang menjadi dasar hukum dalam memberikan pelayanan yaitu tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Sistem dan mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dalam penyampaian secara lisan maupun tulisan.
- c. Jangka waktu pelayanan: Indikator waktu menjadi bagian penting dalam sebuah pelayanan publik. Penetapan standart waktu pelayanan harus

- didasarkan pada tingkat kesulitan dalam proses pelayanan dimulai dari validasi-produk pelayanan diterbitkan. jangka waktu ini diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan pada instansi.
- d. Biaya: Biaya merupakan salah satu faktor yang menjadi tolak ukur dalam implementasi suatu kebijakan khususnya dalam pelayanan publik yang bersifat administratif. Biaya merupakan besaran tarif pelayanan yang besarnya ditentukan dan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - e. Produk Pelayanan: Produk pelayanan publik adalah hasil dari kegiatan penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Produk pelayanan publik dapat berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Produk pelayanan menjadi salah satu komponen untuk mengukur kualitas pelayanan.
  - f. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan: untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, diperlukan penanganan pengaduan sebagai komitmen instansi dalam penyelenggaraan pelayanan puik agar dapat melakukan perbaikan terhadap pelayanan. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja atau metode pelayanan publik.

Melalui evaluasi kebijakan, maka instansi dapat mempertimbangkan penerapan dari suatu kebijakan dan meningkatkan kualitas pelayanan baik dari kinerja instansi pemerintah atau dari sumber daya manusia masyarakat sebagai pengguna dan penerima pelayanan.

#### **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, peneliti memilih menggunakan metode deskriptif kualitatif karena permasalahan yang dikaji bersifat sosial dan dinamis. Tujuan dari penelitian ini adalah mengeksplorasi fenomena secara mendalam dengan menggali informasi mengenai penerapan aplikasi SiCantik Cloud dalam layanan perizinan di Kabupaten Gresik dari berbagai perspektif. Penggunaan metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti, sehingga temuan penelitian dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam konteks kebijakan publik (Prakoso *et.al*, 2025).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi awal dilakukan untuk mencari tahu permasalahan yang akan dikaji, wawancara informan untuk mencari jawaban atas pertanyaan yang akan dikaji dalam penelitian ini yang kemudian di analisis dengan teori yang relevan. Pemilihan informan dilakukan secara langsung yang dianggap paham mengenai hal yang akan dikaji. Peneliti menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Melalui berbagai perspektif atau pandangan

diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran.

Selain itu peneliti juga memperoleh data melalui studi pustaka dengan cara mempelajari berbagai literatur, seperti buku, artikel jurnal, laporan penelitian, majalah, serta sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan topik penerapan siCantik Cloud dalam pelayanan perizinan. Selanjutnya hasil penelitian kemudian dianalisis dengan analisis kualitatif yang mencakup empat tahapan yaitu tahap pengumpulan data, kondensasi data, tampilan data dan penarikan kesimpulan.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Gresik, melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki kebijakan bahwa dalam kepengurusan perizinan usaha atau non usaha harus dilakukan secara online melalui *website* yang disediakan oleh instansi. Perubahan pelayanan ini memerlukan waktu untuk masyarakat agar bisa beradaptasi dengan transformasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi. Inovasi ini diciptakan sebagai fasilitas layanan perizinan yang lebih efektif, sebab proses input data sudah dilakukan secara online tanpa pengajuan berkas fisik seperti sebelumnya. Dengan adanya inovasi baru yang diterapkan tentu mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dan meminimalisir kesalahan dalam penginputan data. Keunggulan lain dari inovasi ini yakni masyarakat dapat melakukan pengajuan dimana saja dengan melakukan input data melalui

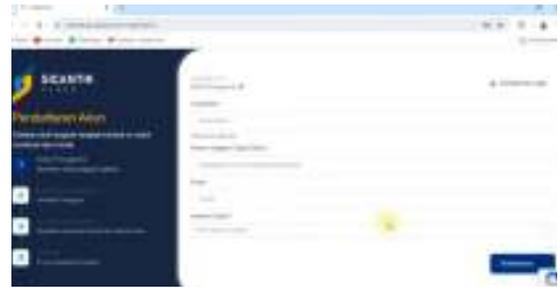
website. Berikut dijelaskan mengenai penerapan aplikasi SiCantik Cloud.

#### A. Penerapan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (SiCantik Cloud) Dalam Kepengurusan Perizinan di Kabupaten Gresik

Aplikasi Sicantik Cloud adalah aplikasi yang terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS) berbasis aplikasi web yang digunakan sebagai layanan perizinan usaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). OSS dibuat dengan tujuan mempermudah sistem perizinan yang lebih mudah dan terintegrasi secara nasional dan untuk menjamin keamanan layanan. Implementasi aplikasi sicantik di Kabupaten Gresik bertujuan untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat secara efektif dan efisien dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi tanpa terhalang waktu dan tempat. Aplikasi ini dapat diakses melalui website <https://www.sicantik.go.id/>.

Gambar 1.

Tampilan Laman Utama aplikasi Sicantik Cloud



Sebelum melanjutkan melakukan unggahan pada proses pengajuan permohonan perizinan, masyarakat harus melakukan registrasi terlebih dahulu pada website sicantik cloud yang selanjutnya akan di proses pada layanan perizinan.

Gambar 2.

Tampilan Daftar Permohonan aplikasi Sicantik Cloud



Terdapat fitur penunjang pada layanan web sicantik cloud. Fitur yang disediakan dalam website sicantik dapat menyesuaikan dengan peraturan terkait perizinan yang ada pada

masing-masing daerah. Fitur-fitur tersebut diantaranya,

- 1) Fitur *back-end* sistem untuk pengelolaan data perizinan dan dapat melayani pengajuan izin secara paralel. Maksudnya adalah dapat melakukan submit lebih dari satu permohonan
- 2) Fitur pengaduan layanan dan laporan eksekutif
- 3) Fitur forum diskusi online
- 4) Fitur cetak dokumen perizinan dengan mengunduh produk izin secara mandiri dari akun pemohon
- 5) Fitur tanda tangan digital
- 6) Pemberian Rating Pelayanan Perizinan
- 7) Penambahan status 'aktif/inaktif' pada permohonan izin dan jenis izin

Aplikasi yang dirilis oleh Kominfo ini mengalami perkembangan dalam penyempurnaan fitur implementasi kemudahan pelayanan secara elektronik. Lima kali fase penyempurnaan sebelum aplikasi ini banyak dikenal masyarakat luas dan mewajibkan pemerintah untuk menggunakan aplikasi dalam layanan perizinan. Pertama dirilis pada tahun 2010 yaitu versi Sicantik 1.0. kemudian versi Sicantik 2.0 dirilis pada tahun 2012, Sicantik 3.0 pada tahun 2013, Sicantik 4.0 di tahun 2014, selanjutnya penyempurnaan kembali dilakukan pada tahun 2017 hingga menjadi Sicantik Cloud

(5.0) yang telah terintegrasi dengan OSS (Dikutip dari: <https://techno.okezone.com/>).

Implementasi aplikasi sicantik di Kabupaten Gresik berdasarkan hasil penelitian masih belum optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang kerap terjadi yakni kurangnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan teknologi sehingga belum mampu mengoperasikan aplikasi sicantik cloud secara maksimal. Masyarakat merasa enggan untuk mengurus secara online yang menganggap bahwa proses pelayanan lebih cepat apabila dilakukan secara manual padahal dalam sistem online pelayanan lebih mudah dan cepat. Hal inilah yang menyebabkan proses pelayanan perizinan masih berjalan lama, dengan menggunakan aplikasi sicantik akan memudahkan pegawai instansi pemerintah dalam menginput data secara cepat dan meminimalisir kesalahan sehingga pelayanan akan lebih efisien. Namun sejauh ini masih belum berjalan dengan baik dalam implementasi di Kabupaten Gresik.

Karena kurangnya pemahaman dalam pengoperasiannya dan kemauan untuk belajar mayoritas masyarakat mengeluhkan aplikasi sicantik cloud dinilai rumit, akibatnya proses pengajuan permohonan perizinan atau non perizinan tidak berjalan dengan cepat dan tepat sehingga sasaran dan

tujuan layanan yang ingin dicapai jadi terhambat. Permasalahan ini disebabkan karena rendahnya literasi digital dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi *e-government*. Tidak sedikit masyarakat dalam permohonan meminta bantuan kepada pegawai untuk melakukan input data, ada juga yang melakukan input data secara mandiri namun saat masuk ke sistem data yang di-upload tidak sesuai atau belum tepat sehingga tidak dapat dilakukan proses validasi oleh pihak Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik.

Kurangnya pemahaman yang dimaksud peneliti diatas dikarenakan belum adanya pelatihan mengenai penggunaan aplikasi sicontik cloud kepada masyarakat Gresik, meskipun sosialisasi dilakukan namun belum efektif karena tidak ada simulasi penggunaan aplikasi secara langsung.

Implementasi dari aplikasi sicontik cloud di Kabupaten Gresik sebetulnya memiliki tujuan dalam mempermudah pengurusan layanan publik, seperti pelaporan dan pengurusan izin usaha. Namun disayangkan penerapan aplikasi ini belum maksimal, dalam perspektif konektivitas internet sudah memadai, faktor lain yang menjadi penghambat dalam penggunaan aplikasi sicontik dimana beberapa masyarakat Kabupaten Gresik khususnya masyarakat perdesaan dari kelompok masyarakat yang kurang melek teknologi dan

faktor usia, masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan fitur-fitur aplikasi ini yang menyebabkan adopsi penggunaan *e-government* mengalami adaptasi yang membutuhkan waktu cukup lama. Adanya kendala teknis seperti integrasi data lintas sektor dan minimnya pelatihan bagi pegawai dalam proses pelayanan dan operator sistem aplikasi sicontik cloud yang turut mempengaruhi efektivitas implementasi. Hal tersebut berpotensi menghambat tujuan pokok dari transformasi digital pada penerapan *e-government* dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, dan aksesibilitas layanan publik (Ramdani *et.al*, 2021).

Data hasil penelitian, aplikasi sicontik cloud selama di berlakukan dari tahun 2021 sampai 2024 akhir telah menerbitkan surat izin sebanyak 13.500 yang terdiri atas Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Profesi Kesehatan ( Surat Izin Praktik Dokter, perawat, dan apoteker bidan), Izin Profesi Notaris dan advokat, Surat Izin tempat Usaha (SITU), Keterangan Renaca Kota (KRK), dan izin lainnya. Data tersebut mengalami kenaikan disetiap tahunnya, meskipun masyarakat masih belum ada yang mampu dan paham dalam penggunaan fitur aplikasi sicontik, tapi dengan bantuan pegawai DPMPTSP aplikasi sicontik cloud dapat menerbitkan dokumen melalui akun pemohon.

## **B. Evaluasi Penerapan Aplikasi SiCantik Cloud Dalam Pengelolaan Data Perizinan (ALDP) Di Kabupaten Gresik**

Pada pembahasan ini evaluasi dari penerapan aplikasi sicantik cloud di Kabupaten Gresik ditinjau berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 yang terdiri atas, a) Persyaratan, b) Sistem, mekanisme dan prosedur, c) Jangka waktu pelayanan, d) Biaya, e) Produk pelayanan, f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Masing-masing indikator diatas akan di jabarkan sebagai berikut:

### **1. Persyaratan**

Dalam pengurusan layanan perizinan melalui aplikasi sicantik cloud jika dilihat berdasarkan persyaratannya dirasa tidak terlalu rumit. Dalam persyaratannya pemohon diwajibkan melakukan registrasi pada website aplikasi sicantik cloud pada laman [sicantik.go.id/](http://sicantik.go.id/). Berbagai menu dan informasi yang diperlukan untuk perizinan dapat dengan mudah diakses oleh pengguna. Adapun persyaratan agar dapat di upload di laman web sicantik cloud harus disesuaikan dengan file permohonan agar proses pelayanan segera di validasi.

Adapun persyaratan yang perlu dilengkapi adalah mengisi formulir permohonan yang

dilengkapi dengan dokumen yang disesuaikan dengan permohonan perizinan masing-masing. Berdasarkan hasil tinjauan lapangan yang telah dilakukan peneliti, diketahui masih ada masyarakat yang belum mengetahui mengenai perizinan di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik

yang dilakukan secara online dan tidak lagi menerima berkas fisik. Semua informasi mengenai persyaratan sudah dapat diakses di aplikasi sicantik cloud atau juga dapat diakses pada laman web: [dpmptsp.gresikkab.go.id](http://dpmptsp.gresikkab.go.id).

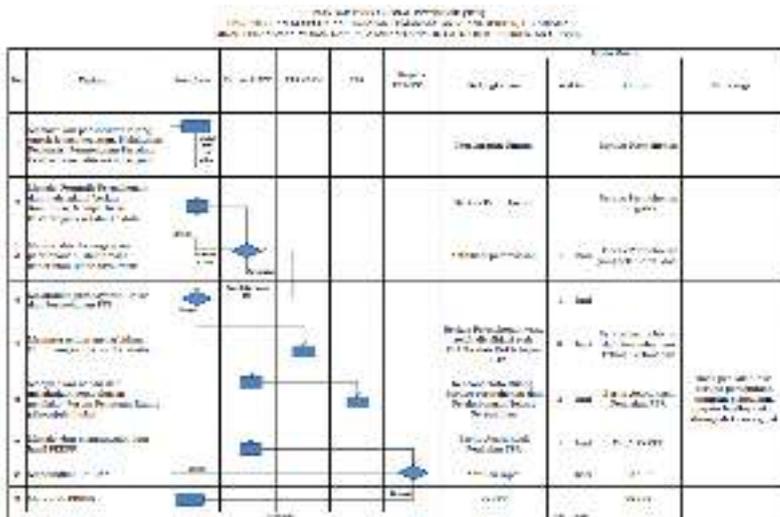
Oleh sebab itu instansi perlu melakukan penyuluhan dan pengenalan kepada masyarakat terkait aplikasi SiCantik Cloud, sehingga masyarakat paham tata cara penggunaan dan manfaat dari aplikasi tersebut. Dengan begitu proses pelayanan perizinan akan lebih efisien karena pegawai akan lebih fokus terhadap pelayanan yang masuk pada sistem.

### **2. Sistem, mekanisme dan prosedur**

Prosedur pelayanan pada penerapan aplikasi sicantik cloud di Kabupaten Gresik, pemerintah melakukan konfigurasi melalui buku pedoman dan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan dan non perizinan yang dimiliki. Dalam hal ini juga termasuk pada segi

fleksibilitas yang sesuai dengan pemanfaatannya. SOP tersebut sudah ada dalam regulasi Peraturan Bupati Gresik Nomor 89 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan adalah sebagai berikut:

Gambar 3.  
Standar Operasional Prosedur  
Persetujuan Perizinan Berusaha Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Gresik



Sumber: Peraturan Bupati Gresik  
Nomor 89 Tahun 2022

Secara singkat mekanisme sistem alur permohonan tersebut sebagai berikut:

1. Pelaku usaha melakukan registrasi laman Sicantik Cloud ([sicantik.go.id](http://sicantik.go.id));
2. Pelaku usaha melengkapi pengajuan permohonan Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup (SKKLH) dan mengupload ke dalam aplikasi Sicantik Cloud;

3. Berkas permohonan terkirim lewat sistem Sicantik Cloud dan diteruskan ke Dinas Terkait sesuai dengan permohonan pemohon untuk divalidasi dan mendapatkan Rekomendasi;
4. Pemrosesan dokumen permohonan lengkap dan benar; Penandatanganan Izin oleh Kepala Dinas;
5. Penerbitan Persetujuan berusaha atau non berusaha yang sudah di tandatangani secara digital oleh kepala dinas.

Kemudahan akses yang tergambar dari layanan aplikasi sicantik cloud terlihat pada fitur-fitur yang ditampilkan cukup sederhana dan tidak rumit. Pada setiap fitur diberikan nama beserta nama masing-masing fitur sesuai dengan fungsinya, hal ini berguna untuk memudahkan pengguna dalam memilih menu fitur yang akan digunakan. Sehingga masyarakat dapat mudah melakukan upload data sesuai dengan dokumen yang dibutuhkan. Dari segi sistem, mekanisme dan prosedur pada aplikasi sicantik cloud dalam versi website dan android sudah termasuk dalam kategori stabil, kecuali dalam keadaan server sedang di *upgrade* atau dari sistem pusat mengalami gangguan atau *trouble*.

Dalam melakukan proses pelayanan perizinan dan non perizinan, Pemerintah Kabupaten Gresik menerapkan prinsip *good governance* yaitu Transparansi, Akuntabilitas, tanggung jawab dan kepastian dalam pemberian pelayanan.

Melalui regulasi diatas, pemerintah Kabupaten Gresik telah berkomitmen menerapkan pemanfaatan aplikasi Sicantik Cloud tersebut dalam memfasilitasi masyarakat sebagai pelaku usaha dengan SOP yang jelas, meskipun masyarakat Kabupaten Gresik masih minim pengetahuan mengenai aplikasi ini, namun adanya komitmen dari Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik dapat menjadi pendoring dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif.

### **3. Jangka Waktu Pelayanan**

Kepastian terhadap jangka waktu layanan dari proses pengajuan hingga pencetakan dokumen, pemerintah Kabupaten Gresik menyatakan maksimal adalah 78 hari Kerja, estimasi waktu tersebut sudah didasarkan pada kondisi masyarakat dan pegawai sebagai pemberi layanan. Pada aplikasi sicantik cloud ini dinilai memiliki kehandalan yang cukup baik dalam mendukung proses yang tepat waktu.

Didukung dengan sistem otomatisasi pada aplikasi sicantik cloud maka akan meminimalisir kesalahan manual yang terjadi selama pengolahan data perizinan seperti kesalahan input data atau dokumen yang hilang. Dari kementrian juga selalu melakukan update dan perbaikan sistem dan jaringan agar aplikasi bisa selalu berjalan dengan baik (Nurrahman & Rahman, 2021).

### **4. Biaya**

Dalam proses pengurusan izin berusaha pada aplikasi sicantik cloud pemerintah daerah Kabupaten Gresik menetapkan tidak ada biaya apapun dalam proses pelayanannya. Jika dalam proses pelayanan masih ada biaya alasan apapun yang diminta oleh pegawai, maka masyarakat dapat langsung melapor pada layanan pengaduan yang ada pada aplikasi sicantik cloud. Masyarakat juga tidak bisa memberikan uang tip kepada pegawai agar proses pengurusan bisa selesai dengan cepat tanpa antrian, karena semua proses pelayanannya dilakukan sesuai file masuk pada sistem pelayanan sehingga tidak ada pelayanan khusus untuk dapat menyelesaikan dokumen secara cepat. Hal ini dilakukan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan masyarakat merasa tidak ada perbedaan pada pemberian pelayanan.

### **5. Produk Pelayanan**

Produk pelayanan yang diterbitkan pada aplikasi sicantik cloud adalah Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan non berusaha pada sektor kesehatan, pendidikan, lingkungan dan berbagai sektor lain yang memerlukan perizinan. Proses input data pada aplikasi sicantik cloud, masyarakat sebagai pengguna aplikasi percaya akan keamanan dan kerahasiaan data serta informasi-informasi diri melalui aplikasi Sicantik Cloud

Termasuk dalam penerbitan dokumen sebagai produk akhir yang diterbitkan berdasarkan input data pada aplikasi *Sicantik cloud* karena hasil produk pelayanan sudah di tandatangani secara elektronik oleh kepala dinas sebagai penanggung jawab pada produk yang dikeluarkandikeluarkan.

Disamping itu, masyarakat berharap aplikasi *Sicantik cloud* terus dapat dikembangkan dengan berbagai macam jenis permohonan izin usaha atau non usaha yang dapat diakses melalui aplikasi ini sehingga masyarakat luas dapat merasakan manfaat dari penggunaan layanan berbasis digital *e-government* melalui aplikasi *sicantik cloud*.

#### **6. Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan**

Sejauh ini selama proses permohonan perizinan di alihkan dengan sistem penggunaan aplikasi *sicantik cloud* pengaduan masyarakat terhadap pelayanan maupun aplikasi direspon dengan cepat oleh pegawai dan menangani keluhan atau kesulitan masyarakat dengan membantu masyarakat dalam proses input data. Kecepatan petugas atau sistem dalam merespon permintaan pengguna dan keluhan pengguna adalah indikator utama masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik terutama dalam menyediakan layanan yang lebih mudah diakses dan transparan bagi masyarakat.

Aplikasi *sicantik cloud* telah mampu memberikan pelayanan yang relatif stabil. minimnya laporan gangguan teknis atau kegagalan sistem yang dapat menghambat proses pengajuan dan penerbitan izin. Biasanya keluhannya masyarakat saat pertama kali menggunakan aplikasi disebabkan belum pemahannya dalam pengoperasian aplikasi serta fungsi fitur-fitur yang dilakukan secara online.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dijabarkan diatas mengenai evaluasi penerapan aplikasi *sicantik cloud* dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Gresik dapat disimpulkan yakni kebijakan penggunaan teknologi dalam pelayanan perizinan dari penginputan manual ke aplikasi *Sicantik cloud* merupakan kebijakan yang tepat dalam mewujudkan *e-government* selain itu pada pelayanan perizinan di Kabupaten Gresik, pemerintah daerah masih perlu mengembangkan pada proses input data secara manual yang belum belum dapat memenuhi pelayanan yang optimal seperti tidak dapat menggunakan tanda tangan secara elektronik, sehingga masyarakat yang sedang mengurus perizinan masih harus menunggu beberapa hari untuk mendapatkan tanda-tangan. Oleh sebab itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik mencoba inovasi dari pemerintah pusat yaitu aplikasi *Sicantik Cloud*.

Implementasi dari penggunaan aplikasi *sicantik cloud* di Kabupaten Gresik dapat dinyatakan sudah optimal. Hasil evaluasi pada penggunaan aplikasi

ini adalah baik dari segi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah dikatakan cukup dan berjalan sesuai SOP yang sudah ditetapkan pada Peraturan Bupati Gresik Nomor 94 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan di Kabupaten Gresik. Walaupun belum efektif dalam enerapannya dikarenakan masyarakat masih enggan untuk menggunakan aplikasi dalam pengurusan tersebut. Karena kurangnya pemahaman mengenai fitur dalam aplikasi sicantik cloud akibat sebelumnya tidak ada simulasi dalam penggunaannya, sehingga masyarakat masih mengalami kesulitan dan kebingungan. Respon pegawai kepada masyarakat yang mengalami keluhan dengan tanggap membantu baik pada proses registrasi maupun input dokumen pada laman web apikasi sicantik.

Penulis menyampaikan masukan sebagai bahan pertimbangan pihak instansi pemerintah Kabupaten Gresik sebagai implementator kebijakan, komunikasi mengenai perubahan layanan dari konvensional menjadi online perlu dilakukan sosialisasi secara berkala dan mengenai penggunaan aplikasi perlu dilakukan simuasi sebelum sebuah kenbijakan itu di jalankan. Masyarakat juga harus melek digital agar turut serta mewujudkan *e-government* pada pemerintah Kabupaten Gresik, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih maksimal sesuai tujuan dan efektif

dalam proses pelayanannya serta berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anam, A. S. C., & Anam, C. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 11(1), Article 1. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v11i1.1149>
- Andrianto N. (2010). *Good e-government: transparansi dan akuntabilitas publik melalui e-government*. bayumdi 2007. <https://dpmptsp.gresikkab.go.id/Filelayanan/520> Diakses pada 04 Maret 2024
- Irawan, Andri. 2018. "SISTEM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MERAUKE." *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial* 7 (1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35724/sjias.v7i01.967>.
- Irianto, H., Kurniawan, B. A., & Mulyono, A. (2022). OPTIMALISASI PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI MAL PELAYANAN PUBLIK MINI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu*

- Komunikasi*, 9(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.67>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). EFEKTIVITAS SICANTIK CLOUD PADA PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN BERBASIS E-GOVERNMENT DIKABUPATEN PURWAKARTA. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), Article 2.  
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- Okezone, Tampilan Baru Aplikasi Sicantik Cloud Dirilis, <https://techno.okezone.com/read/2019/09/04/207/2100558/tampilan-baru-aplikasi-sicantik-cloud-dirilis?>, Publikasi 4 September 2019, Diakses pada 06 Maret 2024
- Oktavia, L., Sartono, & Rijal, M. (2025). PENERAPAN APLIKASI SICANTIK CLOUD DALAM PROSES PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KENDARI. *Trajectories of Public Administration*, 2(1), Article 1.
- Prakoso, M. A., Aji, S. W., Ryandana, A., Febrian, R., & Widit, R. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Analisis Implementasi Aplikasi PRO Denpasar Sebagai Model E-Government di Indonesia. *Public Service and Governance Journal*, 6(1), 255–270.  
<https://doi.org/10.56444/psgj.v6i1.2467>
- Ramdani, W. N. R., Nasir, M., & Sudirman, F. A. (2021). Implementasi Aplikasi SiCANTIK pada Dinas PMPTSP Kota Kendari: Tinjauan E-Government. *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal*, 1(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.52423/pamarenda.v1i1.19305>
- Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi SiCantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*,3(1), 22–30.
- Winahyu, R. A., & Meirinawati. (2024). Pelayanan Prima Pada Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Melalui Website Plavon (Studi Kasus Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo). *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 11(2), Article 2.  
<https://doi.org/10.55499/intelektual.v11i02.1212>

**Implementasi Program Administrasi Kependudukan Pada Pelayanan Akta Kelahiran Di Kelurahan Babatan Kecamatan Wiyung Kota Surabaya**

**Shelvia Dwi Indriani<sup>1</sup>, Tjitjik Rahaju<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

Email: [shelviadwi.21064@mhs.unesa.ac.id](mailto:shelviadwi.21064@mhs.unesa.ac.id)

Received: May 15, 2025 | Accepted: July 10, 2025 | Published: July 28, 2025

**Abstract**

*The population administration program is a Surabaya City government policy to optimize services and ensure that rights ownership of citizen identity can be accessed easily and quickly. Babatan subdistrict is one of the subdistricts implementing the program and problems were found the low level of birth certificate ownership and there were still people who did not know about the program. This research analyzes the implementation of the program in Babatan Subdistrict birth certificate service, using a descriptive method with a qualitative approach. Data was collected through observation, interviews, and documentation, with both primary and secondary data sources. Data analysis techniques through data collection, data reduction, data presentation and verification. The focus of this research by Edward III theory: communication, resources, disposition, bureaucratic structure. The results of research on communication indicators still found obstacles as information distribution to the public is uneven. In the resource indicators, there were issues with facilities, such as computers lacking camera features, and problems with the Klampid Application. The disposition indicator showed a strong commitment to program implementation, while the bureaucratic structure followed Standard Operating Procedures (SOP). Recommendations include intensive communication and raising awareness about adult birth certificate ownership, adding webcams to computers, and officers being more active in communicating if there are application problems that result in delays in completion.*

**Keywords:** Implementation, Population Administration, Birth Certificate.

**PENDAHULUAN**

Pemerintah Indonesia turut memberikan perhatian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal itu berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan dari undang-undang tersebut yaitu mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas (hak, tanggung jawab, kewajiban) oleh pihak-pihak penyelenggara pelayanan publik, mewujudkan sistem pelayanan publik yang layak, penyelenggaraan pelayanan publik sesuai perundang-

undangan serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat (Sopyan & Rahaju, 2023).

Salah satu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Dengan menetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Hal itu sebagai dasar

\*Corresponding author.

E-mail: [shelviadwi.21064@mhs.unesa.ac.id](mailto:shelviadwi.21064@mhs.unesa.ac.id)

kebijakan dan penyempurnaan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang semakin profesional, dinamis dan tertib (Angkat et al., 2017).

(Angkat et al., 2017).

Pemerintah juga berupaya untuk memenuhi kepemilikan identitas penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat dengan menetapkan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan dikecualikan apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan (Permendagri, 2018).

Meskipun demikian, masyarakat masih mengeluhkan permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan survey populi center, yang merupakan survey terhadap opini publik dan kebijakan publik. Pada tahun 2021, ditemukan bahwa keluhan masyarakat yang paling banyak yaitu persyaratan berbelit-belit sebanyak 11,4% dan masalah waktu pelayanan yang lambat sebanyak 11,3% (Sopyan & Rahaju, 2023). Sehingga hal itu menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan belum cukup baik karena masih banyak masyarakat yang mengalami kendala pada prosedur yang rumit dan ketidakpastian waktu pelayanan.

Selain itu, di beberapa daerah juga masih ditemukan masalah terkait penyelesaian dokumen kependudukan. Contohnya di Kota Dumai, pelayanan yang semestinya selesai dalam waktu 25 menit sampai 4 jam kerja dalam

pelaksanaannya membutuhkan waktu 7 hari kerja. Sehingga menunjukkan waktu penyelesaian belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) (Refdi et al., 2022). Kemudian di Jakarta juga mengalami hal serupa, terjadi keterlambatan dalam proses penerbitan KTP sebanyak 155.555 warga. Akta kelahiran juga mengalami keterlambatan lebih dari dua puluh empat jam, bahkan bisa sampai berhari-hari (Rizqi, 2022). Penerbitan akta kelahiran di Papua juga mengalami permasalahan serupa, proses pembuatan akta kelahiran yang seharusnya selesai dalam 7 (tujuh) hari ternyata melebihi waktu yang ditentukan (Aini & Rachman, 2020).

Adanya berbagai permasalahan terkait keterlambatan pelayanan administrasi kependudukan akan berakibat pada rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Hal itu dikarenakan prosesnya memakan waktu yang lama. Kondisi tersebut kemudian akan memunculkan masalah seperti keterlambatan pembuatan dokumen kependudukan yang mengakibatkan tingkat kepemilikan dokumen kependudukan menjadi rendah (Pratami et al., 2023). Tingkat kepemilikan dokumen kependudukan yang rendah juga dapat disebabkan pemahaman masyarakat yang kurang terhadap urgensi kepemilikan dokumen kependudukan. Sehingga masyarakat akan mengurusnya ketika benar-benar mendesak seperti untuk keperluan sekolah dan bekerja (Ardayanti, 2021).

Pemerintah Kota Surabaya sebagai salah satu kota yang masih menghadapi kendala dalam kepemilikan akta kelahiran, telah mencatat puluhan ribu kasus keterlambatan pelaporan kelahiran bayi sepanjang tahun 2023 (Trama, 2024). Berikut data kepemilikan akta kelahiran Kota Surabaya dalam waktu lima tahun terakhir.

Grafik 1.1 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Surabaya Tahun 2019-2023



Sumber: Disdukcapil Kota Surabaya, 2023

Berdasarkan data tersebut, penerbitan akta kelahiran mengalami fluktuasi dalam waktu 5 tahun terakhir. Puncaknya pada tahun 2022, mengalami penurunan yang cukup signifikan menjadi 90.557 akta. Sehingga sampai tahun 2023, jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran mencapai 1.677.024 dari total penduduk Kota Surabaya sebanyak 3.000.000 jiwa (Disdukcapil Surabaya, 2023).

Untuk menanggapi permasalahan tentang tingkat kepemilikan akta kelahiran yang rendah, kemudian Pemerintah Kota Surabaya menetapkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pada peraturan tersebut dijelaskan bahwa penyelesaian dokumen kependudukan tidak lebih dari 24 jam. Dikecualikan jika permohonan masuk diluar jam kerja, terjadi gangguan jaringan, terjadi kelangkaan blangko KTP-el, menunggu jawaban instansi lain, belum dilaksanakannya pencatatan perkawinan, dan belum ditandatanganinya register akta catatan sipil (Perwali, 2024). Sehingga tidak lebih dari satu hari jika persyaratan dinyatakan lengkap, maka dokumen dapat diterbitkan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Program tersebut dijalankan oleh

setiap Kelurahan dan Kecamatan di Kota Surabaya sejak April 2024 melalui penggunaan Aplikasi *Klampid New Generation (KNG)*. Aplikasi Klampid ini merupakan aplikasi yang membantu untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan. Adanya aplikasi ini sebagai solusi bagi masyarakat yang ingin menghemat waktu dan tenaga dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, karena bisa diakses secara mandiri atau melalui petugas registrasi di kelurahan setempat (Trama, 2024). Salah satu kelurahan yang telah menjalankan program administrasi kependudukan yaitu Kelurahan Babatan. Berikut disajikan tabel data pengurusan administrasi di Kelurahan Babatan:

Tabel Data Adminduk Kelurahan Babatan Tahun 2023

Dokumen	Memiliki	Belum Memiliki	Persentase Belum Memiliki
KTP	22.929	474	1,6%
Akta Kelahiran	16.046	13.212	44,87%
Akta Cerai	608	121	0,4%
Akta Kawin	11.582	2.405	8,1%
KIA	4.475	2.282	7,7%

Sumber : Diolah dari Website Disdukcapil Surabaya, 2025

Berdasarkan tabel data tersebut, maka layanan administrasi yang masih belum banyak dimiliki masyarakat yaitu akta kelahiran. Berdasarkan data konsolidasi bersih Dispendukcapil Surabaya tahun 2023, Kelurahan Babatan terdiri dari 29,441 jiwa, dengan rincian Laki- laki sebanyak 14,649 jiwa dan Perempuan sebanyak 14,792 jiwa (Disdukcapil Surabaya, 2023). Sehingga sebanyak 13.212 dari total 29,441 jumlah penduduk belum memiliki dokumen akta kelahiran. Hal ini menunjukkan 44,87% atau hampir setengah penduduk Kelurahan

Babatan belum memiliki akta kelahiran.

Masalah implementasi yang muncul pada saat awal penelitian program, ditemukan adanya kemungkinan komunikasi atau penyebaran informasi yang belum merata kepada masyarakat. Masalah lainnya ditemukan pada Aplikasi Klampid sebagai sumber daya sarana dan prasarana yang beberapa kali mengalami kendala teknis sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen kependudukan.



Gambar Gangguan Jaringan Aplikasi KNG Sumber: Instagram Dispendukcapil Surabaya (diakses 18 November 2024)

Selain itu, juga ditemukan kendala pada penerbitan dokumen kependudukan yang belum sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Hal itu karena berkas yang tidak lengkap dan pemohon tidak memberikan nomor telepon yang valid. Sehingga petugas kesulitan untuk memberi informasi terkait syarat pengurusan yang harus dilengkapi dan mengakibatkan keterlambatan penyelesaian pelayanan. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mendeskripsikan lebih lanjut dengan mengambil judul **“Implementasi Program Administrasi Kependudukan di Kelurahan Babatan Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Akta Kelahiran)”**.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2012) pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data dalam bentuk deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang menjadi objek penelitian dan menghasilkan perilaku yang dapat diamati secara langsung. Lokasi penelitian ini di Kelurahan Babatan, Jalan Raya Menganti Babatan Nomor 2, Kecamatan Wiyung, Kota Surabaya.

Dalam penelitian ini berfokus pada “Implementasi Program Administrasi Kependudukan di Kelurahan Babatan Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Akta Kelahiran)” berdasarkan teori implemementasi menurut George C. Edward III dalam Agustino (2014) yang terdiri dari 4 (empat) indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) sumber data yaitu sumber data primer yang diperoleh secara langsung di lapangan dan sumber data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung. Pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan subjek penelitian diantaranya Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Petugas Dispendukcapil Surabaya yang ditempatkan di Kelurahan Babatan, Staf Pelayanan, Petugas Balai RW, Pengelola Balai RW, Kader Surabaya Hebat (KSH) dan masyarakat yang mengurus akta kelahiran di Kelurahan Babatan.

Beberapa teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan pola analisis model interaktif Miles & Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Akta kelahiran merupakan dokumen hasil pencatatan sipil yang membuktikan status hukum anak secara perdata. Adanya dokumen akta kelahiran tersebut dapat menunjukkan orang tua sah anak secara hukum. Oleh karena itu, pencatatan kelahiran merupakan bentuk tertib administrasi kependudukan bagi masyarakat dan sebagai bukti yang digunakan untuk menunjukkan legalitas anak secara hukum. Dalam melaksanakan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan merujuk pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pada peraturan tersebut telah dilakukan perubahan jangka waktu pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penerbitan dokumen secara cepat dan tepat dalam rangka memenuhi kepemilikan identitas penduduk.

Program ini ditetapkan pada tanggal 1 April 2024 oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan salah satunya akta kelahiran. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan akta kelahiran juga dapat dibantu oleh petugas registrasi yang berada di kantor kecamatan dan kelurahan. Pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran ini dibantu dengan penggunaan Aplikasi SIAK dan Sistem Informasi pendukung pelayanan kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Sistem informasi pendukung layanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu bernama

Aplikasi *Klampid New Generation (KNG)*. Aplikasi ini diluncurkan sejak bulan Juli tahun 2022. Aplikasi ini berbasis website yang dapat diakses menggunakan *computer* ataupun *smartphone* baik itu android atau iOS melalui laman website klampid <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>. Kemudian, untuk mendeskripsikan Implementasi Program Administrasi Kependudukan di Kelurahan Babatan Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Akta Kelahiran), peneliti menggunakan teori implemementasi menurut George C. Edward III dalam Agustino (2014) yang terdiri dari 4 (empat) indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Berikut uraian hasil penelitian yang didapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi:

### 1. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu aspek yang penting dalam jalannya proses implementasi kebijakan. Komunikasi yang kurang baik akan mempengaruhi dan menimbulkan dampak-dampak yang tidak diinginkan dalam pelaksanaan kebijakan publik. Akan tetapi jika komunikasi yang disampaikan secara jelas dan dapat diterima masyarakat dengan baik, maka dapat mengurangi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan (Desrinelti et al., 2021). Pada indikator komunikasi ini dikaji dari bagaimana proses komunikasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya kepada Kelurahan Babatan selaku pelaksana di tingkat kelurahan dan masyarakat sebagai pihak eksternal. Adapun hasil penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) indikator diantaranya:

#### a. Transmisi

Transmisi pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini dilakukan secara berjenjang. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

memberikan sosialisasi pelaksanaan program secara online melalui kegiatan Surabaya belajar yang biasanya disebut semut ireng atau semua staf sinau bareng. Setelah sosialisasi tersebut, kemudian diikuti surat edaran kepada setiap kelurahan untuk memasang banner pelayanan 1x24 jam di setiap kelurahan dan balai RW.



Gambar Layanan Adminduk Selesai 1x24 Jam Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Selain melalui pemasangan banner, bentuk komunikasi lainnya yang dilakukan kelurahan untuk menginformasikan adanya program yaitu melalui pesan *whatsapp* kepada RT, RW dan KSH serta melalui media sosial seperti instagram. Namun pada pelaksanaannya masih ditemukan kendala. Sebab tidak semua masyarakat dapat mengikuti informasi yang disebarkan di media sosial seperti whatsapp dan instagram. Hal itu salah satunya dikarenakan tidak semua masyarakat memiliki handphone.

Selain itu, kendala lain juga ditemukan terkait kepemilikan akta kelahiran di Kelurahan Babatan yang belum banyak dimiliki orang dewasa. Hal itu didukung dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa mayoritas anak usia 0-18 tahun pada tahun 2024 telah memiliki dokumen akta kelahiran. Dengan demikian, menunjukkan bahwa kebanyakan masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran yaitu berasal dari golongan orang dewasa. Meskipun sudah ada upaya sosialisasi yang dilakukan

Kelurahan Babatan dengan mengemas informasi persyaratan akta kelahiran dewasa melalui postingan instagram, tetapi masih banyak orang dewasa yang belum memiliki akta kelahiran.



Gambar Persyaratan Akta Kelahiran Dewasa Sumber: Instagram Kelurahan Babatan

## b. Kejelasan

Kejelasan dalam implementasi program administrasi kependudukan pada pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini dapat diterima dan dipahami oleh pelaksana serta masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini dibuktikan dengan pemahaman pelaksana dari tingkat lurah, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik hingga petugas pelayanan di Kelurahan Babatan yang telah memahami tujuan program yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat melalui percepatan penerbitan dokumen.

Masyarakat juga mengatakan bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Mbak Azizah mengatakan bahwa:

“Tepat waktu dan cepet kok prosesnya, nggak sampai 1x24 jam sudah jadi. Kemudian pas ambil akta kelahirannya di kelurahan juga cepet” (Wawancara, 10 Desember 2024)

Sehingga pada kejelasan ini telah menunjukkan pemahaman Kelurahan Babatan terhadap pelaksanaan program. Setiap pelaksana di Kelurahan Babatan

telah memahami adanya program yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan

Administrasi Kependudukan.

Sehingga adanya pemahaman terhadap pelaksanaan program tersebut menunjukkan kejelasan yang telah diterima oleh Kelurahan Babatan dan dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan akta kelahiran yang diterima oleh masyarakat karena mendapatkan penerbitan dokumen akta kelahiran yang cepat.

**c. Konsistensi**

Konsistensi merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus dan tidak berubah-ubah sehingga menjamin kebenaran informasi yang disampaikan. Konsistensi Kelurahan Babatan dalam melaksanakan program pelayanan akta kelahiran ini dapat dilihat dari petugas yang konsisten mengikuti aturan yang berlaku berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 38 Tahun 2024. Sehingga setiap petugas harus merujuk pada persyaratan dalam peraturan tersebut ketika memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat.

Selain itu, Kelurahan Babatan juga menyatakan untuk selalu konsisten mengikuti setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Kegiatan ini biasanya disebut kegiatan Surabaya Belajar atau zoom semut ireng (semua staf sinau bareng) yang diadakan setiap hari kamis melalui *zoom meeting*. Melalui kegiatan pembelajaran tersebut dapat menambah wawasan petugas dalam melakukan proses administrasi khususnya di pelayanan kelahiran. Sehingga pada indikator konsistensi telah menunjukkan konsistensi Kelurahan Babatan terhadap

pelaksanaan pelayanan akta kelahiran.

**2. Sumber Daya**

Sumber daya merupakan faktor yang juga memiliki pengaruh dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya memiliki peran yang sama pentingnya seperti komunikasi. Sumber daya pada pelaksanaan program harus selalu ada untuk memberikan dukungan selama proses implementasi kebijakan. Adanya sumber daya ini melibatkan kemampuan setiap pihak atau individu-individu yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan. Sehingga keberadaan sumber daya harus dimanfaatkan secara efisien agar dapat dapat mencapai tujuan dari implementasi kebijakan (Widodo, 2021). Adapun indikator sumber daya menurut George

C. Edward III dalam Agustino (2014) terdiri dari:

**a. Staf**

Dalam melaksanakan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan dibutuhkan staf yang memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik sejalan dengan setiap pekerjaan yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya manusia atau staf yang terlibat dalam pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan yaitu berjumlah 23 orang diantaranya sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik (1 orang)
2. Pegawai SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (1 orang)
3. Petugas Pelayanan/Registrasi (3 orang)
4. Petugas Balai RW (18 orang)

NO.	NAMA BALAI RW	NAMA PETUGAS	KETERANGAN AKTIF
1	RW 01	AGUS BUDI SETIJO UTOMO	STAF KELURAHAN BABATAN
		BRIAN SETYA A.	SATPOL PP KOTA SURABAYA
2	RW 02	DIMAS ENGGAL A.	STAF KELURAHAN BABATAN
		AHMAD ZAKKI	SATPOL PP KOTA SURABAYA
3	RW 03	ACHMAD BURHAN	STAF KELURAHAN BABATAN
		FIRMAN DENNY TAUFIK P.	SATPOL PP KOTA SURABAYA
4	RW 04	EVI KUSUMA W.	STAF KELURAHAN BABATAN
		ADAM JULIAN PRADANA	SATPOL PP KOTA SURABAYA
5	RW 05	AISAH	STAF KELURAHAN BABATAN
		MOH. SAFIK A.	SATPOL PP KOTA SURABAYA
6	RW 06	SUGIATI	STAF KELURAHAN BABATAN
		ABDUL GHOFUR	SATPOL PP KOTA SURABAYA

7	RW 07	EMIL NOVITA H.	STAF KELURAHAN BABATAN
		MOCHAMAD MULTASEM	SATPOL PP KOTA SURABAYA
8	RW 08	BAGUS YUWONO	STAF KELURAHAN BABATAN
		HERLAMBAANG DARMAWAN	SATPOL PP KOTA SURABAYA
10	RW 10	NUR FITRIA	STAF KELURAHAN BABATAN
		JOKO SAMPURNO	SATPOL PP KOTA SURABAYA

Tabel Data Petugas Balai RW Kelurahan Babatan Tahun 2024

Sumber: Data Kelurahan Babatan, 2025

Selain itu, staf yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran ini telah mendapatkan pelatihan penggunaan Aplikasi Klampid. Hal itu diketahui dari hasil wawancara dengan Pak Enggal selaku petugas pelayanan di Kelurahan Babatan bahwa:

“Dulu waktu awal adanya klampid itu ada semacam pelatihan dan sosialisasi di siola, jadi setiap petugas itu dikumpulkan untuk mengikuti kegiatan tersebut.”  
(Wawancara, 10 Desember 2024)

Dengan demikian, pada indikator ini telah terdapat staf dengan penguasaan dan kompetensi sesuai dengan bidang yang dimiliki. Hal ini dibuktikan dengan keikutsertaan setiap petugas dalam pelatihan penggunaan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) untuk mendukung terlaksananya pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan.

#### b. Informasi

Berkaitan dengan informasi yang diperoleh atau yang wajib diketahui terkait pelaksanaan kebijakan. Pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini telah tersedia informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait pelaksanaan program. Informasi tentang pelaksanaan pelayanan akta kelahiran selama 1x24 jam sebelumnya juga disosialisasikan pihak Dispendukcapil melalui kegiatan zoom semut ireng dan surat edaran. Adanya informasi yang diberikan melalui kegiatan zoom semut ireng tersebut dapat membantu memberikan informasi seputar

administrasi kependudukan dan sebagai wadah untuk menyelesaikan permasalahan tentang administrasi kependudukan seperti pelayanan akta kelahiran.



Gambar Kegiatan Zoom Semut Ireng

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Dengan demikian, pada indikator informasi ini telah dilaksanakan Kelurahan Babatan dengan menerima informasi dari pihak pelaksana di tingkat dinas tentang pelaksanaan pelayanan akta kelahiran. Informasi tersebut diterima melalui kegiatan zoom Semut Ireng (Semua Staf Sinau Bareng) dan dalam pelaksanaannya tidak ditemukan kendala.

#### c. Wewenang

Berkaitan dengan kewajiban, tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada pelaksana ketika melaksanakan sebuah pekerjaan. Wewenang pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini ditunjukkan dengan pemahaman setiap petugas terkait kewenangan yang dimiliki. Wewenang tersebut diantaranya pemahaman terhadap aturan, persyaratan, ataupun pemahaman terhadap aplikasi. Sehingga ketika petugas mengajukan permohonan akta kelahiran harus memahami beberapa kewenangan tersebut.

Namun pada petugas Balai RW yang diperbantukan dari Pemerintah Kota Surabaya tidak diberi kewenangan untuk memberikan pelayanan melalui Aplikasi Klampid karena riskan terjadi kesalahan. Sehingga kewenangan petugas tersebut yaitu untuk menginformasikan terkait persyaratan dan sebagai pendamping petugas kelurahan ketika melakukan

pelayanan di balai RW.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat diketahui bahwa petugas telah memahami kewenangan yang berkaitan dengan tugas untuk memberikan pelayanan akta kelahiran. Pak Bekti selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Petugasnya disini itu informatif dalam menjelaskan persyaratan akta kelahiran mbak, jadi saya sebagai pemohon itu mudah memahami terkait persyaratan apa saja yang harus dilengkapi” (Wawancara, 10 Desember 2024)

Dengan demikian, hal itu membuktikan bahwa setiap pelaksana di Kelurahan Babatan telah memahami wewenang dan tugas yang dimiliki dalam pelayanan akta kelahiran. Sehingga adanya pemahaman petugas terhadap wewenang tersebut dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

#### d. Fasilitas

Pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran ini harus mendapat dukungan dari keberadaan sarana dan prasarana yang memadai. Hal itu untuk memaksimalkan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat diketahui bahwa fasilitas yang ada di Kelurahan Babatan telah tersedia dan cukup lengkap untuk mendukung terlaksananya pelayanan akta kelahiran.



Gambar Kondisi Kantor Kelurahan Babatan  
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Fasilitas yang tersedia di kantor Kelurahan Babatan ini diantaranya

terdapat computer, printer, AC, meja, kursi, mesin antrian, telepon, proyektor, wifi, speaker dan televisi. Untuk fasilitas di Balai RW yaitu ada computer, printer, meja, kursi dan wifi. Beberapa fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada di kantor kelurahan dan Balai RW tersebut merupakan bantuan dari pemerintah Kota Surabaya untuk mendukung terlaksananya pelayanan akta kelahiran secara maksimal.

Tabel Data Fasilitas Kantor Kelurahan Babatan

No.	Nama Fasilitas	Jumlah
1.	Komputer	9
2.	Printer	9
3.	AC	4
4.	Meja	>5
5.	Kursi	>10
6.	Mesin Antiran	1
7.	Telepon	1
8.	Proyektor	1
9.	Wifi	2
10.	Speaker	1
11.	Televisi	1

Sumber: Diolah Penulis, 2025

Namun masih ditemukan kendala pada setiap *computer* di kantor kelurahan dan Balai RW yang tidak dilengkapi dengan fitur kamera. Padahal proses pengajuan permohonan akta kelahiran di Aplikasi Klampid ini diharuskan untuk untuk mengambil foto pemohon secara *real time*. Fakta ini didukung dengan pernyataan Ibu Warmi selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang mengatakan bahwa:

“Sebenarnya untuk sarana dan prasarana itu ada kurang begitu support. Kan dalam pelayanan Klampid itu dibutuhkan kamera, sementara pc kita tidak menggunakan kamera sehingga teman-teman pelayanan melakukan inovasi dengan menggunakan handphone, jadi menggunakan double device handphone dan pc.” (Wawancara, 9 Desember 2024)

Selain itu, juga ditemukan kendala pada Aplikasi Klampid yang mengalami gangguan teknis seperti *maintenance*. Sehingga hal itu berakibat pada keterlambatan penyelesaian dan penerbitan dokumen akta kelahiran selama 1x24 jam. Namun petugas di Kelurahan Babatan memaklumi hal tersebut, sebab adanya kendala mungkin diakibatkan perbaikan pada aplikasi itu sendiri ataupun kendala dari pusat. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga selalu menginformasikan jika ada kendala sehingga petugas dapat mengetahui dan berupaya memberikan solusi dengan meminta nomor *handphone* pemohon agar memudahkan komunikasi.

### 3. Disposisi

Disposisi merupakan sikap pelaksana yang ditunjukkan terhadap pelaksanaan sebuah kebijakan atau program. Jika pelaksana kebijakan menunjukkan sikap positif dan mendukung adanya kebijakan, maka sangat memungkinkan terlaksananya kebijakan sesuai dengan tujuan awal kebijakan dibuat. Sebaliknya, jika pandangan pelaksana bertentangan dengan pembuat kebijakan, maka proses pelaksanaan kebijakan akan menjadi sulit untuk dijalankan. Oleh karena itu, sikap dan pandangan pelaksana kebijakan ini dapat mempengaruhi keberhasilan kebijakan atau program (Winarno, 2016).

Sikap Kelurahan Babatan dalam menjalankan program yaitu dengan berkomitmen melakukan penyebaran informasi yang lebih meluas, meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta adanya monev atau pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran. Petugas juga berkomitmen untuk menjaga kecepatan

pelayanan dengan menginformasikan kepada pemohon apabila terdapat kendala kelengkapan berkas dan kendala teknis. Sikap pelaksana ini juga dipengaruhi oleh 2 (dua) indikator yaitu:

#### a. Pengangkatan Birokrat

Dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini dibantu dengan adanya pengangkatan birokrat. Pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini terdapat pengangkatan birokrat diantaranya yaitu Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik serta staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang ditempatkan di setiap kelurahan salah satunya yaitu Kelurahan Babatan. Adanya penempatan petugas dari Dispendukcapil di Kelurahan Babatan tersebut mendapatkan respon yang baik dari petugas. Hal itu karena dapat mempermudah koordinasi dengan petugas kelurahan dan membantu memaksimalkan pemberian pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat.

Kemudian juga terdapat petugas pelayanan atau petugas registrasi yang memiliki pengalaman di pekerjaan sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan pekerjaan sekarang sehingga dapat memberikan pelayanan akta kelahiran secara maksimal. Selain itu, juga terdapat petugas Balai RW yang terdiri dari petugas kelurahan dan petugas pembantu dari pemerintah Kota Surabaya untuk membantu pelayanan di Balai RW.

#### b. Insentif

Dalam indikator disposisi atau sikap pelaksana juga dipengaruhi adanya pemberian insentif kepada setiap pelaksana. Namun pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini tidak terdapat insentif tambahan yang diberikan kepada setiap pegawai untuk melancarkan setiap pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan akta kelahiran. Sehingga dalam pelaksanaan program ini tidak ada insentif

tambahan yang diberikan kepada pegawai sebagai stimulus terlaksananya program tersebut.

Meskipun tidak ada insentif tambahan yang diberikan kepada setiap pegawai, tetapi untuk memastikan setiap kegiatan dapat berjalan dengan lancar, maka dilakukan pengawasan terhadap setiap penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan seperti pada pelayanan akta kelahiran. Adanya pengawasan tersebut dapat membantu terlaksananya program sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pengawasan tersebut diantaranya berupa laporan pelayanan harian kepada kecamatan, laporan pelayanan bulanan kepada badan organisasi melalui Indeks Kinerja Organisasi (IKO) dan laporan bulanan kepada pemerintah kota melalui SIKK.

Tabel Data Pelayanan Akta Kelahiran Juli- Desember 2024

No.	Bulan	Jumlah Pengajuan
1.	Juli	20
2.	Agustus	25
3.	September	17
4.	Oktober	19
5.	November	16
6.	Desember	18
Total		115

Sumber: Data Kelurahan Babatan, 2024 (diolah)

Oleh karena itu, dengan adanya pengawasan tersebut dapat membantu terlaksananya program sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan salah satunya dengan tidak memberikan biaya kepada masyarakat terhadap pengurusan akta kelahiran. Hal itu diperkuat dengan pernyataan Mbak Azizah yang mengatakan bahwa:

“Pengurusan akta kemarin kemarin tidak dikenakan biaya mbak. Waktu aktanya sudah jadi itu dapat info dari petugas kalau sudah bisa di

ambil di kelurahan.” (Wawancara, 11 Desember 2024)

Dengan demikian, pada indikator disposisi atau sikap pelaksana ini telah ditunjukkan Kelurahan Babatan dengan berkomitmen dan memiliki tanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan akta kelahiran. Selain itu, setiap petugas juga telah memahami tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### 4. Struktur Birokrasi

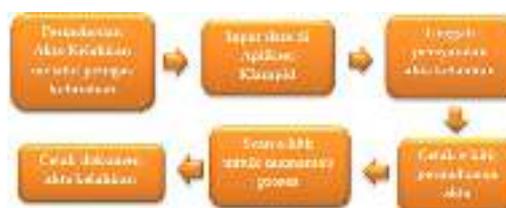
Implementasi program pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan merupakan bentuk pelaksanaan birokrasi di pemerintahan. Sebab adanya kebijakan mengenai penyelesaian layanan administrasi kependudukan selama 1x24 jam merupakan arahan dari pemerintah Kota Surabaya dengan menunjuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana program tersebut. Kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan program dibantu oleh petugas registrasi yang berada di Kecamatan dan Kelurahan. Sehingga dalam melaksanakan pelayanan akta kelahiran ini diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Fragmentasi sebagai pedoman dalam melaksanakan program.

##### a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Kelurahan Babatan dalam menjalankan program tersebut berpedoman pada ketentuan teknis dan persyaratan yang tercantum dalam Perwali Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan

Administrasi Kependudukan.

Untuk alur pelayanan akta kelahiran yaitu sebagai berikut.



Gambar Alur Permohonan Akta  
Kelahiran Sumber: Diolah  
Penulis, 2025

Setiap pelayanan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran ini memiliki ketentuan yang sama dengan pelayanan lainnya. Dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat, petugas harus memberikan pelayanan tersebut berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini, ketentuan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun di Kelurahan Babatan harus dipatuhi oleh seluruh petugas agar dapat berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Untuk akta kelahiran sendiri terdiri dari berbagai jenis yaitu:

- 1) Akta kelahiran anak ayah ibu kawin tercatat
  - 2) Akta kelahiran anak ayah ibu kawin belum tercatat
  - 3) Akta kelahiran anak seorang ibu
  - 4) Akta kelahiran anak tanpa asal-usul
- Sehingga setiap jenis akta kelahiran

tersebut memiliki persyaratannya masing-masing dan petugas memiliki kewajiban untuk memahami persyaratan tersebut. Adanya pemahaman petugas terkait persyaratan dan ketentuan yang tercantum dalam peraturan akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan masyarakat. Hal itu karena petugas melakukan seleksi persyaratan dengan baik sehingga meminimalisir adanya kesalahan pada pelayanan akta kelahiran. Sehingga pada indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) khususnya dalam pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini telah dilaksanakan dan tidak ditemukan kendala.

#### **b. Fragmentasi**

Fragmentasi merupakan bentuk penyebaran tanggung jawab kepada setiap bagian dalam organisasi. Pada pelaksanaan

pelayanan akta kelahiran ini terdapat penyebaran tanggung jawab yang diberikan kepada setiap bagian di Kelurahan Babatan. Setiap struktur organisasi mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, kemudian petugas registrasi dan petugas Balai RW memiliki tanggung jawab masing-masing agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, pada indikator fragmentasi ini telah terlaksana dengan adanya pembagian atau penyebaran tanggung jawab kepada setiap petugas terkait pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan. Sehingga pada pelaksanaan fragmentasi ini tidak ditemukan kendala karena setiap petugas telah memiliki dan memahami tanggung jawab masing-masing untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Selain itu, adanya penyebaran tanggung jawab yang dilakukan Kelurahan Babatan juga sebagai dukungan terhadap pelaksanaan program.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan telah diimplementasikan berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Hasil analisis menggunakan teori George C. Edward III pada indikator komunikasi menunjukkan bahwa telah dilakukan sosialisasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait adanya program dan dapat dipahami dengan jelas oleh Kelurahan Babatan. Konsistensi juga ditunjukkan dengan mengikuti aturan yang berlaku. Namun masih terdapat masyarakat

yang belum mengetahui adanya program. Kemudian juga ditemukan kendala terkait kepemilikan akta kelahiran yang masih banyak belum dimiliki oleh orang dewasa.

Pada indikator sumber daya telah terdapat staf dengan penguasaan kompetensi sesuai dengan bidangnya dan telah mengikuti pelatihan penggunaan Aplikasi Klampid. Informasi pelaksanaan program juga telah diterima Kelurahan Babatan sehingga petugas memahami kewenangan yang dimiliki terhadap pelayanan akta kelahiran. Namun masih terkendala fasilitas seperti *computer* yang tidak dilengkapi dengan fitur kamera. Kemudian juga terkendala Aplikasi Klampid yang beberapa kali mengalami gangguan seperti *maintenance* sehingga mengakibatkan keterlambatan penerbitan dokumen.

Pada indikator disposisi menunjukkan Kelurahan Babatan telah berkomitmen terhadap pelaksanaan pelayanan akta kelahiran dengan adanya pengangkatan birokrat. Meskipun tidak terdapat insentif tambahan yang diberikan kepada setiap pegawai, tetapi dilakukan pengawasan berupa laporan harian dan laporan bulanan untuk memastikan setiap kegiatan dapat berjalan dengan lancar.

Kemudian pada indikator struktur birokrasi telah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan. Setiap petugas juga telah memahami ketentuan dan persyaratan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran. Kemudian dalam penyebaran tanggung jawab atau fragmentasi juga telah dilakukan kepada setiap struktur organisasi yang ada di Kelurahan Babatan.

Dengan demikian, peneliti memiliki rekomendasi saran yang dapat digunakan untuk membantu memaksimalkan program dengan melakukan komunikasi secara

intensif dan terjadwal di tingkat RT, RW maupun KSH untuk menginformasikan program kepada masyarakat. Adanya jemput bola kepada masyarakat tentang kepemilikan akta kelahiran dewasa. Penambahan webcam pada setiap *pc/computer* untuk memudahkan proses pengambilan foto saat pengajuan akta kelahiran di Aplikasi Klampid. Serta petugas lebih aktif mengkomunikasikan jika terjadi kendala aplikasi ataupun kelengkapan berkas yang mengakibatkan keterlambatan penerbitan akta kelahiran.

## REFERENSI

- Aini, N., & Rachman, T. (2020). Implementasi Sistem Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya - Papua. *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2 No 1.
- Agustino, L. (2014). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabeta Bandung.
- Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 33–48.
- Ardayanti, S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(1), 1–25.
- Disdukcapil Surabaya. (2023). *Data Konsolidasi Bersih*. Diakses pada 29 Oktober 2024.
- Disdukcapil Surabaya. (2023). *Laporan Akhir Profil Kependudukan Surabaya*. Diakses pada 29 Oktober

- 2024.
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83.
- Moleong, L. J. (2012). Metodologi penelitian kualitatif, Bandung. *Pariwisata Pedesaan Sebagai Alternatif Pembangunan Berkelanjutan (Laporan Penelitian Hibah Bersaing Perguruan Tinggi) Yogyakarta.*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Pratami, M., Ranbilal, R., Wahyudin, C., Salbiah, E., & Studi Administrasi Publik, P. (2023). Strategi Inovasi Pelayanan Perubahan Data Kartu Keluarga Berbasis Online. *Karimah Tauhid*, 2(1), 60–75.
- Refdi, Khaz, F. H., Erinaldi, & Adila, W. (2022). Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 4 No 2, 11–24.
- Rizqi, I. (2022). Implementasi Peraturan Gubernur DKI Jakarta Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan di Kota Administrasi Jakarta Selatan. Universitas Muhammadiyah Jakarta. <http://repository.umj.ac.id/id/eprint/9333>
- Trama, H. Z. (2024). Implementasi Kebijakan Kependudukan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran : Studi Pada Kelurahan Kemayoran Kota Surabaya. Universitas Negeri Surabaya. In *Digilib Unesa*. <https://digilib.unesa.ac.id/>
- Sopyan, M., & Rahaju, T. (2023). *Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya*. Universitas Negeri Surabaya.
- Widodo, J. (2021). Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik.
- Winarno, B. (2016). Kebijakan publik era globalisasi.

## **Pola Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo**

Susanti Bilondatu<sup>1)\*</sup>, Widya Kurniati Mohi<sup>2)</sup>, Rifka S. Akibu<sup>3)</sup>, Dian Fitriani karim<sup>4)</sup>

1) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

2) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

3) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

3) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Email: [santylbilondatu@gmail.com](mailto:santylbilondatu@gmail.com)

Received: May 15, 2025 | Accepted: May 26, 2025 | Published: July 28, 2025

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengidentifikasi Pola Komunikasi Internal Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari Asisten III Administrasi Umum Sekretaris Daerah, Kepala Subbagian Umum, Kepala Subbagian Protokol, Staf Bagian Umum, Staf Bagian Protokol dan Analis Kebijakan. Metode pengumpulan data penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi internal di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo belum akurat dan responsif, hal ini terlihat dari pola Komunikasi vertikal terlihat pada ketidakakuratan dan kurangnya responsivitas pada staf yang masih kebingungan dan kurang paham terhadap instruksi yang disampaikan oleh pimpinan. Akibatnya, terjadi kebingungan yang dapat memengaruhi pelaksanaan tugas sehari-hari. Kinerja pegawai cenderung menurun karena waktu dan energi terbuang untuk mencari kejelasan atau mengatasi kesalahan akibat instruksi yang tidak dipahami dengan baik. Pada pola Komunikasi horizontal dinamika negatif antar rekan kerja yang setingkat, seperti masih ada kelompok kecil yang cenderung eksklusif, cenderung menghindari konflik dan membiarkan konflik berlalu tanpa penyelesaian dan kerja sama tim tidak berjalan secara optimal. Kinerja pegawai akan terdampak karena kurangnya sinergi dalam menyelesaikan tugas bersama. Pada pola komunikasi diagonal ketidakakuratan dan ketidaktransparanan dalam komunikasi lintas divisi serta hierarki menghambat koordinasi dan kolaborasi tim, komunikasi antar divisi dan lintas hierarki belum akurat dan responsif. Pelaksanannya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi efisiensi dan efektivitasnya. Ketidaktransparansi pimpinan mengakibatkan adanya miskomunikasi antar lintas divisi dan menghambat penyelesaian tugas tepat waktu. Pegawai yang merasa tidak mendapatkan informasi yang jelas atau dukungan yang cukup mungkin menjadi frustrasi, yang berdampak negatif pada motivasi dan kinerja mereka.

**Kata Kunci:** Pola komunikasi internal, Kinerja Pegawai, Organisasi

### **Abstract**

*This research aimed to examine and identify the internal communication patterns effecting employee performance at the Regional Secretariat Office of Gorontalo Regency. The study employed*

*qualitative approach with descriptive research. The primary data sources included the Assistant III for General Administration of the Regional Secretary, Head of the General Subdivision, Head of the Protocol Subdivision, General Section Staff, Protocol Section Staff and Policy Analysts. Data collection methods involved observations, interviews, and documentation. The results indicated that the internal communication patterns at the Regional Secretariat Office of Gorontalo Regency were not accurate and responsive This was evident from the vertical communication pattern, which showed inaccuracies and a lack of responsiveness. This left staff confused and unclear about the instructions communicated by leadership. As a result, confusion arose that affected the execution of daily tasks Employee performance tended to decline because time and energy were wasted on seeking clarity or addressing mistakes caused by poorly understood instructions.*

*In terms of horizontal communication, negative dynamics among colleagues at the same level were observed, such as small exclusive groups, a tendency to avoid conflict, and allowing conflicts to persist without resolution, which hindered optimal teamwork Employee performance was impacted due to a lack of synergy in completing joint tasks and regarding diagonal communication, inaccuracies and lack of transparency in cross-division and hierarchical communication hampered coordination and team collaboration communication between divisions and across hierarchies was still not accurate and responsive. On the ground, various challenges affected its efficiency and effectiveness The lack of transparency from leadership resulted in miscommunication across divisions, hindering timely task completion. Employees who felt they did not receive clear information or adequate support might become frustrated, negatively impacting their motivation and performance.*

**Keywords:** *Internal Communication Patterns; Employee Performance; Organization*

## **PENDAHULUAN**

Pola komunikasi internal merupakan elemen kunci yang mendukung efektivitas organisasi, termasuk dalam instansi pemerintah dan publik. Dalam konteks ini, komunikasi internal berfungsi sebagai proses interaksi sosial antar individu, kelompok dan organisasi yang berperan penting dalam memastikan keselarasan tujuan dan pencapaian kinerja. Topik ini menjadi relevan karena komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan kinerja pegawai, memperkuat koordinasi antar-unit dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Secara global, pentingnya komunikasi internal telah banyak dibahas dalam literatur. Teori komunikasi organisasi R Wayne Face & Don F. Paules menekankan bahwa

komunikasi internal dalam organisasi berfungsi sebagai mekanisme utama untuk menciptakan, memelihara dan mentransmisikan budaya organisasi, serta sebagai alat koordinasi untuk mencapai tujuan bersama. Chester Barnard, melalui teori komunikasi organisasi, menekankan bahwa komunikasi yang efektif adalah fondasi untuk keberhasilan organisasi. Prasetijowati dan Sari (2021), menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang inklusif dan transparan dari pemimpin organisasi dapat meningkatkan motivasi anggota untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi. Harastinanda (2024), menekankan bahwa kejelasan pesan, media yang tepat dan interaksi langsung menjadi faktor penting dalam komunikasi.

Di sisi lain, Herzberg, melalui teori motivasi kerja menunjukkan

bahwa faktor komunikasi internal dapat memengaruhi motivasi dan kinerja pegawai. Dalam konteks nasional, regulasi seperti Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menegaskan pentingnya komunikasi sebagai bagian dari pengelolaan sistem merit yang berbasis pada kualifikasi, kompetensi dan kinerja. Sementara itu, secara lokal, Peraturan Bupati Gorontalo No. 41 Tahun 2019 menggarisbawahi kebutuhan tata kelola pemerintahan yang efektif melalui pola komunikasi yang efisien dan akuntabel.

Konteks lokal di Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo menunjukkan bahwa meskipun pola komunikasi internal memiliki peran strategis dalam mendukung fungsi koordinasi, perencanaan dan pelaksanaan tugas, berbagai permasalahan masih kerap muncul. Hasil observasi awal menunjukkan adanya hambatan seperti kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi, keterbatasan akses komunikasi antar-pegawai, serta kolaborasi antar individu maupun tim.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi internal di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Dengan menggunakan pendekatan teoritis yang merujuk pada teori komunikasi organisasi, motivasi kerja dan administrasi publik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru mengenai strategi komunikasi internal yang efektif. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada temuan sebelumnya yang menunjukkan adanya korelasi positif antara komunikasi internal yang baik dengan peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja.

Data pendukung, seperti hasil observasi dan studi literatur menguatkan pentingnya penelitian ini. Dalam konteks Sekretariat Daerah kabupaten Gorontalo, hambatan komunikasi internal telah menyebabkan ketidakefisienan dalam pengelolaan informasi, yang berdampak langsung pada kualitas layanan publik. Sebagai contoh, komunikasi yang tidak merata sering kali menyebabkan miskomunikasi antar-pegawai, menurunkan kepercayaan kepada pimpinan dan menghambat pengambilan keputusan yang cepat dan akurat.

Sebagai Institusi pemerintahan, Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo memiliki peran strategis dalam memastikan sinergi antar-unit kerja dan kelancaran operasional organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pemahaman teoritis mengenai komunikasi internal, tetapi juga menawarkan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan kinerja pegawai. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan tata kelola Pemerintahan yang lebih baik di Kabupaten Gorontalo.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami fenomena komunikasi internal yang terjadi di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo secara mendalam, sedangkan penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pola komunikasi internal dan hubungannya dengan kinerja

pegawai di lokasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan partisipasi langsung di lapangan untuk mengamati interaksi dan pola komunikasi formal maupun informal, wawancara dilakukan dengan teknik *purposiv sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap relevan untuk memberikan informasi, informan dalam penelitian ini yakni Asisten III Administrasi Umum Sekretariat Daerah, Kepala Sub Bagian Umum, Kepala Sub Bagian Protokol, Staf ASN/Honorer Bagian Umum, Protokol dan Analisis kebijakan. Dokumentasi dilakukan berupa pengambilan gambar, foto dan dokumen pendukung di lokasi penelitian untuk memperjelas dan memperkuat hasil penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengidentifikasi pola komunikasi internal di Sekretariat daerah Kabupaten Gorontalo yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan enam informan, ditemukan bahwa pola komunikasi internal memiliki peran yang signifikan dalam mendukung koordinasi antar-unit, pelaksanaan tugas, serta pencapaian kinerja individu maupun organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi formal lebih sering digunakan dalam kegiatan resmi seperti rapat, penyampaian informasi kebijakan dan laporan kinerja. Namun, komunikasi informal, seperti diskusi santai di luar jam kerja juga, memainkan peran penting dalam menyelesaikan masalah secara cepat dan memperkuat hubungan interpersonal antarpegawai. Hambatan komunikasi yang diidentifikasi

mencakup kurangnya keterbukaan informasi, tidak meratanya akses komunikasi dan kurangnya umpan balik yang memadai.

Sebagai contoh, salah satu informan menyatakan:

“Komunikasi di sini masih sering terkendala karena kurangnya transparansi dari pimpinan. Kadang informasi penting tidak sampai ke semua pegawai secara merata.” (Wawancara dengan staf honorer bagian umum, pada 3 Februari 2025).”

Data dari dokumentasi menunjukkan bahwa pola komunikasi internal di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal mekanisme penyampaian informasi dan sistem umpan balik yang lebih efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi yang dikemukakan R Wayne Pace & Don F. Paules yang menyoroti pentingnya komunikasi dalam memperkuat hubungan interpersonal, mendukung pengambilan keputusan dan memastikan kelancaran arus informasi. Temuan ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa komunikasi internal yang baik dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja pegawai.

Dalam konteks nasional, hasil penelitian ini mendukung implementasi Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), yang menggarisbawahi pentingnya komunikasi yang ditemukan menunjukkan adanya celah yang perlu diantisipasi untuk memastikan implementasi regulasi ini berjalan efektif. Secara lokal, hasil penelitian ini menunjukkan relevansi dengan Peraturan Bupati Gorontalo No. 41 Tahun 2019 tentang tata kelola

pemerintahan yang efektif. Meski demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan akses informasi dan kurangnya kejelasan dalam penyampaian arahan dari pimpinan kepada staf.

Dalam konteks teori motivasi Herzberg (1959), hambatan komunikasi yang ditemukan dapat berdampak pada penurunan motivasi kerja pegawai, terutama jika kebutuhan akan umpan balik yang jelas dan transparansi informasi tidak terpenuhi. Oleh karena itu, organisasi perlu memperkuat mekanisme komunikasi internal, baik melalui pelatihan komunikasi untuk pimpinan maupun pengembangan sistem informasi manajemen yang lebih terintegrasi.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pola komunikasi internal di Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo berperan penting dalam mendukung kinerja pegawai. komunikasi formal, seperti rapat dan penyampaian informasi di bidang kebijakan publik, menjadi sarana utama koordinasi, sedangkan komunikasi informal turut membantu menyelesaikan masalah dengan cepat dan mempererat hubungan interpersonal. Hambatan komunikasi yang ditemukan meliputi kurangnya transparansi informasi, distribusi komunikasi yang tidak merata, dan kurangnya umpan balik yang efektif.

Hasil penelitian mendukung teori komunikasi organisasi yang menekankan pentingnya komunikasi internal dalam meningkatkan koordinasi dan pencapaian tujuan organisasi. Hambatan yang ditemukan menunjukkan perlunya perbaikan

mekanisme komunikasi untuk memastikan kinerja yang lebih optimal. Temuan ini relevan dengan regulasi nasional dan Pemerintah Daerah, serta mendukung pentingnya pengembangan strategi komunikasi internal yang lebih terintegrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. **Meningkatkan Transparansi Informasi:** Pimpinan diharapkan lebih terbuka dalam menyampaikan informasi penting kepada seluruh pegawai ASN/honorer, guna menghindari kesalahan komunikasi dan meningkatkan efisiensi kerja.
2. **Mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi:** Implementasi teknologi komunikasi yang lebih baik dapat memastikan distribusi informasi yang merata di seluruh unit kerja.
3. **Penyediaan Pelatihan Komunikasi:** Pelatihan berkomunikasi antara pimpinan dan staf pegawai ASN/honorer dapat membantu meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal dan menyelesaikan hambatan komunikasi yang ada.
4. **Meningkatkan Umpan Balik:** Organisasi perlu menyediakan mekanisme berkomunikasi yang efektif untuk memberikan dan menerima umpan balik dari pegawai ASN/honorer, guna mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.
5. **Penelitian Lanjutan:** Penelitian di masa mendatang disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam

tentang pengaruh komunikasi secara digital terhadap kinerja organisasi, serta mengkaji faktor-faktor lain seperti budaya organisasi atau tingkat kepemimpinan yang dapat memengaruhi pola komunikasi internal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Admin Admin. "Transformasi Paradigma Dan Proses Dalam Kontekspenyelenggaraan Pemerintahandaerah Berbasis Elektronik", ReformasiHukum, 2020
- Akibu, R.S. (2015). Implementasi kebijakan perizinan penyiaran televisi lokal di Provinsi Gorontalo. *Publik (Jurnal ilmu Administrasi)*, 4(2).
- Albrecht, S. L., Bakker, A. B., Gruman, J. A., Macey, W. H., & Saks, A. M. (2018). *Employee engagement: Theory and practice*. New York: Routledge.
- Albrecht, S. L., Bredahl, E. A., & Marty, A. (2018). *Organizational Communication and Employee Engagement: Exploring the Links and Influences in a Public Sector Setting*. *International Journal of Public Administration*, 41(3), 201-211.
- Anang Walian. 2024. Pola Komunikasi Pemerintah Untuk Peningkatan Pelayanan Publik Dengan Masyarakat Desa Menten Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin
- Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (2018). *Transfer of training: Action-oriented strategies for improving performance*. New York: Routledge.
- Baldwin, T., & Ford, J. K. (2018). *Transfer of Training: From Learning to Performance*. Routledge.
- Basu, E., & Mukherjee, J. (2019). Employee Empowerment through Internal Communication in Public Organizations. *Journal of Communication Management*, 23(2), 147-163.
- Basu, R., & Mukherjee, P. (2019). *Organizational behavior: Theories and practices for effective management*. New Delhi: Pearson Education.
- Bintoro Ariyanto, Indira Sascha, Steven Kusuma, Sulastri Sulastri, Tri Maryatsi. "PeranKepemimpinan, Penghargaan, DanKesejahteraan Terhadap Pelayanan KaryawanRumah Sakit Di Bekasi", WartaDharmawangsa, 2024
- Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Publik Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. (2019). *Pedoman Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.
- Clampitt, P. G. (2016). *Communicating for Managerial Effectiveness: Challenges, Strategies, Solutions* (6th ed.). SAGE Publications.
- Cornelissen, J. P. (2017). *Corporate communication: A guide to theory and practice*. London: Sage Publications.
- Darmadi, H. (2016). *Kinerja pegawai dan organisasi: Pendekatan teoritis dan praktis*. Bandung: Alfabeta.
- Edwards, L., Lee, Y., & Willis, P. (2020). *Organizational*

- communication: Principles and practices. London: Sage Publications.
- Edwards, L., Miles, L., & Quinn, M. (2020). *Internal Communication and Employee Advocacy: A Practical Guide to Understanding Engagement*. Emerald Publishing.
- Fattah, N. (2017). Kinerja Pegawai: Konsep dan Implikasi dalam Organisasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Harastinanda, A. P. (2024). Proses Komunikasi Kebijakan Pariwisata pada Disbudpar Provinsi Jawa Timur. *Intelektual: Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 10(02), 126-135.
- Hasibuan, M. S. P., & Handayani, T. (2017). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- I Gusti Ayu Linggayanti, Putu Indah Rahmawati, Komang Krisna Heryanda."Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Internal: Analisis Pada BNI Singaraja", *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 2024
- Kassing, J. W. (2019). *Dissent in organizations*. New York: Routledge.
- Kassing, J. W. (2019). *Managing Conflict in Organizations*. Routledge.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (2014). *General Systems Theory: Applications for Organization and Management*. Springer Science & Business Media.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (2014). *Organization and management: A systems approach*. New York: McGraw-Hill Education.
- Karim, D. F., Suprpto., & Mohi, W. K. (2023). Optimalisasi Pegawai Non PNS di Balai Prasarana Pemukiman Wilayah Gorontalo. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 4(1), 61-66
- Keban, Y. T. (2014). Administrasi publik: Proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya untuk kebijakan publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2019). Laporan Tahunan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Lee, J., Kim, H., & Park, S. (2021). *Organizational culture and communication: Building consistency and clarity*. London: Sage Publications.
- Lee, S. Y., Men, L. R., & Jin, Y. (2021). Communication in Public Service: Building Organizational Culture and Public Engagement. *Public Relations Review*, 47(1), 101977.
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi internal: Proses dinamis dan berkesinambungan*. Jakarta.
- Lubis, A. R. (2008). *Komunikasi dalam Organisasi: Pendekatan Praktis*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Luhmann, N. (2018). *Organization and decision*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Luhmann, N. (2018). *Social Systems*. Stanford University Press.
- Mahmud, A., & Swarnawati, R. (2020). *Komunikasi Vertikal*

- dalam Organisasi: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Martinus Syamsudin. "KOMUNIKASI ANTAR PEGAWAI PADA DINAS PEKERJAAN UMUM", FOKUS : Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas KapuasSintang, 2017
- Mas, R., & Haris, A. (2020). Bentuk dan Fungsi Komunikasi dalam Organisasi. Bandung: Alfabeta.
- Masmuh. (2021). Komunikasi Horizontal dalam Perspektif Organisasi (dalam Thadi, H. (Ed.), Komunikasi dan Hubungan Organisasi). Surabaya: Laksana Media.
- Men, L. R. (2014). Strategic internal communication: Transformational leadership, communication channels, and employee outcomes. New York: Routledge.
- Men, L. R., & Bowen, S. A. (2017). Excellence in internal communication management. New York: Business Expert Press.
- Men, L. R., Bowen, S. A., & Jiang, H. (2019). Excellence in internal communication management: A strategic approach. New York: Business Expert Press.
- Men, L. R., Stacks, D. W., & Kim, H. (2019). The Impact of Internal Communication on Employee Engagement and Organizational Commitment. *Journal of Communication Management*, 23(4), 348-367.
- Mohi, W. K., et al. (2020). Penerapan Planning, organizing, actuating, and controlling (POAC) dalam manajemen bisnis Islam. *EBISMEN*, 2(1).
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2013). Organizational behavior: Managing people and organizations. Boston: Cengage Learning.
- Nur Rahma Salim. 2022. Pola Komunikasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cappa Galung Kota Parepare
- Pace, RW, & Paules, DF (1983). Komunikasi Organisasi: Landasan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Prentice-Hall.
- Pasalong, H. (2012). Administrasi publik: Pemanfaatan teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk pelayanan masyarakat. Jakarta
- Pasolong, H. (2012). Administrasi publik: Kombinasi teori dan praktik untuk memahami hubungan pemerintah dan masyarakat. Jakarta
- Prasetijowati, T., & Sari, D. (2021). Peran Komunikasi Organisasi Ketua HIMAPURA dalam Meningkatkan Motivasi Berorganisasi Anggota Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya. *Intelektual: Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 8(2), 99-106.
- Reksa Dzul Ikraami Maalikul Mulki, Ginung Pratidina, Nanda Tria Rahmadani, Dita Lestari. "Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Desa Sukakarya", KarimahTauhid, 2024
- Resti Agustina. 2020. Pola Komunikasi Pelayanan Publik PT.POS Indonesia wilayah Kota Palembang

- Rini Hartati, Indra Utama, Toni Hidayat, Muhammad Rahmat. "PENGARUH BUDYAKERJA, PELATIHAN, DAN KEPUASAN KERJATERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DITRESNARKOBA POLDA SUMUT", *Bisnis-Net JurnalEkonomi dan Bisnis*, 2024
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen kinerja dalam organisasi*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Riyanto, S. (2017). *Komunikasi Publik dalam Pelayanan Publik di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(2), 25-35
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education
- Ruck, K., & Welch, M. (2018). *Exploring Internal Communication and Employee Engagement*. Routledge.
- Ruck, K., & Welch, M. (2018). *Exploring internal communication: Towards informed employee voice*. London: Routledge.
- Ruck, K., & Welch, M. (2019). *Exploring internal communication: Towards informed employee voice*. London: Routledge.
- Sandra Purwanti, Endang Suswati, G. Budi Wahyono. "The Effect of Multiple RoleConflicts and Workload on EmployeePerformance through Work Motivation", *Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi*, 2023
- Stacey, R. D. (2011). *Strategic Management and Organisational Dynamics: The Challenge of Complexity to Ways of Thinking about Organisations*. Pearson Education.
- Sumual, J., Tampi, E., & Plangiten, C. (2020). *Komunikasi Vertikal dalam Organisasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Surah An-Nisa ayat 58 memberikan petunjuk tentang bagaimana manusia seharusnya berkomunikasi
- Thadi, H. (2021). *Komunikasi dan Hubungan Organisasi: Studi Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tompkins, P. K., & Cheney, G. (2019). *Communication and Organizational Culture: A Key to Understanding Work Experiences*. Waveland Press.
- Tompkins, P. K., & Cheney, G. (2019). *Organizational communication: Strategies for improving effectiveness*. New York: Routledge.
- Triono, Agustang Andi, Muhammad Idkhan Andi. (2021). *Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4)
- Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)
- Wahyu, D. (2020). *Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat pada Pelayanan Publik*. *Jurnal Komunikasi*, 10(1), 45-60.
- Widyasari, Y., Daswati, & Ahsan, S. C. (2024). *Kinerja dinilai berdasarkan pelaksanaan tugas yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab*.
- Wijaya, I. S. (2019). *Komunikasi Horizontal dalam Organisasi*:

Konsep dan Aplikasinya.  
Bandung: Alfabeta.

Yunus, M. (2018). Pengaruh Keterbukaan Informasi Terhadap Kepercayaan Publik dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 57-66.

Zameer, H., Ali, S., Nisar, W., & Amir, M. (2014). *The impact of motivation on employee performance: A study of Pakistan*. *International Journal of Business and Management*, 9(11), 70-80.

## **Strategi Corporate Image Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Media Sosial Tiktok**

**Hocky Nis Kharisma Dewi<sup>1)</sup>, Arfian Suryasuciramdhan<sup>2)</sup>, Gisella Aisyah<sup>3)</sup>, Firidy Ahmad Fariji<sup>4)</sup>, Rhizqi Dwiputra Ramadhan<sup>5)</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email: [hockydewi616@gmail.com](mailto:hockydewi616@gmail.com)

Received: May 16, 2025 | Accepted: May 28, 2025 | Published: July 28, 2025

### **Abstrak**

Saat ini, dunia bisnis sedang mengalami pertumbuhan yang sangat cepat. menyebabkan berbagai sektor industri berkompetisi satu sama lain, termasuk industri kosmetik. Di era ini, industri kosmetik tidak hanya berfokus pada kecantikan, tetapi juga berfungsi sebagai perawatan kulit. Dari berbagai macam perawatan kulit yang sedang populer era sekarang yaitu masker wajah, sangat cepat laku di pasaran. Di antara merek perawatan kulit yang ada sekarang ini, skintific muncul sebagai merek skincare ternama yang sedang naik daun. Pendekatan Riset Dalam penelitian ini, kami menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. menurut (bungin, 2008) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan atau subjek penelitian dengan mengedepankan makna, proses, dan pemahaman kontekstual. Metode kualitatif merupakan sekumpulan cara untuk menganalisis dan memahami makna yang relevan bagi individu atau kelompok dalam konteks masalah kemanusiaan atau sosial. Penelitian kualitatif ini bersifat eksploratif, yang berarti ini adalah langkah awal dalam penelitian dengan cakupan yang luas. Penelitian eksploratif sangat penting karena dapat menghasilkan landasan yang kuat untuk memperoleh ide-ide mendetail terkait masalah utama, serta untuk mengembangkan penelitian yang ada.

**Kata Kunci:** Merek Image, tiktok, strategi pemasaran digital, perawatan kulit, skintific

### **Abstract**

*Currently, the business world is experiencing very rapid growth. causing various industrial sectors to compete with each other, including the cosmetics industry. In this era, the cosmetics industry not only focuses on beauty, but also functions as skin care. Of the various types of skin care that are currently popular, namely facial masks, they sell very quickly in the market. Among the skin care brands that exist today, skintific has emerged as a well-known skincare brand that is on the rise. Research Approach In this study, we used a descriptive qualitative research method. according to (Bungin, 2008) Qualitative research is research that aims to understand social phenomena from the perspective of participants or research subjects by prioritizing meaning, process, and contextual understanding. Qualitative methods are a set of ways to analyze and understand the meaning that is relevant to individuals or groups in the context of humanitarian or social problems. This qualitative*

*research is exploratory, which means it is the first step in research with a broad scope. Exploratory research is very important because it can produce a strong foundation for obtaining detailed ideas related to the main problem, as well as for developing existing research.*

**Keywords:** Image brand, tiktok, digital marketing strategy, skincare, skintific.

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri kosmetik tidak sepenuhnya disebabkan oleh kemajuan teknologi yang memberikan akses dan penyebaran informasi yang cepat dan mudah. Teknologi ini merupakan alat yang efektif bagi konsumen untuk memasarkan dan menjual produk mereka. Salah satu platform yang sering digunakan adalah media sosial yang sangat populer di Indonesia karena kemudahannya dalam berkomunikasi. Media sosial berperan penting dalam penyebaran informasi yang cepat dan mendorong perkembangan produk atau layanan (Izzati & Andarini, n.d.)

Pada tahun 2024, TikTok menjadi situs jejaring sosial yang paling terkenal di Indonesia dengan total pengguna yang aktif mencapai 137 juta orang. Bahkan, dalam periode Juli hingga Oktober 2024, pengguna TikTok di Indonesia meningkat signifikan hingga mencapai 165,13 juta. Popularitas ini juga tercermin dari tingginya tingkat keterlibatan pengguna (engagement), dengan total tanggapan mencapai lebih dari 17 miliar dan jumlah unggahan mencapai hampir 108 juta sepanjang tahun. Jenis konten yang paling diminati di TikTok meliputi edukasi, hiburan, keseharian, kuliner, kecantikan, fashion, serta kesehatan. Selain itu, TikTok kini juga menjadi ruang diskusi publik yang signifikan, termasuk dalam isu-isu politik yang banyak dikonsumsi oleh generasi Z dan milenial. Jika dibandingkan dengan platform lain, TikTok menempati posisi teratas dalam jumlah pengguna aktif dan tingkat engagement, mengungguli

Instagram, Twitter, Facebook, dan YouTube di Indonesia.

Tidak hanya dalam jumlah pengguna, Indonesia juga mencatatkan durasi penggunaan TikTok terlama di dunia. Data dari Exploding Topics menunjukkan bahwa rata-rata pengguna Indonesia menghabiskan **41 jam 35 menit** per bulan untuk menonton video di TikTok, mengalahkan negara-negara lain seperti Inggris (40 jam 50 menit) dan Meksiko (39 jam 58 menit). Selain itu, pengguna TikTok di Indonesia melakukan **374,9 sesi** per bulan, menempatkan Indonesia di urutan ketujuh secara global dalam hal jumlah sesi per pengguna.

Dari segi keterlibatan pengguna, TikTok juga unggul. Laporan Indonesia Indicator (I2) mencatat bahwa sepanjang tahun 2024, TikTok menghasilkan **107.998.788 postingan** dengan total **17.329.380.404 tanggapan**, menjadikannya platform dengan engagement tertinggi dibandingkan Instagram, Twitter, Facebook, dan YouTube.

Pertumbuhan pesat TikTok di Indonesia didorong oleh beberapa faktor. Pertama, format video pendek yang mudah dikonsumsi dan berbasis algoritma rekomendasi yang personal membuat pengguna betah berlama-lama di platform ini. Kedua, penetrasi smartphone yang tinggi dan akses internet yang semakin luas mempermudah masyarakat untuk mengakses TikTok. Ketiga, konten lokal yang kreatif dan relevan dengan budaya Indonesia turut meningkatkan daya tarik TikTok. Keempat, fitur

monetisasi seperti TikTok Live Gifts dan Brand Partnerships memberikan insentif bagi pengguna untuk menjadi kreator konten.

Secara keseluruhan, TikTok telah menjadi bagian integral dari ekosistem digital di Indonesia, mempengaruhi tren sosial, budaya, dan ekonomi. Dengan jumlah pengguna yang terus meningkat dan tingkat keterlibatan yang tinggi, TikTok diperkirakan akan terus mendominasi sebagai platform media sosial utama di Indonesia pada tahun-tahun mendatang.



**Gambar 1. 1 Data Terbaru Medsos**  
*Sumber: slice.id*

Oleh karena itu, para produsen berusaha menciptakan merek yang mudah diingat oleh konsumen. Citra merek dapat didefinisikan sebagai kepercayaan, pandangan, atau impresi yang dimiliki individu terhadap sebuah merek. Kegiatan pemasaran dapat berjalan lebih optimal dengan memperkuat Ada sejumlah elemen yang berpengaruh terhadap pemasaran, di antaranya ialah, Citra merek merupakan faktor krusial yang memengaruhi pengambilan keputusan konsumen dalam menentukan barang yang ingin dibeli dan dimanfaatkan (Kotler, 2018).

Citra perusahaan atau yang sering disebut corporate image

memegang peranan penting dan perlu dibangun dengan cara yang positif. Dalam upaya untuk menarik pelanggan dan menjaga kesetiaan mereka, perusahaan harus fokus pada pembuatan citra yang baik dan mempertahankannya dengan kokoh (Jasfar, 2005; Mardalis, 2005). Selain itu, citra yang baik juga merupakan salah satu elemen penting bagi tamu hotel ketika mereka mempertimbangkan untuk mengambil keputusan pembelian. ulang dan memberikan rekomendasi (Kandampully dan Suhartanto, 2000).

Namun, hasil penelitian terkait pengaruh corporate image terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan hasil yang bervariasi. Beberapa studi mengungkapkan bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelanggan (Safitri, Rahayu, dan Indrawati, 2016; Purba, 2017). Di sisi yang berbeda, ada juga studi yang menunjukkan bahwa citra perusahaan tidak memiliki pengaruh terhadap kesetiaan pelanggan (Okidarsyah, 2008). Bahkan, ada penelitian lain yang menemui kesimpulan serupa, di mana citra perusahaan tampaknya tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Selain membangun citra perusahaan, kunci untuk meraih loyalitas pelanggan terletak pada pemenuhan kepuasan mereka. Menurut Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa konsumen yang merasa sangat puas cenderung akan tetap setia dalam waktu yang lebih lama dan sering berbagi pengalaman positif mengenai perusahaan. Namun, membangun konsumen yang puas dan setia merupakan tantangan tersendiri bagi pemasar (Gitomer dalam Kotler, 2007). Tantangan ini muncul karena saat ini konsumen semakin sulit untuk

dipuaskan, lebih pintar, lebih menuntut, dan memiliki toleransi yang rendah terhadap kesalahan, serta dihadapkan pada berbagai pesaing yang menawarkan produk serupa. Oleh karena itu, perusahaan harus benar-benar mampu memahami dan memenuhi keinginan pelanggan.

Hal ini menjadi semakin penting bagi perusahaan jasa seperti hotel, di mana kepuasan pelanggan dapat berkontribusi signifikan terhadap keuntungan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, semakin tinggi pula peluang mereka untuk menginap kembali di hotel itu. (Jasinskas, Streimikiene, Svagzdiene, Simanavicius, 2016). Namun, perlu diingat bahwa pelanggan yang merasa puas belum tentu selalu setia. Bahkan, rasa puas yang tinggi tidak menjamin pembelian kembali atau kesetiaan dari pelanggan (Griffin, 2003). Oleh karena itu, terlihat adanya ketidaksesuaian dalam pandangan terkait hal ini. (Manajemen & Widiastuti, 2020)(Rahyuda, 2011).

Di zaman digital yang semakin maju, seiring dengan perkembangan dalam teknologi informasi. dan komunikasi masyarakat mengakses dan mengkonsumsi informasi, dimana media sosial telah berkembang salah satu media yang memiliki peranan penting dalam kehidupan sehari-hari. Menurut We Are Social dan Hootsuite (2023), total pengguna media sosial di Indonesia telah melebihi 160 juta, dengan Sebagian besar pengguna termasuk dalam kelompok usia 18 hingga 34 tahun. Ini menunjukkan seberapa besar dampak media sosial terhadap perilaku dan kebiasaan, termasuk minat dalam membaca. Di era ini, media sosial telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari, karena memudahkan komunikasi,

mempercepat akses informasi, dan memungkinkan orang untuk berbagi pengetahuan. Perkembangan media sosial memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat, meskipun keberadaannya juga bisa menimbulkan manfaat serta tantangan. Media sosial merupakan platform yang memerlukan koneksi internet, dan jika kita menggunakan dengan bijak, kita dapat menghindari efek negatif bagi diri kita maupun individu lainnya. Oleh sebab itu, kita harus mengevaluasi dampak baik dan buruk dari penggunaan media sosial. (Ansori, 2022).

Salah satu contoh yang relevan adalah Harian Bhirawa, sebuah surat kabar terkenal di Indonesia yang selalu berusaha untuk memberikan informasi yang tepat dan faktual kepada masyarakat. Meskipun menjaga keberadaan di era digital bukanlah hal yang mudah, Harian Bhirawa telah melakukan inovasi dalam metodenya. Dari fokus awalnya pada media cetak seperti koran, kini mereka telah berkembang ke dalam lingkungan media sosial.

Harian Bhirawa menghadapi tantangan signifikan dalam menjaga serta meningkatkan minat baca masyarakat. Untuk itu, Mereka menggunakan pendekatan dengan memanfaatkan platform media sosial untuk meningkatkan pemahaman dan mendorong masyarakat agar kembali mencintai kegiatan membaca. Dengan menghadirkan konten yang menarik, relevan, dan mudah diakses, Harian Bhirawa berusaha menjangkau audiens muda melalui berbagai saluran seperti Instagram, Facebook, dan YouTube. (Shakila et al., 2024)

Citra perusahaan adalah hasil dari bagaimana konsumen melihat merek ritel, merek produsen, dan merek toko. Citra yang berhasil

disampaikan dapat menarik perhatian konsumen terhadap toko yang bersangkutan. Dalam kajiannya, Martenson (2007) mencatat bahwa citra dan reputasi bisa saling menggantikan dalam konteks penelitian sebelumnya, menunjukkan hubungan keduanya. Citra perusahaan mencerminkan reaksi konsumen terhadap keseluruhan penawaran yang disediakan, dan dapat diartikan sebagai kombinasi dari kepercayaan, ide, serta layanan yang ditawarkan oleh suatu organisasi. Ini meliputi nama usahabangunan, barang atau layanan, kebiasaan, pemikiran, serta karakteristik yang diperlihatkan oleh setiap orang yang terlibat dengan organisasi itu. Citra perusahaan dapat dibedakan menjadi dua jenis: fungsional dan emosional. Elemen fungsional bersifat nyata dan terukur, sementara elemen emosional menggambarkan pengalaman psikologis individu terhadap perusahaan. Selain itu, citra perusahaan memiliki peranan crucial dalam membangun loyalitas pelanggan; semakin baik citra tersebut, semakin banyak pelanggan yang bakal setia pada toko, karena citra perusahaan yang positif mencerminkan kinerja yang baik (Tang, 2007). Pembentukan citra perusahaan dapat dilakukan melalui dua pendekatan: dari sisi infrastruktur dan citra luar yang telah dibuat oleh perusahaan. Agar dapat menciptakan citra infrastruktur, perusahaan harus menekankan visi dan misi yang diberikan kepada pelanggannya. Di sisi lain, citra eksternal bisa dibangun melalui berbagai unsur seperti kepuasan konsumen, kualitas produk, citra yang ditampilkan, periklanan, sponsorship, hubungan media, dan tanggung jawab sosial. Dengan demikian, Citra luar sebuah

perusahaan dapat dipahami sebagai interaksi yang berlangsung lama antara perusahaan dan pelanggannya. (Ene dan Özkaya, 2014) (Keuangan et al., n.d.)

Ada sejumlah pendapat dari para pakar Hubungan Masyarakat (PR) mengenai citra perusahaan. PR Smith dalam karyanya "Komunikasi Pemasaran" mengungkapkan bahwa "citra perusahaan merupakan hasil perpaduan dari cara pandang masyarakat terhadap sebuah organisasi." Di sisi lain, Frank Jefkins menjelaskan citra perusahaan sebagai "citra perusahaan yang terbentuk dari pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki mengenai suatu organisasi."

Dari kedua definisi tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa citra perusahaan yang baik bisa terjalin melalui penyediaan produk dan layanan berkualitas yang relevan dengan sektor usaha. Jefkins menegaskan bahwa tidak ada perusahaan yang bisa mencapai keberhasilan tanpa memiliki citra positif. Salah satu elemen penting dalam menciptakan citra perusahaan adalah mutu layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Layanan yang memuaskan ditunjukkan oleh tiga elemen utama yang merefleksikan citra perusahaan, yaitu:

- a. Kualitas produk dan jasa yang disediakan,
- b. Cara perusahaan dalam memberikan layanan,
- c. Hubungan interpersonal yang dijalin melalui layanan tersebut.

Dengan memperhatikan ketiga elemen ini, perusahaan dapat membangun dan memperkuat citra positif di mata pelanggan. (STRATEGI CITRA PERUSAHAAN (CORPORATE IMAGE) PADA

PT.BANK SYARIAH MANDIRI, Tbk, n.d.)

Platform media sosial TikTok telah menjadi alat strategis bagi perusahaan untuk membangun dan memperkuat citra korporat. Melalui konten yang kreatif, interaktif, dan informatif, perusahaan dapat meninggalkan kesan positif di pikiran audiens. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan TikTok secara efektif berdampak signifikan terhadap citra merek, yang pada gilirannya berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Dimensi citra merek yang terbentuk dari aktivitas di TikTok mencakup kekuatan, relevansi, dan keunikan dari merek tersebut. Konsistensi pesan, inovasi konten, serta interaksi langsung dengan pengguna menjadi faktor kunci dalam menciptakan persepsi yang positif. Ketika citra merek sudah menguat, pelanggan cenderung merasa puas karena harapan mereka terhadap perusahaan telah terpenuhi atau bahkan terlampaui.

Selain itu, teori S-O-R memberikan kerangka untuk memahami bahwa konten TikTok berfungsi sebagai rangsangan yang membangkitkan persepsi dan respons konsumen. Tanggapan positif dari konsumen, seperti loyalitas dan kepuasan, merupakan hasil dari proses pengulangan dan asosiasi antara merek dan konten yang ditampilkan di TikTok. Teori S-O-R sangat relevan untuk penelitian ini. Dalam konteks ini, stimulus merupakan konten atau aktivitas perusahaan di TikTok, organisme adalah persepsi dan perasaan yang terbentuk dalam diri audiens, dan respons adalah perilaku konsumen, seperti tingkat kepuasan dan loyalitas. Teori ini menunjukkan bahwa aktivitas perusahaan di TikTok

mampu memicu respons positif berupa peningkatan citra perusahaan dan kepuasan pelanggan.

Citra perusahaan adalah persepsi kolektif yang dimiliki oleh pelanggan terhadap suatu perusahaan. Menurut Widyastuti dan Ningrum (2021), citra perusahaan memiliki peran penting dalam membangun loyalitas pelanggan, meskipun pengaruhnya terhadap kepuasan dapat bervariasi bergantung pada konteks dan strategi komunikasi yang digunakan. (Widyastuti & Ningrum, 2021)

Citra yang positif dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pelanggan. Media sosial, khususnya platform seperti TikTok, telah menjadi sarana yang efektif untuk menciptakan dan memperkuat citra perusahaan. Penelitian oleh Sari et al. (2023) menunjukkan bahwa pemasaran melalui platform sosial berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen karena mampu menyampaikan pesan merek dengan cara yang interaktif dan kreatif. (Sari, 2023)

Citra merek yang kuat akan meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka merasa merek tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Sugiyo (2022) yang menampilkan dampak positif yang penting antara citra merek dan kepuasan pelanggan dalam layanan transportasi Cititrans di Bandung. (sugiyo, 2022)

TikTok sebagai platform media sosial yang berfokus pada video singkat memberi kesempatan bagi perusahaan untuk menghasilkan konten yang dapat menjadi viral dan menarik perhatian, yang langsung berkontribusi pada peningkatan

interaksi dan citra positif terhadap merek. Strategi promosi yang baik di TikTok bisa meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengalaman interaktif yang istimewa. Banyak studi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel penghubung antara citra perusahaan dan kesetiaan pelanggan. Widyastuti dan Ningrum (2021) menyatakan bahwa kepuasan menjadi mediator penting yang memperkuat hubungan antara citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. (Widyastuti & Ningrum, 2021)

Penelitian dalam bidang perbankan dan layanan menunjukkan bahwa platform media sosial berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini terjadi karena media sosial memfasilitasi komunikasi dua arah, mempercepat respon, dan memberikan nilai tambah kepada pelanggan di samping citra perusahaan, kualitas layanan yang didukung oleh media sosial memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Media sosial memungkinkan layanan pelanggan yang cepat dan responsif, sehingga meningkatkan persepsi keseluruhan terhadap kualitas layanan.

Teori S-O-R menjelaskan bahwa rangsangan dalam bentuk konten TikTok memengaruhi organism (persepsi dan emosi pelanggan), yang menghasilkan respons berupa kepuasan dan loyalitas. Konten yang menarik dan relevan di TikTok dapat mendorong reaksi positif dari pelanggan. Beberapa studi menunjukkan bahwa citra perusahaan tidak selalu berdampak signifikan terhadap loyalitas atau kepuasan, seperti yang diteliti oleh Widyastuti dan Ningrum (2021) pada kasus BSI KC Semarang,

yang menunjukkan adanya pengaruh negatif dan tidak signifikan dari citra perusahaan terhadap loyalitas. Ini bisa terjadi jika citra perusahaan tidak konsisten atau kurang memenuhi kebutuhan pelanggan. (Widyastuti & Ningrum, 2021)

Interaksi pelanggan melalui komentar, suka, dan berbagi di TikTok memperkuat keterlibatan dan membentuk komunitas yang setia. Ini secara tidak langsung meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka merasa dihargai dan terlibat dalam komunikasi dua arah. Manajemen hubungan pelanggan (CRM) yang dipadukan dengan media sosial seperti TikTok dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang personal dan responsif. Namun, efektivitas CRM sangat tergantung pada cara perusahaan mengelola interaksi digitalnya.

Promosi yang dilaksanakan lewat media sosial terbukti mempengaruhi keputusan pembelian dengan terlebih dahulu meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan ini menjadi faktor utama yang mendorong konsumen untuk melakukan pembelian berulang. Kepuasan pelanggan di media sosial dapat diukur melalui umpan balik, penilaian, dan ulasan yang diberikan langsung oleh pengguna. Data tersebut menjadi indikator penting untuk mengevaluasi efektivitas strategi citra perusahaan dan promosi di TikTok. Meskipun efektif, media sosial juga memiliki batasan seperti kemungkinan persepsi negatif yang cepat menyebar dan sulit untuk dikelola. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa pesan yang disampaikan konsisten dan respons cepat terhadap kritik di TikTok.

Pemasaran melalui media

sosial yang direncanakan dengan baik dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti yang ditemukan dalam studi Cititrans Bandung oleh Sugiyono (2022)(sugiyono, 2022). Kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas pelanggan, yang tercermin dalam perilaku pembelian berulang dan rekomendasi positif. Loyalitas ini sangat penting untuk kelangsungan bisnis di era digital. Konten kreatif yang relevan dan menghibur di TikTok dapat memperkuat citra perusahaan sebagai merek yang inovatif dan dekat dengan pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang dikomunikasikan melalui media sosial juga dapat memperkuat citra perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menunjukkan tanggung jawab sosial perusahaan. Media sosial membantu meningkatkan persepsi nilai pelanggan terhadap produk atau layanan melalui informasi yang transparan dan interaksi yang intensif. Perusahaan disarankan untuk memaksimalkan konten yang interaktif, responsif, dan konsisten di TikTok, serta mengintegrasikan CRM digital untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian Pendekatan Kami Kami menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini. Metode ini bertujuan untuk mengungkap dan menjelaskan fenomena secara mendalam tanpa bergantung pada data angka. Fokus utama adalah pada penyampaian bukti dan kondisi nyata berkaitan dengan strategi citra perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di platform media

sosial TikTok. Seperti yang dinyatakan oleh Sugiyono (2018), penelitian kualitatif deskriptif lebih menekankan pada pengumpulan data dalam bentuk kata-kata dan gambaran menyeluruh mengenai objek penelitian, sehingga peneliti bisa lebih memahami konteks dan arti dari kejadian secara alami.(Sugiyono, 2018)

## **Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci (misalnya manajer media sosial, pelanggan aktif TikTok), observasi aktivitas media sosial, dan studi dokumentasi terkait strategi corporate image yang diterapkan. Studi pustaka juga dilakukan untuk mendukung teori dan konsep corporate image dan kepuasan pelanggan.

## **Analisis Data**

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara deskriptif dengan memecah dan mengklasifikasikan hasil temuan berdasarkan teori yang relevan, seperti model citra perusahaan (kepribadian, reputasi, nilai, identitas perusahaan) dan strategi komunikasi di media sosial. Analisis SWOT juga dapat digunakan untuk menemukan kekuatan dan kelemahan dari strategi yang telah diterapkan.

## **Kajian Pustaka (Kajian Literatur)**

Corporate image adalah persepsi atau citra yang terbentuk di benak publik terhadap suatu perusahaan, yang terdiri dari elemen personality, reputation, value, dan corporate identity (Birkigt & Stadler

dalam penelitian PT Telkom Indonesia). Corporate image berperan penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

### **Strategi Corporate Image di Media Sosial**

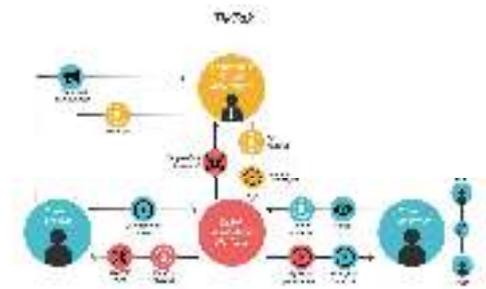
Media sosial seperti TikTok menjadi platform strategis dalam membangun corporate image melalui konten yang menarik, interaksi langsung dengan pelanggan, dan penyampaian nilai perusahaan secara kreatif. Strategi ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pengalaman positif dan respons cepat.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan dan citra perusahaan yang positif. Kepuasan ini dapat diukur dari interaksi pelanggan di media sosial dan feedback yang diberikan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemasaran memiliki makna yang luas, yang merujuk pada pendekatan di mana pemasar berfokus pada kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap produk atau merek yang ditawarkan. Di era modern saat ini, pemasaran diharapkan mampu menciptakan nilai tambah dan membangun hubungan yang berkelanjutan dengan konsumen. Secara lebih spesifik, Pemasaran merupakan peran dalam suatu organisasi serta rangkaian langkah yang ditujukan untuk menghasilkan, menyampaikan pesan, dan menyediakan produk barang atau jasa kepada konsumen.



**Gambar 1 2** Business Model Toolbox

*Sumber : Google*

Pemasaran mencakup berbagai aktivitas, mulai dari riset pasar, penetapan harga, hingga perencanaan produk. Selain itu, pemasaran juga dapat dipandang sebagai salah satu kegiatan utama yang dilakukan oleh pelaku bisnis untuk menjaga kelangsungan usaha mereka, mengembangkan, dan mencapai keuntungan. Marketing merupakan serangkaian tindakan bisnis yang terstruktur untuk merancang, menentukan harga, memasarkan, dan mendistribusikan produk dengan tujuan memenuhi kebutuhan pasar yang ditargetkan dan meraih sasaran perusahaan.

Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemasaran memiliki peranan yang sangat vital dan menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan operasional bisnisnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki strategi pemasaran yang efektif agar dapat memasuki pasar dan tetap bersaing di tengah persaingan yang semakin ketat. Strategi ini mencakup pemilihan target konsumen, identifikasi kebutuhan konsumen, serta penentuan marketing mix yang meliputi produk, distribusi, dan promosi. Dalam fenomena ini masuk kedalam teori pemasaran yang dimana berdasarkan data yang dikumpulkan

dari beberapa responden pengguna aktif TikTok, ditemukan bahwa:

### 1. Corporate Image yang Positif Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Corporate image yang kuat dan positif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan temuan Situmorang et al. (2024) yang menyatakan bahwa citra merek yang baik meningkatkan kepuasan konsumen di TikTok Shop. (Situmorang et al., 2024)

### 2. Peran Konten Kreatif dalam Membangun Citra Perusahaan

Penggunaan konten kreatif dan autentik di TikTok, seperti video pendek yang menarik dan kolaborasi dengan influencer, efektif dalam membangun citra perusahaan yang positif. Rizki dan Kussudyarsana (2023) menekankan pentingnya pemasaran konten dalam mempengaruhi keputusan pembelian di TikTok. (Rizki & Kussudyarsana, 2023)

### 3. Keterlibatan Pelanggan melalui Interaksi Langsung

Interaksi langsung dengan pelanggan melalui fitur komentar dan pesan di TikTok meningkatkan rasa keterlibatan dan kepuasan pelanggan. Hal ini mendukung temuan Firmansyah dan Mahfudz (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik dan citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di TikTok Shop. (Firmansyah & Mahfudz, n.d.)

### 1. Konsep Corporate Image dalam Perspektif Teoritis

Corporate image (citra perusahaan) menurut Gray dan Balmer (1998) adalah persepsi publik terhadap perusahaan yang terbentuk dari komunikasi, pengalaman, serta interaksi yang konsisten dari

perusahaan terhadap pelanggan dan masyarakat. Di era digital, corporate image tidak hanya dibangun melalui produk atau layanan, tetapi juga melalui bagaimana perusahaan hadir dan berinteraksi di media sosial seperti TikTok. (Gray, 1998)

Dalam konteks TikTok, citra perusahaan dibentuk melalui:

- Konsistensi visual (logo, warna, gaya video)
- Nilai-nilai yang ditampilkan melalui konten (kejujuran, keberlanjutan, kreativitas)
- Reputasi yang dibangun lewat interaksi dengan followers dan influencer
- Strategi membangun citra yang positif di TikTok berarti menciptakan pengalaman digital yang menyenangkan dan bermakna, yang akhirnya memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan.

### 2. TikTok sebagai Media Pembentuk Corporate Image

Menurut teori New Media oleh McQuail (2010), media sosial seperti TikTok memungkinkan partisipasi aktif dari pengguna, interaktivitas tinggi, dan distribusi informasi yang cepat. Ini menjadi peluang strategis bagi perusahaan untuk membentuk citra yang diinginkan secara langsung dan real-time kepada target audiens. (Mcquail's, 2010)

Perusahaan yang sukses di TikTok biasanya menggunakan:

- Konten storytelling: Mengisahkan nilai atau misi perusahaan
- Influencer marketing: Menggandeng kreator TikTok dengan kepercayaan audiens tinggi
- Responsif terhadap komentar: Memberikan kesan perhatian dan keterlibatan aktif

- Pemanfaatan trend dan challenge: Menunjukkan bahwa perusahaan adaptif dan relevan

### 3. Hubungan Antara Corporate Image dan Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang dirasakannya dengan harapannya. Citra perusahaan yang baik menciptakan harapan yang positif, dan bila perusahaan mampu memenuhinya atau melebihinya, maka pelanggan akan puas. (Philip Kotler, n.d.)

Strategi citra perusahaan yang berhasil di TikTok:

- Memberi informasi yang jelas dan transparan
- Menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan personal
- Menumbuhkan kepercayaan (trust) yang tinggi terhadap merek

Model Teoritis: Dalam teori Expectancy-Disconfirmation Model (Oliver, 1980), kepuasan terjadi ketika kinerja aktual melebihi harapan (positive disconfirmation). Citra perusahaan yang menarik dan meyakinkan di TikTok membantu membentuk ekspektasi tinggi, dan jika konten serta interaksi sesuai atau lebih baik dari ekspektasi tersebut, maka pelanggan akan merasa puas. (Oliver, 1980)

### 4. Implikasi Strategis

Berdasarkan teori dan hasil studi: Strategi corporate image yang terencana di TikTok dapat menjadi alat pemasaran sekaligus pelayanan pelanggan.

- Keterlibatan dan konsistensi dalam membentuk citra merek menciptakan hubungan emosional dengan pelanggan, yang berujung pada loyalitas.

Perusahaan harus memanfaatkan TikTok tidak sekadar sebagai platform promosi, tetapi sebagai media untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui pembentukan citra positif dan autentik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Corporate image yang kuat di TikTok berdampak pada loyalitas pelanggan, terutama di kalangan generasi muda yang lebih aktif dan kritis terhadap citra merek di media sosial. Strategi corporate image yang diterapkan di TikTok secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, selain itu Perusahaan yang mampu menampilkan citra merek secara konsisten, kreatif, dan relevan di TikTok cenderung mendapat respons positif dari audiensnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1997). *Manajemen Ekuitas Merk*.
- Bilgin, Y. (2018). *the Effect of Social Media Marketing Activities on Brand Awareness, Brand*.
- bungin, burhan. (2008). *Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*.
- Chaffey, D. & E. C. (2019). *Digital Marketing : Strategy, Implementation, And Practice*.
- Damayanti, A. & L. E. (2023). *Faktor Keberhasilan Promosi Skintific Di Tiktok*.
- Diputri, A. T., & Afriani, A. L. (2022). Pengaruh media sosial Instagram terhadap brand image PT hijau indah selaras.

- Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 169–187.
- Diputri, A. T., Anindita, ;, & Afriani, L. (n.d.). 2 T a h u n 2 0 2 2 Pengaruh Media Sosial Instagram terhadap Brand Image PT Hijau Indah Selaras. In *Jurnal Ilmu Komunikasi* *Jurnal Communicology* (Vol. 10, Issue 2). <http://journal.unj.ac.id/>
- Firmansyah, I., & Mahfudz, M. (n.d.). *Pengaruh E-Service Quality Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan TikTok Shop di Kota Semarang)*.
- Gray, E. R. , & B. J. M. T. (1998). *Managing corporate image and corporate reputation*.
- Gunawan, N. (2023). *Peran User Generated Content Terhadap Citra Merk Skincare Di Tiktok*.
- Izzati & Andarini. (n.d.). *Pengaruh Social Media Marketing , Brand Image, dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Produk Skintific*.
- Keuangan, K., Perbankan, P., Ferryanto, A., Saerce, D., & Hatane, E. (n.d.). *ANALISA PENGARUH CORPORATE IMAGE TERHADAP*. <http://www.idx.co.id>,
- Kotler, P. A. G. (2018). *Principles of Marketing Global* .
- kotlerr keller. (2016). *marketing management*.
- Lovelock Chistopher. (2016). *Pemasaran Jasa*.
- Manajemen, J., & Widiastuti, P. (2020). *PENGARUH CORPORATE IMAGE DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HOTEL THE LOVINA BALI*. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(2).
- Mcquail's. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory*.
- Oliver. (1980). *Expectancy-Disconfirmation Model* .
- Penetrasi & Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia* . (2019).
- Philip Kotler, K. L. K. (n.d.). *Marketing Manajemen*.
- Pratama, R. & W. D. (2022). *Perilaku Konsumen Di Era Tiktokshop*.
- Riwong, K. A., & Wono, H. Y. (n.d.). *THE INFLUENCE OF TIKTOK MARKETING CONTENT ON SKINTIFIC BRAND IMAGE* *Volume: 5 Number: 4 Page: 699-707*.
- Rizki, M., & Kussudyarsana, K. (2023). *The Influence of Brand Image, Content Marketing, and Store Trust on Purchase Decisions*.
- Sari, R. P. , et al. (2023). *Sari, R. P., et al. Pengaruh Brand Image dan Promosi Sosial Media terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Shakila, T., Putri, L. R., & Kuncoro, W. (2024). *PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL HARIAN BHIRAWA DALAM MENINGKATKAN MINAT BACA MASYARAKAT*. In

*RELASI: Jurnal Penelitian  
Komunikasi (Vol. 04, Issue 02).*

Situmorang, M. E., Helmi, S., Roni, M., & Agustian, W. (2024). *The Influence Of Brand Image And Social Media Marketing On Consumer Satisfaction Mediated By Purchase Decisions On Tiktok Shop.*

*STRATEGI CITRA PERUSAHAAN (CORPORATE IMAGE) PADA PT.BANK SYARIAH MANDIRI, Tbk. (n.d.).*

sugiyono. (2022). *Pengaruh Social Media Marketing dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Cititrans Bandung.*

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.*

Widyastuti, E., & Ningrum, L. W. (2021). *Pengaruh Corporate Image, Relationship Marketing dan Social Media Promotion terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening.*

Yudistira, S. E. R. (n.d.). *Analisis Penggunaan live Shopping Tiktok dalam mendorong minat beli konsumen skintific.*

## Peran Brand Ambassador Dalam Membentuk Keputusan Pembelian Produk

Reva Fisalsabila<sup>1)</sup>, Arfian Suci Ramdhan<sup>2)</sup>, Yesya Vatria Barasa<sup>3)</sup>, Ayu Nurmala<sup>4)</sup>,  
Deswita Fitriyani<sup>5)</sup>, Ariani Galuh Pangastuti<sup>6)</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email: [revafisalsabila01@gmail.com](mailto:revafisalsabila01@gmail.com)

Received: June 12, 2025 | Accepted: June 18, 2025 | Published: July 28, 2025

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti fungsi brand ambassador dalam memengaruhi pilihan pembelian konsumen melalui studi kasus pemilihan aktor asal Korea Selatan, Song Joong Ki, sebagai brand ambassador dari produk Scarlett Whitening. Brand ambassador adalah suatu strategi dalam komunikasi pemasaran yang ditujukan untuk memperkuat citra merek serta menjalin hubungan emosional antara konsumen dan produk. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode tinjauan literatur yang mempelajari berbagai sumber akademis yang relevan dalam lima tahun terakhir. Temuan dari kajian ini menunjukkan bahwa penunjukan Song Joong Ki sebagai brand ambassador memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kesadaran merek, kredibilitas produk, dan juga mendorong keputusan pembelian dari konsumen. Daya tarik visual, reputasi yang baik, dan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sosok publik seperti Song Joong Ki menjadi faktor utama yang memperkuat citra produk di mata konsumen. Pendekatan ini terbukti berhasil dalam menjangkau audiens yang lebih luas, terutama di kalangan anak muda yang terpengaruh oleh fenomena Korean Wave. Penelitian ini menggarisbawahi bahwa penggunaan selebriti internasional yang terkenal sebagai brand ambassador dapat meningkatkan daya saing merek lokal di tengah persaingan di industri kosmetik yang semakin ketat.

**Kata Kunci:** Brand Ambassador, Keputusan Pembelian, Scarlett Whitening, Song Joong Ki, dan Studi Literatur

### Abstract

*This study aims to investigate the function of brand ambassadors in influencing consumer purchasing choices through a case study of the selection of South Korean actor, Song Joong Ki, as the brand ambassador of the Scarlett Whitening product. Brand ambassador is a strategy in marketing communication aimed at strengthening brand image and establishing an emotional connection between consumers and products. In this study, the approach used is qualitative with a literature review method that studies various relevant academic sources in the last five years. The findings of this study indicate that the appointment of Song Joong Ki as a brand ambassador has a significant impact on increasing brand awareness, product credibility, and also driving consumer purchasing decisions. Visual appeal, good reputation, and high levels of trust in public figures such as Song Joong Ki are the main factors that strengthen the product image in the eyes of consumers. This approach has proven successful in reaching a wider audience, especially among young people who are influenced by the Korean Wave phenomenon. This study underlines that the use of famous international celebrities as brand ambassadors can increase the competitiveness of local brands amidst increasingly tight competition in the cosmetics industry.*

**Keywords:** *Brand Ambassador, Purchasing Decision, Scarlett Whitening, Song Joong Ki, and Literature Study*

## PENDAHULUAN

Di era persaingan bisnis yang semakin sengit, perusahaan perlu mengembangkan rencana pemasaran yang dapat menarik minat dan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Dalam menghadapi persaingan yang ada, sangatlah penting bagi perusahaan memiliki sebuah rencana pemasaran yang lebih luas dan mendalam. Jadi, untuk menonjol dari yang lain dan mendapatkan lebih banyak pelanggan, bisnis perlu menjalankan promosi.

Menggunakan Brand Ambassador sebagai alat pengembangan pemasaran untuk mempengaruhi pelanggan agar membeli adalah salah satu dari banyak aplikasi strategis yang dilakukan oleh banyak perusahaan kosmetik di Indonesia. Memanfaatkan dampak menguntungkan dari duta merek memungkinkan perusahaan untuk terhubung dengan pelanggan pada tingkat yang lebih dalam dan meningkatkan persepsi merek mereka. (Lightbown, Patsy M., Spada, 2022). Duta merek meningkatkan daya persuasif dan personalisasi komunikasi merek melalui kepercayaan, reputasi yang baik, dan karisma mereka. Duta merek tidak hanya dapat menarik pelanggan, tetapi juga membantu orang membentuk kesan yang baik terhadap barang dan jasa yang ditawarkan.

Memilih duta merek yang tepat dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap cara orang memandang dan menilai suatu produk. Taktik ini akan berhasil atau gagal tergantung pada seberapa baik duta merek dapat terhubung dengan lebih

banyak orang pada tingkat emosional. (Lightbown, Patsy M., Spada, 2022). Oleh karena itu, perusahaan harus merancang strategi pemilihan brand ambassador secara cermat agar tujuan komunikasi merek dapat tercapai secara optimal.

Dalam dunia pemasaran, "brand ambassador" adalah orang terkenal yang membantu menyebarkan berita tentang suatu produk dengan harapan dapat meningkatkan penjualan. (Ferdiana Fasha et al., 2022). Seseorang yang dipilih dari populasi umum untuk mewakili bisnis dikenal sebagai duta merek. (Putra et al., 2023). Brand ambassador ialah individu yang ditunjuk oleh sebuah perusahaan dari kalangan selebriti yang memiliki popularitas tinggi dan pengaruh kuat di dunia maya ataupun di kehidupan sehari-hari, untuk memberikan dukungan terhadap suatu merek. Brand ambassador berperan aktif atau mempunyai dampak yang besar dalam pengambilan keputusan pembelian produk atau jasa, dengan menciptakan citra yang positif bagi merek dan membangun kedekatan emosional terhadap konsumen. Perusahaan memilih brand ambassador yang memiliki kredibilitas, popularitas, serta kesesuaian nilai dengan identitas merek untuk merepresentasikan sebuah barang atau layanan yang disediakan untuk pelanggan. Pembeli cenderung mempercayai serta merasa lebih yakin terhadap produk yang dipromosikan oleh selebriti yang mereka kagumi, sehingga kehadiran brand ambassador dapat meningkatkan kepercayaan terhadap merek.

Duta merek dan persepsi publik bukanlah satu-satunya faktor yang dapat mempengaruhi konsumen

untuk melakukan pembelian. Tren atau kejadian di masyarakat yang berkelanjutan dapat menginspirasi pilihan pembelian. Sektor bisnis tidak kebal terhadap pengaruh tren budaya. Korean Wave adalah salah satu tren yang paling banyak dibicarakan saat ini. Gelombang Korea, atau yang lebih dikenal dengan sebutan hallyu, adalah sebuah gerakan budaya yang dimulai di Korea Selatan dan kini telah meluas ke seluruh Asia berkat kekuatan media massa.(Purnandika et al., 2022).

Menganalisis atau mengenali kebutuhan dan keinginan, mencari informasi, mempertimbangkan sumber-sumber alternatif untuk membeli, membuat pilihan pembelian, dan perilaku belanja pasca pembelian adalah langkah-langkah dalam proses pemecahan masalah yaitu keputusan pembelian. (Arif & Yani, 2023). Salah satu cara untuk melihatnya adalah ketika orang membeli sesuatu, mereka melalui serangkaian langkah: mengidentifikasi masalah, mengumpulkan informasi, mengevaluasi alternatif, membuat pilihan akhir, dan merespons pembelian. (Murtiningsih & Marlapa, 2025). Dengan demikian, pembeli terlibat dalam apa yang dikenal sebagai "keputusan pembelian" sebelum melakukan akuisisi terhadap suatu objek atau layanan. Manfaat, harga, kualitas, merek, dan nilai tambah hanyalah beberapa faktor yang akan dipikirkan pelanggan selama proses ini.

Di antara niat beli dan pilihan pembelian, ada dua elemen utama yang memengaruhi pelanggan pada tahap keputusan pembelian. Persepsi dan keakraban konsumen terhadap suatu merek hanyalah dua dari sekian banyak elemen yang dapat memengaruhi pilihan mereka untuk membeli suatu produk. (Arianty &

Andira, 2021). Selain itu, pengaruh dari lingkungan sosial, pengalaman sebelumnya, serta informasi yang diperoleh dari berbagai sumber juga turut memengaruhi proses pengambilan keputusan.

Tidak semua konsumen melalui semua tahapan ini secara menyeluruh. Oleh sebab itu, sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk memahami secara mendalam bagaimana proses pengambilan keputusan pembelian konsumen. Apabila pasar merespon dengan baik, ini dapat membantu perusahaan mempertahankan bisnisnya dengan mendorong konsumen untuk membeli produk di pasar(Ulandari et al., 2025).

Bisnis kosmetik di Indonesia terus memperluas pangsa pasarnya setiap tahun, sehingga tidak mengherankan jika beberapa merek perawatan kulit lokal berlomba-lomba untuk mendapatkan kepercayaan dan persepsi yang baik dari masyarakat. Termasuk di antaranya adalah Scarlett Whitening. (Hakim, 2022). Melalui strategi pemasaran yang tepat, inovasi produk yang konsisten, serta pemanfaatan brand ambassador yang sesuai dengan target pasar, Scarlett mampu membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen dalam pasar yang kompetitif.

Scarlett Whitening mempekerjakan duta merek untuk membangkitkan minat membeli produk mereka, yang membantu mempertahankan eksistensi mereka. Salah satu taktik pemasaran untuk membuat orang memperhatikan suatu produk adalah dengan menggunakan orang-orang yang sudah memiliki hubungan emosional yang kuat dengan merek tersebut. Tokoh masyarakat, selebriti, dan orang-orang terkenal lainnya sering kali menjadi duta

merek. (Aulia et al., 2023). Scarlett Whitening menggandeng Song Joong Ki sebagai brand ambassador. Dengan memanfaatkan daya tarik dan kredibilitas Song Joong Ki, Scarlett Whitening berupaya membentuk citra merek yang positif dan mengembangkan serta meningkatkan daya tarik produknya kepada konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran brand ambassador dalam membentuk keputusan pembelian produk dengan berfokus pada strategi menggandeng Song Joong Ki dalam mempromosikan Scarlett Whitening kepada konsumen.

#### **METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian ini didasarkan pada tinjauan literatur dan bersifat kualitatif. Meninjau literatur, catatan, dan laporan yang relevan merupakan pendekatan analitis yang dikenal sebagai tinjauan pustaka.(Firmansyah et al., 2021). Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai referensi, termasuk jurnal, buku, dan skripsi yang terkait dengan topik ini. Semua data dianalisis berdasarkan referensi yang terbit dalam 5 tahun terakhir (2020-2025). Pemilihan referensi difokuskan pada penelitian yang membahas hubungan antara brand ambassador, citra merek, dan keputusan pembelian konsumen.

Untuk menunjukkan bagaimana strategi dan dampak Song Joong Ki mempengaruhi pelanggan untuk membeli produk Scarlett Whitening, penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan tinjauan literatur untuk menggali lebih dalam sumber-sumber ilmiah yang relevan seperti jurnal, laporan penelitian, dan referensi buku.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Peran Brand Ambassador Terhadap Keputusan Pembelian**

Salah satu taktik pemasaran yang paling umum digunakan oleh bisnis untuk memengaruhi pilihan pelanggan dalam pemilihan produk atau layanan adalah penggunaan Brand Ambassador. Untuk membuat pesan perusahaan lebih menarik, persuasif, dan mudah dipahami oleh audiens yang dituju, duta merek beroperasi sebagai simbol merek. Melalui citra yang dimiliki, brand ambassador diharapkan dapat membangun hubungan emosional antara konsumen dan merek serta meningkatkan kepercayaan terhadap produk yang tersedia. Oleh karena itu, perusahaan umumnya memilih brand ambassador dari kalangan tokoh masyarakat yang memiliki tingkat popularitas yang tinggi, pengaruh signifikan di media, serta citra yang positif di mata publik. Tokoh-tokoh ini tidak hanya dikenal secara luas, tetapi juga memiliki kesemana dengan gaya hidup atau nilai-nilai yang berhubungan dengan identitas merek, sehingga mampu memperluas jangkauan pemasaran dan meningkatkan daya tarik konsumen terhadap produk.

Berdasarkan penelitian dari (Lailiya, 2020), brand ambassador secara signifikan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Kehadiran brand ambassador yang populer, kredibel, menarik, dan memiliki pengaruh kuat dapat meningkatkan minat dan keyakinan konsumen untuk membeli produk yang diiklankan. Brand ambassador bertindak sebagai representasi identitas produk. Mereka membantu menyampaikan pesan iklan secara

lebih efektif dan membangun citra positif terhadap merek, sehingga mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Scarlett Whitening sebagai merek skincare lokal dari Indonesia, menggunakan popularitas aktor asal Korea Selatan, Song Joong Ki, untuk memperkuat identitas mereknya dan mendorong ketertarikan konsumen untuk membeli. Pemilihan Song Joong Ki didasarkan pada reputasinya, daya tariknya, serta tingkat keterkenalannya yang besar di antara kaum muda.

### **Strategi Menggandeng Song Joong Ki dalam Membentuk Keputusan Pembelian Produk Scarlett Whitening**



Joong Ki terpilih untuk mewakili Scarlett Whitening sebagai brand ambassador mereka. Karena popularitasnya yang luar biasa di banyak negara, termasuk Indonesia, Song Joong Ki terpilih sebagai Brand Ambassador Scarlett Whitening. Dia adalah aktor Korea Selatan bernama Song Joong Ki. Sejumlah drama yang mendapat banyak pujian telah menampilkan aktor berusia 39 tahun ini, termasuk Vincenzo (2016) dan Descendants of the Sun (2016) (2021). Tak hanya itu kepopulerannya mampu membuat dirinya mendapatkan banyak perhatian. Inilah yang menjadi daya

tarik bagi pemilik brand untuk bekerja sama dengannya. Dari segi pemasaran tak perlu diragukan lagi nama besar Song Joong Ki sudah mampu memikat para customer untuk melirik bahkan membeli produk Scarlett Whitening.

Berdasarkan hasil penelitian (Oktavia, 2023), strategi menggandeng Song Joong Ki terbukti efektif sebagai alat promosi yang membangun daya tarik emosional dan visual. Dengan memanfaatkan popularitas dan pengaruh seorang selebritas, Scarlett Whitening berhasil meningkatkan brand awareness, menarik minat konsumen baru, memperluas pangsa pasar. Dari hasil penelitian (Beno et al., 2022), kehadiran Song Joong Ki sebagai brand ambassador langsung menarik perhatian konsumen karena ia adalah aktor Korea yang sangat populer. Ketertarikan visual dan ketenaran yang dimilikinya membuat konsumen secara tidak langsung tertarik memperhatikan produk yang ia promosikan. Dengan memanfaatkan ketenaran Song Joong Ki, Scarlett berhasil menarik perhatian khalayak luas dan menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap produk.

Penelitian dari (Jonathan & George Nicholas Huwae, 2022), mengungkapkan bahwa hadirnya Song Joong Ki berdampak signifikan terhadap peningkatan kesadaran merek dan minat beli konsumen, yang menunjukkan bahwa strategi ini efektif dalam menjangkau pasar dan memperkuat posisi merek di tengah persaingan yang ketat. Rencana Scarlett Whitening memanfaatkan status selebriti Song Joong Ki untuk membujuk konsumen agar membeli produk perusahaan. Orang-orang, terutama yang lebih muda, melihat Song Joong Ki, yang terkenal dan

dihormati, untuk menjalin hubungan pribadi dengan pemirsanya.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Temuan studi ini mendukung gagasan bahwa meminta bantuan individu yang berpengaruh-duta merek-dapat secara signifikan memengaruhi pilihan pembelian akhir konsumen. Konsisten dengan alasan pendahuluan dan didukung oleh temuan analisis, studi ini menyoroti pentingnya menggunakan individu yang cantik dan memiliki citra positif sebagai duta merek. Scarlett Whitening berhasil membangun hubungan emosional yang baik dengan konsumen melalui brand ambassador Song Joong Ki, yang tidak hanya memperkuat citra merek tetapi juga meningkatkan kepercayaan terhadap produk. Keberhasilan strategi tersebut dapat dilihat dari peningkatan minat beli konsumen setelah bekerja sama dengan Song Joong Ki. Popularitas dan pengaruh sosial Song Joong Ki terbukti berperan sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif terhadap produk. Penelitian lanjutan juga direkomendasikan untuk membandingkan bagaimana pengaruh brand ambassador lokal dan internasional dapat mempengaruhi perilaku pembelian produk dalam industri kosmetik di Indonesia.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, N., & Andira, A. (2021). Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 39–50. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v4i1.6766>
- Arif, M., & Yani, S. A. (2023). *Keputusan Pembelian Online: Peran Ecommerce dan Brand*

*Awareness Dimediasi Dropshipping.*

[https://www.google.co.id/books/edition/Keputusan\\_Pembelian\\_Online\\_Peran\\_Ecomerc/\\_5s3EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=amirullah+keputusan+pembelian&pg=PR4&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Keputusan_Pembelian_Online_Peran_Ecomerc/_5s3EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=amirullah+keputusan+pembelian&pg=PR4&printsec=frontcover)

- Aulia, F. N., Andrian, A., & Sumantyo, F. D. S. (2023). Peran Brand Ambassador (Song Joong Ki) Dan Celebrity Endorser Terhadap Minat Beli Pada Produk Kecantikan Scarlett Whitening. *Jurnal Economina*, 2(9), 2518–2530. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i9.831>
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). PENGARUH BRAND AMBASSADOR SONG JOONG KI DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SCARLETT WHITENING (STUDI KASUS DI KOTA KEDIRI). *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Ferdiana Fasha, A., Rezqi Robi, M., & Windasari, S. (2022). Determinasi Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli: Brand Ambassador Dan Brand Image (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 30–42. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.840>
- Firmansyah, M., Masrun, M., & Yudha S, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>
- Hakim, A. (2022). *Eksistensi Song*

- Joong Ki Sebagai brand ambassador Terhadap brand image Scarlett Whitening (Survei pada followers instagram @scarlett\_whitening).*
- Jonathan, J., & George Nicholas Huwae, G. N. H. (2022). Pengaruh Daya Tarik Iklan Dan Brand Ambassador Song Joong Ki Terhadap Brand Image Scarlett Whitening. *JKOMDIS: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 2(1), 156–163. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v2i1.271>
- Lailiya, N. (2020). Pengaruh Brand Ambassador Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Di Tokopedia. *IQTISHADequity Jurnal MANAJEMEN*, 2(2), 113. <https://doi.org/10.51804/iej.v2i2.764>
- Lightbown, Patsy M., Spada, N. (2022). PENGARUH BRAND AMBASSADOR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK. *Jurnal Bisnis Kolega (JBK)*, 12(2), 27–40.
- Murtiningsih, D., & Marlapa, E. (2025). *BUKU AJAR PERILAKU KONSUMEN*. [https://www.google.co.id/books/edition/Buku\\_Ajar\\_Perilaku\\_Konsumen/pcBVEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=keputusan pembelian&pg=PR4&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Perilaku_Konsumen/pcBVEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=keputusan+pembelian&pg=PR4&printsec=frontcover)
- Oktavia, C. (2023). Pengaruh Brand Ambassador Song Jong Ki Dan Brand Image Scarlett Whitening Terhadap Minat Beli Konsumen. *Communique*, 5(2), 1–23.
- Purnandika, R. A., Febriyanto, M. T., Zulkifli, Suleman, D., Saputra, F., & Suyoto, Y. T. (2022). The Influence of Brand Ambassador, Brand Personality, and Korean Wave on Purchase Decisions of Somethinc. *International Journal Multidisciplinary Science*, 1(3), 16–24. <https://doi.org/10.56127/ijml.v1i3.387>
- Putra, H. D., Lubis, R., Asir, M., Muthalib, D. A., & Anwar, M. A. (2023). Literature Review: Peran Brand Ambassador Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli. *Jurnal Darma Agung*, 31(1), 799. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v31i1.3128>
- Ulandari, M., Putr, Y. H., & Nailis, W. (2025). BRAND AMBASSADOR DAN BRAND IMAGE: FAKTOR PENENTU. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2, 9–23.

## **“Women Support Women” dan Transformasi Digital: Konstruksi Realitas Sosial pada Komunitas Daring Ibu Punya Mimpi**

**Lina Kamila Rahmasari<sup>1)\*</sup>**

1)Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati  
Bandung, Indonesia.

Email: [linakamila@uinsgd.ac.id](mailto:linakamila@uinsgd.ac.id)

Received: May 24, 2025 | Accepted: June 24, 2025 | Published: July 28, 2025

### **Abstrak**

Fenomena saling mengomentari pilihan hidup antar sesama perempuan kemudian melahirkan istilah “Women Support Women” yang semakin populer dalam dekade terakhir. Seiring berkembangnya media sosial, bentuk supportivitas tersebut bertransformasi ke dalam bentuk virtual. Baik melalui saling berbalas pesan di kolom komentar sebuah postingan, atau solidaritas berbasis komunitas pemberdaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunitas Ibu Punya Mimpi dalam mengubah konstruksi realitas perempuan melalui platform digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana komunitas melalui berbagai aktivisme digital, mengedukasi perempuan untuk memberdayakan dirinya guna menggapai mimpi mereka, terutama setelah melewati fase awal menjadi ibu. Selain itu, penelitian ini juga menggarisbawahi bagaimana media sosial menjadi fasilitator para perempuan untuk menunjukkan bentuk solidaritas mereka sekalipun berada pada lokasi geografis dan latar belakang budaya yang berbeda. Solidaritas ini semata-mata untuk mewujudkan ketahanan dalam menghadapi tantangan sosial dan personal. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori konstruksi sosial guna memahami bagaimana media sosial menciptakan realitas baru yang mendorong pemberdayaan perempuan. Dari penelitian ini ditemukan bahwa komunitas seperti Ibu Punya Mimpi dapat menjadi ruang bagi perempuan untuk mendefinisikan ulang peran mereka di era digital. Yakni peran wanita karir yang bukan hanya di luar rumah, melainkan juga ibu yang berkarya dan memberdayakan keluarga. Komunitas ini berfokus untuk mendorong perempuan agar dapat memaksimalkan potensi diri mereka guna berkontribusi dalam kemajuan peradaban. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis terhadap studi komunikasi pembangunan, terutama pada topik pemberdayaan perempuan khususnya di era digital.

**Kata Kunci:** Women Support Women, Aktivisme Digital, Konstruksi Realitas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Komunitas Ibu Punya Mimpi.

### **Abstract**

*The phenomenon of commenting on each other's life choices between women then gave birth to the term "Women Support Women" which has become increasingly popular in the last decade. As social media develops, this form of support has transformed into a virtual form. Either through exchanging messages in the comments column of a post, or solidarity based*

*on empowering communities. This study aims to analyze the role of the Ibu Punya Mimpi community in changing the construction of women's reality through digital platforms. Using a qualitative approach and case study method, this study will explore how communities through various digital activism educate women to empower themselves to achieve their dreams, especially after going through the initial phase of becoming mothers. In addition, this study also underlines how social media has become a facilitator for women to show their form of solidarity even though they are in different geographical locations and cultural backgrounds. This solidarity is solely to realize resilience in facing social and personal challenges. This study uses a social construction theory approach to understand how social media creates new realities that encourage women's empowerment. From this study, it was found that communities such as Ibu Punya Mimpi can be a space for women to redefine their roles in the digital era. Namely the role of career women who are not only outside the home, but also mothers who work and empower their families. This community focuses on encouraging women to maximize their potential to contribute to the advancement of civilization. This study is expected to provide academic contributions to the study of development communication, especially on the topic of women's empowerment, especially in the digital era.*

**Keywords:** *Women Support Women, Digital Activism, Construction of Social Reality, Women's Empowerment, "Ibu Punya Mimpi" Community.*

## PENDAHULUAN

Di era transformasi digital, media sosial dan platform digital memiliki peran yang sangat signifikan dalam menciptakan konstruksi realitas tentang perempuan, mulai dari kesadaran terhadap citra dirinya, hak dan kewajiban bagi perempuan, hingga dilema peran wanita karir dan ibu rumah tangga. Hal ini menjadi relevan mengingat paparan informasi dari media sosial tidak jarang memberikan dampak negatif terhadap perempuan dalam mengonstruksi realitas sosialnya. Seperti menimbulkan tekanan sosial akibat prestasi orang lain sehingga muncul kecenderungan membandingkan diri, atau diterpa isu yang menggambarkan fenomena diskriminasi terhadap status atau pilihan perempuan.

Bersamaan dengan itu, fenomena saling mengomentari pilihan hidup antar sesama perempuan kemudian melahirkan istilah "*Women Support Women*" yang semakin

populer dalam dekade terakhir. Seiring berkembangnya media sosial, bentuk supportivitas tersebut bertransformasi bukan hanya dalam bentuk dukungan fisik, melainkan dukungan secara virtual. Baik melalui saling berbalas pesan di kolom komentar sebuah postingan, atau solidaritas dalam bentuk komunitas pemberdaya berbasis daring. Komunitas sejenis ini semakin marak ketika mulai banyaknya aktivitas pergerakan dalam ruang virtual. Dan semakin marak seiring dengan perkembangan adaptasi individu terhadap teknologi dan komunikasi interaktif jarak jauh. Sebut saja Lab Belajar Ibu yang didirikan oleh para alumni dari penerima beasiswa LPDP, Komunitas Ibu Profesional yang bahkan sudah memulai pergerakan secara luring pada tahun 2011. Salah satu komunitas yang muncul sebagai ruang pemberdayaan Perempuan adalah Komunitas Ibu Punya Mimpi.

Komunitas Ibu Punya Mimpi menjadi wadah yang memungkinkan

Perempuan untuk saling berbagi pengalaman, membangun koneksi, dan memperoleh akses terhadap informasi yang mendukung peran mereka sebagai individu, ibu dan bagian dari masyarakat. Dalam konteks “Women Support Women”, Ibu Punya Mimpi memungkinkan para perempuan untuk saling mendukung satu sama lain, membangun solidaritas, dan menghargai setiap pilihan yang diambil oleh sesama perempuan. Termasuk mendorong perempuan untuk meraih mimpi-mimpi mereka. Menurut Audre Lorde, seorang teoris utama dalam gerakan feminis pascakolonial, perbedaan antara perempuan seharusnya digunakan sebagai kekuatan untuk membangun komunitas di mana perempuan saling mendukung satu sama lain (Nayak, 2014). Hal inilah yang melatarbelakangi IPM mewujudkan “*Women Support Women*” ke dalam berbagai bentuk kegiatan: program pelatihan, pendampingan, dan forum diskusi secara daring. Pada aktivitas komunikasi luring, partisipasi para peserta didasarkan pada kesamaan minat, ketertarikan, atau tujuan bersama, termasuk dalam mendukung gerakan sosial (Ayu et al., n.d.).

Komunitas ini tidak hanya membantu perempuan menghadapi tantangan dalam kehidupan pribadi dan profesional, tetapi juga membentuk konstruksi realitas baru yang lebih memberdayakan perempuan. Dan semuanya dilakukan secara virtual. Oleh karenanya, Ibu Punya Mimpi melabeli dirinya sebagai “*Platform Online Learning* berbasis Komunitas”. Komunitas virtual adalah komunitas yang terbentuk di dunia siber oleh para pengguna karena adanya kesamaan, saling melakukan interaksi dan relasi yang difasilitasi

oleh medium komputer terkoneksi internet (Rully Nasrullah, 2013).

Teori konstruksi realitas sosial memandang bahwa realitas pada pandangan seseorang terbentuk dari proses interaksi antara dirinya dengan lingkungannya. Teori ini menyatakan bahwa realitas sosial adalah produk dari interaksi sosial dan proses komunikasi antara individu-individu dalam masyarakat (Hadiwijaya, 2023). Ketika manusia saling berinteraksi, manusia akan terus memberikan pesan dan kesan, mendengarkan, mengamati, mengevaluasi, dan menilai situasi berdasarkan cara mereka disosialisasikan untuk memahami dan berinteraksi terhadap diri mereka. Melalui proses pemahaman dan pendefinisian peristiwa yang berlangsung, manusia menafsirkan realitas dan menegosiasikan makna (Kamelia & Nusa, 2018). Itulah mengapa konsep ini mengemukakan bahwa masyarakat bukanlah entitas obyektif yang berevolusi dengan cara yang ditentukan dan tidak dapat diubah. Manusia menciptakan realitas melalui interaksi sosial.

Berkaitan dengan realitas perempuan, perempuan seringkali dilabeli pada suatu yang khas, seperti peran, fungsi dan tanggungjawab, yang telah dikonstruksi secara sosial, yang sebenarnya dapat berubah sesuai dengan perkembangan jaman (Rosyidah & Nurwati, 2019). Namun bersamaan dengan itu, ada suatu peran dan fungsi yang tidak hanya dikonstruksi secara sosial, melainkan secara alamiah, yakni peran dan fungsi sebagai seorang ‘ibu’, melalui proses hamil dan melahirkan. Peran menjadi ibu inilah yang kemudian memberikan banyak perubahan dalam diri seorang perempuan. Seperti perubahan fisik, perubahan perkembangan emosi dan perubahan prioritas. Ketika seorang

Perempuan melewati fase awal menjadi ibu, dirinya sering dihadapkan pada situasi yang disebut dengan "*Motherhood Transition*". Fase transisi ini biasanya dihadapkan pada pilihan sulit: melanjutkan karir atau berhenti bekerja demi membersamai anak. Kondisi inilah yang kemudian membuat sebagian dari perempuan mengkonstruksi dirinya dalam realitas sosial sebagai "ibu rumah tangga". Sehingga dirasa sulit untuk berperan dalam ranah yang lebih luas di luar keluarganya.

Konsep mengenai konstruksionis diperkenalkan oleh sosiolog interpretatif, Peter L. Berger bersama Thomas Luckman. Dalam konsep kajian komunikasi, teori konstruksi sosial bisa disebut berada diantara teori fakta sosial dan defenisi sosial (Eriyanto, 2004). Teori Konstruksi Realitas sosial mengungkapkan ada tiga konsep yang dapat merealisasikan teori ini ke dalam dialektika sosial. Yaitu eksternalisasi, objektivasi dan internalisasi. Tahap eksternalisasi adalah proses di mana manusia menyesuaikan dirinya dengan dunia sosial dan budaya yang merupakan hasil ciptaannya sendiri. Tahap objektivasi merujuk pada interaksi sosial yang berlangsung dalam dunia intersubjektif, yang kemudian dilembagakan atau melalui proses institusionalisasi. Sedangkan internalisasi adalah proses ketika individu mulai mengidentifikasi dirinya dengan lembaga-lembaga atau organisasi sosial di mana ia menjadi bagian darinya (Berger dalam (Parlindungan & Nabila, 2022).

Pada praktik komunitas Ibu Punya Mimpi, terdapat fenomena kompleks yang layak ditelaah lebih mendalam, seperti bagaimana transformasi digital memengaruhi cara

perempuan memandang diri mereka sendiri, bagaimana komunitas ini mengubah narasi tradisional tentang peran perempuan, serta bagaimana proses kolektif ini terjadi di ranah digital. Mengingat perkembangan teknologi sedikit banyak mempengaruhi aktivitas jurnalisme yang memungkinkan masyarakat mengakses berita dan informasi dengan lebih mudah melalui platform online dan media sosial (Johana et al., 2020). Oleh karena itu, studi ini penting dilakukan untuk memahami dinamika yang terjadi dalam interaksi anggota komunitas, peran teknologi dalam perubahan persepsi, dan dampak yang dihasilkan pada kehidupan nyata para perempuan yang terlibat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana Komunitas Ibu Punya Mimpi menjadi ruang bagi konstruksi realitas perempuan dengan pemanfaatan platform digital.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami transformasi konstruksi realitas perempuan melalui interaksi di dalam komunitas Ibu Punya Mimpi. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam mengenai pengalaman, makna, dan perubahan yang dirasakan oleh para perempuan yang tergabung dalam komunitas tersebut.

Pengumpulan data diperoleh dari sumber data primer, yaitu sumber data utama yang berasal dari wawancara terhadap dua orang informan kunci, yaitu JMF dan BC selaku tim manager pada komunitas Ibu Punya Mimpi. Informan kunci

yang dipilih secara *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan aktif mereka dalam komunitas serta kesediaan mereka untuk berpartisipasi dalam penelitian. Lokasi penelitian dilakukan secara daring, mengingat interaksi komunitas ini sebagian besar berlangsung melalui platform digital seperti grup WhatsApp, webinar, dan media sosial.

Kemudian, observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas Ibu Punya Mimpi pada website, akun media sosial Instagram @ibupunyamimpi dan @komunitas.ibupunyamimpi, di grup telegram Ibu Punya Mimpi, serta aktivitas pertemuan secara daring. Upaya ini dilakukan guna memperoleh data yang komprehensif sehingga tercapainya tujuan penelitian, yakni menggali pengalaman individu para anggota komunitas serta menganalisis proses kolektif yang terjadi dalam membentuk identitas dan aspirasi perempuan di era digital. Teknik dokumentasi juga dilakukan untuk menganalisis materi yang dihasilkan komunitas, seperti unggahan media sosial, video, atau testimoni anggota, untuk melihat narasi yang dibangun oleh komunitas ini.

Data yang dikumpulkan tersebut kemudian dianalisis dengan mengabstraksi data yang telah didapat, untuk kemudian dipelajari berulang untuk direduksi, yakni memilih data yang sesuai dengan focus penelitian sehingga dapat diidentifikasi secara spesifik untuk mengklasifikasikan data yang penting, temuan menarik dan yang dianggap paling relevan dari informan. Akhir dari analisis data ini ialah membuat kesimpulan dengan mengintrepetasikan temuan dengan

merujuk pada teori dan konsep yang digunakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap sebuah komunitas pemberdayaan perempuan, Ibu Punya Mimpi, yang melakukan kegiatan program pembelajaran dengan memanfaatkan berbagai teknologi digital. Komunitas ini berdiri pada April 2020, ketika pandemi covid-19 menyebabkan semua orang tidak dapat beraktivitas di luar rumah. Bahkan beragam situasi menyebabkan beberapa orang harus mengalami pemberhentian kerja, sehingga berdampak pada kondisi ekonomi keluarga. Kondisi inilah yang kemudian membuat para *founder* IPM berinisiasi untuk membuat sebuah komunitas pembelajaran online dengan tujuan awal mengajak para Ibu untuk membuka bisnis sehingga bisa berdaya secara finansial, dan dapat membantu keluarga keluar dari permasalahan ekonomi. Melihat antusiasme peserta pada saat itu, Ibu Punya Mimpi akhirnya melanjutkan langkah pemberdayaan, bukan hanya mendorong para Ibu untuk menjadi pebisnis, tetapi juga melanjutkan mimpi-mimpi yang pernah disusun ketika sebelum menjadi ibu, dan terhenti karena mengutamakan peran prioritas dalam keluarga.

Dalam konteks komunikasi, terdapat beberapa jenis konteks yang mempengaruhi cara realitas sosial dikonstruksi dan dipahami: konteks komunikasi intrapersonal, interpersonal, komunikasi kelompok kecil, organisasi, konteks komunikasi di ruang publik, komunikasi massa, bahkan pada komunikasi lintas budaya (Hadiwijaya, 2023). Sesuai dengan pernyataan ini, Ibu Punya Mimpi

melakukan konstruksi realitas ibu berdaya dalam konteks kelompok, organisasi, bahkan media massa. Konteks ini menjadi beragam tergantung daripada bagaimana komunitas merealisasikan kegiatannya. Pada praktiknya, Ibu Punya Mimpi melakukan kegiatan komunikasi paling sedikit dalam 3 konteks tersebut. (1) Pada konteks kelompok dalam aktivitas komunikasi di grup telegram antara sesama anggota komunitas. (2) Para konteks komunikasi organisasi, komunikasi terjalin antara sesama pengurus komunitas atau yang tergabung dalam tim manajerial. (3) pada konteks komunikasi massa, Ibu Punya Mimpi melakukan penyebaran informasi dan kegiatan komunikasi melalui media sosial dan media massa berbasis digital.

Seperti Namanya, Ibu Punya Mimpi memfungsikan dirinya sebagai komunitas untuk saling memberikan dukungan bagi para ibu untuk menggapai mimpinya. Dukungan ini diwujudkan dengan menjadikan komunitas sebagai ‘ruang nyaman’ bagi para ibu untuk saling berbagi. Atau IPM menyebut dirinya sebagai ‘Kelas Belajar Ramah Ibu’. Yakni tempat dimana setiap pilihan dan pendapat anggota komunitas dapat diterima dan minim penghakiman.

“IPM hadir sebagai ruang nyaman yang membuat para Ibu berani memulai yang terkadang hilang karena mengutamakan keluarga atau minimnya dukungan lingkungan” (JMF, wawancara pribadi, 29 November 2024)

Disebut ‘ruang nyaman’ karena komunitas telah menjadi tempat yang nyaman bagi para ibu untuk berkomunikasi; dalam berbagi

pengalaman dan pengetahuan. Hal ini menjadi sangat penting mengingat situasi sosial saat ini dimana para ibu saling mengomentari pilihan hidup satu sama lain dengan reaksi negatif. Atau dengan kata lain, tidak menerapkan prinsip ‘*women support women*’. Konstruksi sosial media massa dalam konteks komunikasi juga berhubungan dengan penekanan bahwa realitas sosial yang diterima melalui media tidak selalu mencerminkan realitas yang objektif (Hadiwijaya, 2023). Dengan slogan “Kelas Belajar Ramah Ibu”, IPM hadir dengan menerapkan komunikasi positif dan menerima kehadiran semua ibu dengan segala latar belakang dan keterbatasannya.

Ibu punya mimpi, dengan memanfaatkan media sosial dan platform digital lain, memungkinkan terwujudnya ‘*women support women*’ dalam ranah yang lebih luas. Yakni ke ranah dunia maya, dimana para anggota dari beragam wilayah dan latar belakang dapat memberikan dukungan bagi sesamanya. Terutama pengurus komunitas sebagai pioneer utama dalam terkonstruksinya *community core values*, yaitu tentang “Ibu berdaya dan mau belajar”. Realitas sosial dalam konteks komunikasi mengacu pada cara realitas sosial dibentuk, dipahami dan dikomunikasikan melalui interaksi sosial dan proses komunikasi. Hal ini melibatkan konstruksi bersama dan berbagi pemahaman tentang realitas melalui symbol-simbol, bahasa, norma, nilai, dan pola-pola komunikasi dalam suatu masyarakat (Hadiwijaya, 2023).

“Yang terpenting dalam pergerakan IPM adalah semua ibu nyaman dan yakin dengan pilihannya. Dan terus mau

belajar.” (JMF, wawancara pribadi, 29 November 2024)

*Core Values* ini dikonstruksikan secara simultan dan selalu dibahas di setiap pertemuan daring mereka. Tidak hanya itu, kegiatan yang diselenggarakan juga tidak lepas dari tema besar ini. Seperti kelas pendampingan untuk menjadi ibu pebisnis, dan juga pengenalan profesi-profesi yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi, sehingga memungkinkan ibu untuk berdaya dari rumah. Seperti profesi *virtual assistant*, *master of ceremony* dan *content creator*. Pada hakikatnya, komunitas selalu mengajak para ibu untuk membuat hidup ibu lebih bermakna dengan mewujudkan mimpi-mimpinya. IPM selalu mendorong pemberdayaan ibu melalui pembelajaran, untuk mengkonstruksi ibu agar memiliki realitas dalam berkarya dengan tetap berperan aktif kebersamai keluarga.

IPM selalu meyakinkan bahwa ketika ibu merasa terpanggil oleh mimpinya, hal tersebut adalah wajar dan bukan keinginan yang salah. Berger dan Luckmann meyakini bahwa realitas tidak selalu sama bagi setiap orang. Apa yang dianggap nyata oleh seseorang, belum tentu nyata bagi seseorang lainnya. Termasuk dalam hal pengetahuan (Parlindungan & Nabila, 2022). Belajar dan mengembangkan diri dianggap sebagai ‘hak’ yang perlu dipenuhi oleh semua orang, baik laki-laki maupun perempuan.

Berikutnya, penelitian ini akan membahas mengenai proses eksternalisasi, objektivasi dan internalisasi yang terjadi dan dialami oleh pengurus dan anggota komunitas. Konsep eksternalisasi, objektivasi dan internalisasi menjadi komponen

penting dalam penelitian ini. Individu secara terus-menerus menciptakan dan mengalami realitas sosial yang bersifat subyektif melalui interaksi mereka dalam masyarakat (Hadiwijaya, 2023). Hal ini perlu dibahas untuk mengedepankan aspek konstruksi realitas mengenai ‘ibu berdaya’ sebagai hasil dari penelitian ini.

### Tahap Eksternalisasi

Pada tahap eksternalisasi, Ibu Punya Mimpi selalu mengawali pertemuan atau kegiatan mereka dengan menjelaskan *community core value*. Hal ini dilakukan untuk mendorong agar individu dapat memaknai arti “mimpi dan berdaya” sesuai dengan IPM memahami frasa tersebut. Konstruksi sosial terhadap realitas merupakan proses sosial yang terjadi melalui tindakan dan interaksi, di mana individu secara berkelanjutan menciptakan realitas yang dimiliki dan dialami bersama secara subyektif (Fadli, 2021).

Anggota komunitas Ibu Punya Mimpi mengawali pertemuan mereka dengan memberikan ruang bagi anggota komunitas bercerita melalui website Ruang Mimpi Ibu, yakni platform diskusi terbuka di website “Forum Ruang Mimpi Ibu” atau RUMII di [rumii.ibupunyamimpi.org](http://rumii.ibupunyamimpi.org). RUMII tersedia untuk membuat para ibu secara terbuka berkomunikasi dan berdiskusi sesuai dengan topik yang diinginkan. Tidak selau harus tentang respon mereka terhadap materi yang dibagikan oleh ibu Punya Mimpi. Ruang Mimpi Ibu dapat diakses secara bebas oleh anggota yang telah mendaftarkan diri ke dalam program belajar Ibu Punya Mimpi. Jejaring sosial berfungsi sebagai alat komunikasi yang menarik publik (pengguna) untuk terlibat secara aktif dengan menawarkan masukan dan

umpan balik mereka secara terbuka, bersamaan dengan berbagi dan menanggapi informasi secara cepat secara daring (Umum et al., 2023).

Aktivitas berbagi kisah dan mimpi Ibu juga dituangkan melalui aktivitas di grup Whatsapp dan Telegram. Baik itu mengenai hari-hari yang dilalui sebagai seorang ibu, maupun bercerita mengenai perjuangan mereka dengan mimpinya. Diskusi ini dipandu oleh seorang admin dari tim IPM, dengan pertanyaan pemantik yang dapat memicu respon dari anggota grup.

Proses eksternalisasi pada konstruksi realitas ‘ibu berdaya’ ini dilakukan dengan 2 cara, yakni dengan kelas-kelas intensif secara online, dan dengan membagikan konten di media sosial. Kelas intensif online pun terdiri dari kelas awal dan lanjutan. Program awal dengan nama “Ibu Untuk Ibu”, merupakan kelas awal dimana para ibu bisa saling berbagi pengalaman dan pengetahuan dari sesama ibu. Menjadikan kelas awal ini tidak berbayar adalah strategi yang sangat baik sebagai langkah awal untuk para ibu mengenal Ibu Punya Mimpi. Karena dari tahapan awal mengenal ini, para ibu merasakan Ibu Punya Mimpi sebagai ruang yang nyaman dan ramah bagi permasalahan para ibu. Program volunteer pun diadakan dengan strategi yang menarik. Yakni dengan mengajak para ibu untuk menjadi bagian dari penyelenggaraan program-program Ibu Punya Mimpi. Informan pun menjajaki program volunteer terlebih dahulu, untuk kemudian sekarang bisa menjadi bagian dari tim manajerial. Hal ini dikarenakan Ibu Punya Mimpi sejalan dengan values mereka mengenai konsep ‘Ibu berdaya’, sehingga informan tertarik mengambil

peran lanjutan untuk menginspirasi ibu lainnya.

“Aku juga dulu daftar jadi volunteer untuk host acara Ibu Punya Mimpi. Setelah beberapa kali, aku merasa banyak hal yang aku rasa sejalan dengan prinsip aku tentang peran aku sebagai ibu dan Perempuan yang punya mimpi. (BC, wawancara pribadi, 29 November 2025)

Kelas awal dan program volunteer ini seringkali menjadi ‘kelas pembuka’ bagi para ibu untuk lanjut mengikuti kelas-kelas intensif lainnya. Seperti kelas “*Comeback Journey*”, “Jika Ibu Menjadi”, dan program lainnya. Tidak berhenti sampai disitu, Ibu Punya Mimpi juga ‘mengikat’ para anggotanya dengan program offline seperti “*Happy Hour*”. Pada program ini, para anggota komunitas yang berada dalam satu wilayah dapat bertemu dan menjalin komunikasi secara tatap muka. Kelas alumni juga diadakan untuk menjaring opini dan berbagi cerita ibu pasca mengikuti kelas belajar.

Secara garis besar, ada tiga topik yang menjadi focus utama yang diselenggarakan oleh Ibu Punya Mimpi, yakni *self development*, parenting dan finansial. (1) Program *self development* diimplementasikan dengan kegiatan bertajuk “Kembali mengenal diri”: aktivitas mengembalikan jati diri Ibu, “Jika ibu menjadi”: aktivitas belajar mengenai profesi tertentu yang cocok dikerjakan oleh ibu dari rumah, dan “*Comeback Journey*”: aktivitas yang mengajak para ibu untuk kembali berdaya. Kegiatan-kegiatan tersebut mengisyaratkan kegiatan yang menggerakkan para ibu untuk mengembangkan dirinya sesuai

dengan mimpi, nilai dan pilihan mereka.

(2) Pada program parenting, diimplementasikan sebagai sisipan dalam setiap kelas belajar Ibu Punya Mimpi. Tema Parenting tidak dilepaskan dari program Ibu Punya Mimpi, karena tujuan utama dari semua kelas belajar yang diselenggarakan adalah mendorong ibu berdaya atas dirinya seiring dengan menjalani perannya kebersamai keluarga. Maka kelas yang disediakan selalu mengedepankan aspek parenting sebagai bagian penting, agar para ibu tidak melupakan peran utama kebersamai anaknya. Ada juga beberapa tema yang diusung berkaitan dengan isu parenting, seperti segemn “Tanya Ibu Peri: *From Mom Guilt to Confident Mom*”, dan topik-topik yang dibagikan di laman media sosial instagram, seperti tips kebersamai anak ketika liburan.

Selanjutnya, (3) Program pengembangan kemampuan finansial yang diimplementasikan ke dalam kegiatan pembelajaran dan pendampingan bagi ibu pebisnis, baik untuk ibu yang ingin memulai bisnis atau membantu ibu untuk mengembangkan bisnisnya. Bahkan Ibu Punya Mimpi menyediakan program beasiswa untuk para ibu yang ingin mengikuti kelas Ibu Pebisnis. Program ini Bernama “Beasiswa Bisnis Ibu Punya Mimpi”, hingga saat ini terdiri dari 6 *batch* dengan masing-masing *batch* berisikan 15-20 orang.

### Tahap Objektivasi

Pada aspek objektivasi, Ibu Punya Mimpi secara konsisten menerapkan strategi untuk membangun narasi dalam benak anggota komunitas dengan menggunakan ‘kata kunci’ tertentu

untuk menggambarkan *community core values* mereka. Kata kunci ini menjadi penting, mengingat setiap makna yang disampaikan menggambarkan realitas yang tertanam dalam individu. Konstruksi sosial realitas berkaitan dengan asumsi bahwa manusia memahami pengalaman dengan menciptakan model dunia sosial melalui bahasa dan sistem komunikasi (Adi, 2019). Dalam hal ini, “bahasa” berfungsi sebagai alat utama dalam membentuk dan memahami realitas sosial melalui proses interaksi dan komunikasi. Melalui proses tersebut, individu saling berkontribusi dalam membangun konstruksi sosial realitas (Hadiwijaya, 2023).



‘Bahasa’ ini juga menjadi hal unik untuk diteliti. Ibu Punya Mimpi selalu menggunakan kalimat positif dan optimis sebagai Gambaran dari pemaknaan komunitas terhadap ‘ibu’ dan ‘mimpinya’. Seperti kata kunci #KarenaIbuBisa #WomenEmpowerment #IbuComeback #IbuBerdayaDimanaSaja yang digunakan dalam setiap postingan media sosial mereka. Bahkan pemilihan nama “Ibu Punya Mimpi” pun mencerminkan ‘identitas optimisme’, menggambarkan realitas bahwa setiap ibu ‘boleh’ untuk memiliki mimpi bagi dirinya. Dalam pemilihan nama program pun

digunakan diksi-diksi yang menggambarkan situasi yang sesuai dengan kondisi ibu yang ingin kembali meniti langkah-langkah demi menggapai mimpinya, seperti nama program “Jika Ibu Menjadi” yang menggambarkan pengandaian seorang ibu menjalani profesi lain. Dalam program ini, peserta mempelajari suatu profesi dan melakukan praktik mencoba menjalani profesi tersebut, seperti program “Jika Ibu Menjadi ‘Content Creator’”, atau “Jika Ibu Menjadi ‘Penulis’”. Ada juga program “Ibu untuk Ibu”, ini sangat menarik karena mencerminkan makna yang berkaitan dengan seorang ibu saling berkontribusi satu sama lain. Baik dalam memberikan dukungan, pengetahuan, dan pengalaman. Dari pemilihan konsep dan diksi, hal ini sangat strategi menjadi konsep penting yang diusung oleh Berger dalam tahap obyektifikasi dari tindakan yang didefinisikan sebagai modus linguistic dengan apa transendensi seperti itu dicapai. Hal terpenting dalam obyektifikasi adalah signifikasi. Sebuah tanda dapat dibedakan dari obyektivasi-obyektivasi lainnya. (Dharma, 2018).

**Gambar 1. Poster #Jika Ibu Menjasi Financial Planner**

Sumber: Instagram, 2024

Mengkonstruksi realitas tentang ibu berdaya bukan hal yang mudah bagi Ibu Punya Mimpi. Mengingat konstruksi sosial yang telah terbentuk, tentang peran utama seorang Perempuan untuk berada di rumah dan membesarkan anak. Perbedaan nilai yang dianut oleh setiap ibu juga turut mempengaruhi proses obyektivasi ini. Bagi ibu yang telah terbiasa mengejakan pekerjaan rumah, Kembali berkarya atau bekerja menjadi suatu hal yang dirasa sulit dan seolah tidak mungkin tercapai. Belum

lagi adanya perbedaan stigma mengenai hal ini, yakni perempuan yang membesarkan anak seolah lebih baik daripada ibu yang bekerja. Atau anggapan bahwa menjadi seorang ibu, adalah penghalang untuk ibu meraih mimpinya. Selain itu, dukungan keluarga juga terkadang menjadi kendala berikutnya. Juga bagaimana lingkungan mengkonstruksi realitas tentang peran Perempuan bagi dirinya, keluarga dan lingkungannya. Faktor lingkungan menjadi factor utama yang dapat menghambat konstruksi realitas Ibu Punya Mimpi. Hal ini tidak dapat disangkal mengingat peran lingkungan dalam pembentukan konstruksi individu akan realitasnya.

“Kami lihat sih dari yang paling menghambat mulainya langkah para ibu ini adalah dukungan lingkungan, terutama keluarga” (JMF, Wawancara Pribadi, 01 Desember 2024)

Produk-produk dari eksternalisasi manusia mempunyai sifat *sui generis* dibandingkan dengan konteks organismis dan konteks lingkungannya, maka eksternalisasi merupakan suatu keharusan antropologis. Oleh karena itu, keberadaan manusia harus terus-menerus mengeksternalisasikan diri dalam aktivitas. Eksternalisasi dan obyektifikasi merupakan momen-momen dalam suatu proses dialektis yang berlangsung secara terus-menerus (Kamelia & Nusa, 2018)

**Tahap Internalisasi**

Berbicara mengenai definisi ‘mimpi’ itu sendiri, JMF mengatakan bahwa Ibu Punya Mimpi mengkonstruksi mimpi yang sebagai hal yang tidak terbatas pada profesi tertentu atau pada label ‘bekerja’ atau

‘berkarir’. Tapi ‘mimpi’ bagi setiap ibu yang merasa cukup dan Bahagia dengan pilihan hidupnya. Produktif tidak diartikan sebagai “selalu bekerja di luar”, tetapi dikonstruksikan untuk ibu yang merasa berdaya dan mampu mengembangkan kemampuan yang ia miliki, dan mampu mencari peluang. Artinya, jika seorang ibu merasa cukup dengan pilihan hidupnya menjadi ‘ibu rumah tangga’, tidak ada paksaan untuk dia harus bekerja.

Pada tahap internalisasi, yaitu tahap pemahaman atau penafsiran yang langsung dari sebuah peristiwa objektif yang dapat diartikan sebagai pengungkapan makna tertentu. Dari tahap ini, akan dibahas dari sudut pandang anggota; yakni para Ibu yang telah mengikuti program dan kelas belajar Ibu Punya Mimpi. Jika dilihat dari sudut pandang anggota, IPM merekonstruksi realitas ‘ibu berdaya’ pada pesertanya, dapat dilihat dari partisipasi yang simultan dari satu kelas ke kelas berikutnya. Atau mengikuti program lanjutan bahkan menjadi bagian dari tim manajerial yang mengurus semua kegiatan sebagai manifestasi keberlangsungan komunitas.

Tidak sedikit peserta yang berani mengambil langkah awal untuk berkarya, setelah mengikuti kelas belajar Ibu Punya Mimpi. Seperti mulai berbisnis, mulai bekerja kembali, atau bahkan memulai profesi yang baru. Dari data Impact Survey IPM tahun 2024, 55% ibu mengalami perubahan secara finansial setelah mengikuti dan mempraktekkan ilmu di berbagai program IPM, terutama pada program *Comeback Journey* dan Beasiswa IPM.

Bagian terpenting dari proses internalisasi ini adalah bagaimana konstruksi mengenai mimpi dipahami bersama oleh pada ibu. Ini menjadi

perwujudan dari *women support women*, dimana para perempuan saling mendukung perempuan yang lain untuk meningkatkan kualitas dirinya dari komunitas ini. Para anggota komunitas berani untuk mulai menentukan visi hidup mereka. Dalam *Impact Survey* yang dilakukan IPM kepada anggotanya pada tahun 2024 menunjukkan bahwa ada 3 visi yang paling banyak dipilih oleh para ibu selama 2 tahun ke depan, yaitu visi untuk berpenghasilan dari skill yang sudah dimiliki, membangun dan megembangkan bisnis, dan menjadi penulis. Perubahan ini juga didukung oleh pernyataan salah satu anggota pada *Impact Survey* tersebut:

“Perubahan setelah Saya menemukan diri sendiri, banyak skill yang didapat, networking makin luas, dapet kerjaan juga, bisa nolong banyak ibu.” (Ibu J, testimoni Impact Survey IMP 2024)

Peserta merasakan strategi komunikasi yang efektif bukan hanya tentang konstruksi realitas. Melainkan terjalannya keterikatan dari para anggota yang merasa terikat untuk terus mengikuti acara yang diselenggarakan oleh komunitas. Bahkan anggota tertarik juga mengikuti acara reuni, yakni acara refleksi bagi mereka yang pernah mengikuti kelas Ibu Punya Mimpi. Pemahaman atau penafsiran yang langsung dari sebuah peristiwa objektif dapat diartikan sebagai pengungkapan makna tertentu (Kamelia & Nusa, 2018). Tidak hanya itu, pola pengasuhan, yang menjadi bagian dalam program IPM: Parenting, menjadi hal yang tidak luput dari perhatian. Impact Survey IPM tahun 2024 menunjukkan bahwa 7 dari 10 ibu mengalami perubahan

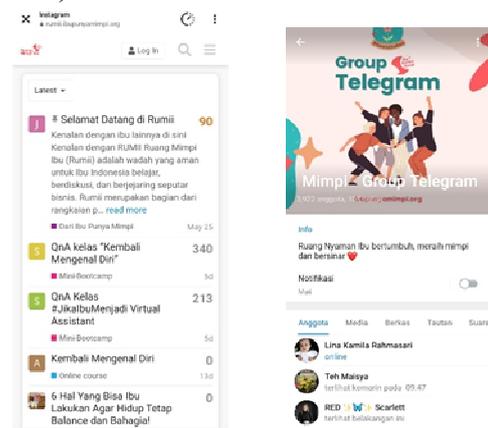
pola pengasuhan anak setelah mengikuti berbagai program di IPM.

### Aktivitas Digital Ibu Punya Mimpi

Dalam pelaksanaan layanan pembelajaran, Ibu Punya Mimpi menggunakan berbagai media digital, sehingga dapat dilaksanakan secara daring, bahkan menjangkau anggota bukan hanya nusantara, tetapi mancanegara. Realitas di era digital mengacu pada bagaimana teknologi informasi dan komunikasi, seperti internet, perangkat *mobile*, dan media sosial, memengaruhi serta membentuk kehidupan manusia. Inti dari teori konstruksi sosial media massa terletak pada penyebaran informasi yang berlangsung dengan cepat dan luas, sehingga proses konstruksi sosial terjadi dengan sangat cepat dan merata. Realitas yang terbentuk melalui proses ini turut membangun opini publik (Bungin, 2013).

Platform daring ini digunakan untuk melancarkan kegiatan pembelajaran, menjalin komunikasi dan berbagi cerita, juga digunakan sebagai media pemasaran bagi kelas yang sedang dibuka. Berbagai media tersebut memiliki fungsi yang berbeda-beda dalam setiap tahapan pembelajaran. Seperti telegram yang digunakan untuk menjalin komunikasi antar anggota untuk saling berkenelana, bertukar kabar, dan saling menginformasikan perkembangan kegiatan komunitas. Saat ini telah tergabung sebanyak 3991 anggota. Grup ini juga yang membuat anggota bisa saling berkomunikasi dan bukan hanya bertemu ketika kelas belajar saja. Bahkan siapapun yang tertarik dengan komunitas ini, baik yang pernah maupun belum pernah mengikuti kelas belajar, dapat bergabung dengan grup. Hal ini bisa dijadikan sebagai titik

awal agar anggota grup merasakan ‘sambutan’ dan komunikasi yang positif sehingga tertarik mengikuti kegiatan maupun kelas di kemudian hari. Penggunaan telegram sebagai media chat dalam hal ini sangat tepat. Sifat dari telegram yang mudah dan bebas akses, dan juga telegram yang menempati posisi keempat sebagai media chat yang paling sering digunakan (Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) APJII (Asosiasi, 2024). Selain itu, disebutkan bahwa kemunculan media social adalah untuk memnuhi keinginan individu di seluruh dunia untuk saling terintegrasi, karena di masa itu media sosial hanya sebatas sebagai media komunikasi jarak jauh agar bisa tetap terhubung. (M. Fadeli et al., 2023)



**Gambar 2. Tampilan Telegram dan Website Ruang Mimpi Ibu**

Sumber: Telegram & rumii.ibupunyamimpi.org, 2024

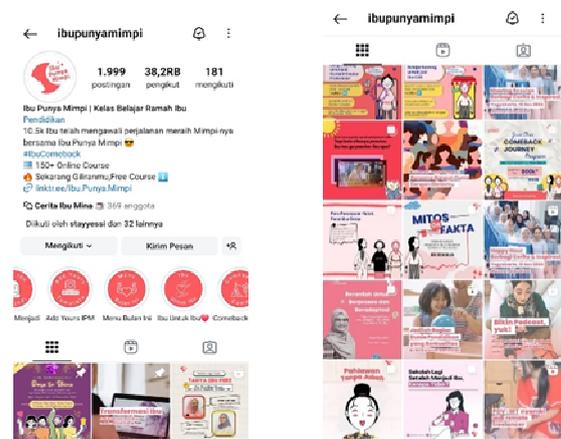
Selain telegram, Ibu Punya Mimpi juga memanfaatkan Instagram untuk menyebarkan informasi terkait kegiatan yang sudah dan yang akan diselenggarakan oleh Ibu Punya Mimpi. Kegiatan yang sudah dilakukan disebarluaskan melalui Instagram sebagai upaya *branding* dan promosi. Sehingga semakin banyak orang yang mengenal dan menilai positif terhadap Ibu Punya Mimpi.

Instagram juga dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi mengenai kegiatan yang akan dilangsungkan dalam waktu dekat. Diharapkan dapat menambah atensi pengikut sehingga kegiatan yang akan diselenggarakan dapat memiliki banyak peserta. Tidak hanya untuk diseminasi, Instagram juga dilakukan untuk melakukan “*live session on Instagram*”, atau yang Ibu Punya Mimpi sebut sebagai kegiatan “Tanya Ibu Peri”. Tanya Ibu Peri hadir untuk memberikan pengetahuan secara gratis dan mudah, peserta tidak perlu bergabung ke dalam platform apapun. Cukup menonton di Instagram @ibupunyamimpi yang saat ini diikuti oleh 38,6ribu pengikut. Efektivitas Instagram dalam pemanfaatan media oleh Ibu Punya Mimpi tidak terlepas dari luasnya penggunaan Instagram di kalangan masyarakat Indonesia. Laporan survey APJII di tahun 2024, menyebutkan bahwa Instagram menempati posisi keempat sebagai media sosial yang paling sering digunakan (Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)APJII (Asosiasi, 2024).

Media massa memainkan peran yang signifikan dalam membangun konstruksi sosial realitas. Sebagai alat komunikasi yang menyebarkan informasi ke khalayak luas, media massa memiliki pengaruh besar dalam membentuk realitas sosial. Pesan-pesan yang disampaikan melalui media dapat memengaruhi cara masyarakat memandang dan memahami realitas sosial (Fernardo, 2021).

Untuk melakukan pembelajaran online, Ibu Punya Mimpi menggunakan platform zoom meeting. Pertemuan secara daring ini memungkinkan materi dapat diakses peserta tanpa perlu berkumpul di sebuah auditorium besar. Pemaparan

materi bisa diikuti oleh semua peserta yang berada di berbagai daerah. Hal ini sesuai dengan prinsip dari Ibu Punya Mimpi untuk menyediakan akses yang mudah bagi para ibu terhadap ilmu pengetahuan dan pengembangan diri. Sehingga sampai saat ini, Ibu Punya Mimpi telah menyediakan lebih dari 340 pilihan materi belajar. Sejak 2020, telah terdaftar 15ribu ibu, dan 91% menyelesaikan pembelajaran hingga akhir. Ibu Punya Mimpi telah diakses ibu di 31 dari 38 provinsi di Indonesia.



**Gambar 3. Tampilan Instagram**

**@ibupunyamimpi**

Sumber: Instagram, 2024

Ibu Punya Mimpi mampu memanfaatkan media baru secara tepat dalam pemberdayaan perempuan terkait isu-isu pengembangan diri, parenting dan financial, khususnya menasar ibu-ibu yang berasal dari generasi millennial. Pemanfaatan ini selaras dengan tujuan Ibu Punya Mimpi untuk memberdayakan para ibu untuk mahir menggunakan teknologi. Teknologi bukan hanya digunakan sebagai sarana hiburan, melainkan juga untuk mengakses informasi yang bermanfaat bagi diri dan lingkungannya. Hubungan antara masyarakat dengan media baru

berkaitan pula dengan konsep *cybercommunity* atau masyarakat maya yaitu sebuah komunitas yang 'hidup' dalam ruang siber dan menciptakan realitas baru yaitu realitas virtual (Bungin, 2013).

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunitas Ibu Punya Mimpi mengkonstruksi realitas sosial tentang "ibu berdaya" melalui berbagai pendekatan komunikasi dan pemberdayaan berbasis digital. Proses konstruksi sosial yang dilakukan komunitas ini melibatkan tiga tahapan utama: eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi. Tahap eksternalisasi dilakukan melalui penyampaian nilai inti komunitas, pelaksanaan program pembelajaran intensif, dan pemanfaatan media digital untuk menyampaikan pesan. Objektivasi diwujudkan dalam bentuk pemilihan bahasa dan konsep positif, seperti penggunaan kata kunci #KarenaIbuBisa dan program-program yang menggambarkan optimisme dan pemberdayaan. Sementara itu, internalisasi tampak dari keterlibatan aktif anggota komunitas dalam berbagai kegiatan, transformasi personal yang dialami peserta, serta keberlanjutan partisipasi mereka dalam kelas maupun program lanjutan komunitas.

Sebagai ruang nyaman dan ramah ibu, Ibu Punya Mimpi berperan tidak hanya sebagai wadah pembelajaran, tetapi juga sebagai ruang kolaborasi dan dukungan antar ibu untuk saling menginspirasi. Komunitas ini menekankan bahwa ibu berdaya bukan hanya tentang pencapaian finansial, tetapi juga kemampuan untuk membuat pilihan hidup yang sesuai dengan nilai dan impian yang ia miliki. Pemanfaatan

media digital seperti Media digital memungkinkan Ibu Punya Mimpi menjangkau lebih banyak ibu dari berbagai latar belakang dan wilayah, sehingga menciptakan dampak yang luas dalam mendukung gerakan *women support women*.

Dengan demikian, komunitas ini berhasil membangun realitas sosial yang baru bagi para ibu, yang tidak lagi hanya terikat pada stereotipe peran tradisional, tetapi memiliki ruang untuk mengeksplorasi potensi diri, mengembangkan keterampilan, dan mencapai mimpi mereka. Keberhasilan ini menunjukkan pentingnya pendekatan komunikasi berbasis nilai, kolaborasi, dan teknologi digital dalam proses pemberdayaan perempuan. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi komunitas atau organisasi lain yang ingin mengadopsi strategi serupa untuk memberdayakan kelompok masyarakat tertentu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adi, K. (2019). Pengolahan Informasi Dan Persepsi Konsumen Di Era Revolusi Industri 4.0. *Majalah Ilmiah Pelita Ilmu*, 2(2). <https://doi.org/10.37849/mipi.v2i2.171>
- Ayu, I., Astiti, P., Rusdiyana, E., Beywiyarno, D., Sebelas, U., Bisnis, P. T., & Konsultan, I. (n.d.). *AKTIVITAS MEDIA MONITORING DI PT. BISNIS INDONESIA KONSULTAN (BISNIS INDONESIA INTELLIGENCE UNIT)*.
- Bungin, B. (2013). *Konstruksi Sosial Media Massa*. Kencana Prenada Media Group.
- Eriyanto. (2004). *Analisis framing: Konstruksi, ideologi, dan politik media*. LKiS.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami

- desain metode penelitian kualitatif. *HUMANIKA*, 21(1), 33–54.  
<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hadiwijaya, A. S. (2023). Sintesa Teori Konstruksi Sosial Realitas Dan Konstruksi Sosial Media Massa. *DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah*, 11(1), 75–89.  
<https://doi.org/10.33592/dk.v11i1.3498>
- Johana, K., Setiadarma, D., & Dewi P. Wijaya, K. (2020). STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN 10 DESTINASI PARIWISATA PRIORITAS “BALI BARU” DI KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(6), 631–648.  
<https://doi.org/10.31933/jemsi.v1i6.293>
- Kamelia, F., & Nusa, L. (2018). Bingkai Media Online Coverage of Indonesia 's Debt in an Online. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 10–16.  
<https://doi.org/10.21070/kanal.v>
- M. Fadeli, Tira Fitriawardhani, & Muhammad Aris Oktavianto. (2023). PROSES PENATAAN PESAN DIGITAL CONTENT PADA AKUN SOSIAL MEDIA (FACEBOOK & INSTAGRAM) KLINIK KECANTIKAN LALITA SIDOARJO DALAM MENJANGKAU KONSUMEN DI USIA 25 – 40 TAHUN. *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 10(1), 60–73.  
<https://doi.org/10.55499/intelektual.v10i1.1039>
- Nayak, S. (2014). *Race, Gender and the Activism of Black Feminist Theory*. Routledge.  
<https://doi.org/10.4324/9780203521960>
- Parlindungan, D. R., & Nabila, Z. A. (2022). Konstruksi Realitas Sosial Anggota Komunitas Penggemar Boyband Exo Jakarta. *Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis Kalbis*, 8(3), 3088–3097.
- Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)APJII (Asosiasi. (2024). Internet Indonesia. *Survei Penetrasi Internet Indonesia*, 1–90.  
<https://survei.apjii.or.id/survei/group/9>
- Rosyidah, F. N., & Nurwati, N. (2019). Gender dan Stereotipe: Konstruksi Realitas dalam Media Sosial Instagram. *Share: Social Work Journal*, 9(1), 10.  
<https://doi.org/10.24198/share.v9i1.19691>
- Rully Nasrullah. (2013). *Cyber Media*. Idea Press.
- Umum, D. P., Hariyani, N., & Rahmawati, A. Y. (2023). *Media Sosial dan Aplikasi Kecerdasan Buatan Dalam Preferensi dan Partisipasi Pemilih*. 11(2), 102–111.

## **Pelaksanaan Pelayanan Publik di Ekowisata Kebun Raya Mangrove Surabaya 1**

Daniel Pedro Santoso<sup>1</sup>, Natasyah Elsistyana Putri<sup>2</sup>, Muhammad hafidhul anwar<sup>3</sup>, Sahistya Nabila Prameswari<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

Email: [natasyah01234@gmail.com](mailto:natasyah01234@gmail.com)

Received: June 12, 2025 | Accepted: June 30, 2025 | Published: July 28, 2025

### **Abstrak**

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik yang terdapat pada Kebun Raya Mangrove Surabaya 1 melalui sebuah penerapan dimensi pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi, dengan narasumber sebagai sumber utama dalam penggalan data di lapangan. Data yang diperoleh kemudian diolah dan disusun dalam bentuk laporan penelitian. Penelitian Kualitatif dengan menggunakan Teori Dimensi pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian menurut ZEITHAML. Parasuraman, Berry /et.al.(1990) ini terdapat 5 dimensi yang ada pada pelayanan publik yakni *tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil penelitian ini bahwa pelaksanaan dimensi pelayanan publik dapat meningkatkan pelayanan publik di Kebun Raya Mangrove, dimana 5 dimensi pelayanan publik diatas telah dilaksanakan dengan baik. *Tangibles* : gedung pelayanan, poster, dan fasilitas yang menarik, *reability* : petugas memberi edukasi sesuai bidang, petugas menyelesaikan masalah pengunjung dengan cepat dan efisien, *responsiveness* : petugas memprioritaskan kepentingan kepada pengunjung dan memberikan respon yang tanggap kepada pengunjung, *assurance* SOP yang ketat pada pengolahan fasilitas di Ekowisata mangrove, dan *empathy*: seorang karyawan di ekowisata mangrove berkomunikasi dengan semua orang secara adil, terbuka, dan setara tanpa membedakan status, jabatan, latarbelakang, suku, agama.

**Kata Kunci:** Pelayanan, publik, ekowisata, mangrove, Surabaya

### **Abstract**

This study aims to determine the implementation of public services in the Surabaya Mangrove Botanical Garden 1 through the application of public service dimensions. The method used is a qualitative descriptive method, namely a research method that aims to understand social phenomena in depth. Data collection techniques are carried out through interviews and documentation, with informants as the main source in data collection in the field. The data obtained are then processed and compiled in the form of a research report. Qualitative research using the Theory of Public Service Dimensions used in research according to ZEITHAML. Parasuraman, Berry / et.al. (1990) there are 5 dimensions in public services, namely *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. The results of this study are that the

implementation of public service dimensions can improve public services in the Mangrove Botanical Garden, where the 5 dimensions of public service above have been implemented well. Tangibles: attractive service buildings, posters, and facilities, reliability: officers provide education according to their fields, officers resolve visitor problems quickly and efficiently, responsiveness: officers prioritize the interests of visitors and provide responsive responses to visitors, strict SOP assurance on processing facilities in Mangrove Ecotourism, and empathy: an employee in Mangrove Ecotourism communicates with everyone fairly, openly, and equally without distinguishing status, position, background, ethnicity, religion.

**Keywords:** *Service, public, ecotourism, mangrove, Surabaya*

## PENDAHULUAN

Pelayanan public adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangam. Pelayanan public dapat berupa barang, jasa, atau pelayanan administrative. Pelaksanaan pelayanan public di Indonesia diawasi oleh ombudsman republic Indonesia (ORI), sebuah Lembaga independent (Riani, 2021).

Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 adalah Serangkaian aktivitas dalam rangka memenuhi hak setiap warga negara dan penduduk terhadap akses barang, jasa, serta layanan administrasi yang diberikan oleh instansi pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang diatur dalam perundang-undangan.

Penelitian ini lebih berfokus pada pelayanan public apa yang tersedia dalam objek Ekowisata Kebun Raya Hutan Mangrove SURABAYA.

"Saat tahun baru kemarin, kami mencatat hingga 3.000 pengunjung dalam satu hari. Total akumulasi pengunjung dari tahun 2023 hingga 2024 menunjukkan kenaikan sekitar 10 persen," (sumber: hasil wawancara dengan Kepala DKPP Kota Surabaya dan Antiek Sugiharti,2024).

Peningkatan jumlah pengunjung ini juga merupakan dampak dari pelayanan public yang meningkat seiring perkembangan pelayanan pengunjung tahun. Upaya dalam menganggapi tuntutan peningkatan pelayanan public

"Setiap hari kami menerima kunjungan rombongan dari berbagai PAUD dan sekolah sebagai bagian dari program edukasi. Nah, kunjungan anak-anak ini tidak kami masukkan dalam hitungan total pengunjung," (sumber: hasil wawancara dengan Antiek,2024)

Yang berarti peningkatan jumlah berjumlah 10 persen hanya didasarkan pada pengunjung dengan kategori pengunjung normal yang dimana kunjungan yang bersifat rombongan maka peningkatan lebih besar daripada yang terdaftar. (*Hingga Pertengahan 2024, Pengunjung Kebun Raya Mangrove Surabaya Tembus 43 Ribu Orang - Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur, n.d.*)

"Dampak reklamasi tidak hanya dirasakan di daerah sekitar. Ada yang bilang reklamasi di Manado dan Makassar berhasil, tapi coba kita kaji, berdampak gak dengan daerah-daerah lain, karena sebetulnya dampak itu bisa bergeser," (Sumber: hasil wawancara dengan Wawan,2024) (*Reklamasi Tak Hanya Merusak Mangrove, Tapi Seluruh Surabaya, n.d.*)

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan publik sesuai dengan **"Pelaksanaan Pelayanan Publik di Ekowisata Kebun Raya Mangrove Surabaya 1"**.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang dimana metode penelitian ini bertujuan agar memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena sosial. Penelitian kuantitatif Dapat dibedakan dari penelitian kualitatif karena penelitian ini lebih menekankan pada suatu angka dan data numerik sedangkan penelitian kualitatif menggunakan kata-kata, narasi dan deskripsi buat menggali informasi atau berita secara mendalam.

Penelitian kualitatif berperan sebagai kunci dalam Teknik Pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Data yang diperoleh kemudian diproses dan dianalisis secara induktif untuk menemukan makna yang tersembunyi. Penelitian kualitatif tidak hanya mencari jawaban atas pertanyaan tetapi juga mencari makna mendalam mengenai informasi yang di dapatkan. Data kualitatif bersifat kontekstual dan kaya nuansa sehingga sulit untuk di kuantifikasi.

Menurut (Safarudin et al., 2023) Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang dilakukan dalam situasi alami tanpa manipulasi variabel, berbeda dengan metode eksperimen. Dalam proses ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama

dalam pengumpulan data yang biasanya dilakukan dengan teknik triangulasi atau kombinasi beberapa metode. Teknik analisis data bersifat induktif, di mana fokus utama adalah menggali makna mendalam dari fenomena yang diteliti, bukan mencari generalisasi hasil secara luas.

Sementara itu penelitian deskriptif menurut ([Nanda Akbar Gumilang](#), 2025) adalah salah satu metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan karakteristik populasi atau fenomena yang terjadi. Oleh karena itu, metode penelitian ini memiliki fokus utama yang menjelaskan bagaimana objek penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan teknik wawancara dengan beberapa informan, yaitu narasumber dari kepala petugas, dan pegawai yang sedang menjalankan tugasnya dilapangan, serta dokumentasi untuk memperoleh bukti fisik yang mendukung kejelasan data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Ekowisata kebun raya Mangrove surabaya I adalah salah satu destinasi wisata alam yang membudidayakan tanaman-tanaman yang eksotis sebagai symbol kekayaan alam hayati yang ada di Indonesia seperti hutan bakau serta pemandangan alam lainnya seperti muara yang terdapat beberbagai jenis fauna serta pemandangan indah. Kebun Raya Mangrove Surabaya menempati lahan 27 hektare di 3 wilayah, yaitu di Mangrove Wonorejo, Mangrove Medokan Sawah, yang terakhir di Mangrove Gunung Anyar. Dibangun sejak 2018, tempat wisata ini akhirnya

diresmikan bertepatan dengan peringatan Hari Mangrove Sedunia pada Rabu, 26 Juli 2023, yang diresmikan oleh putri Presiden RI pertama Soekarno yang juga Presiden ke-5 RI, yakni Megawati Soekarnoputri. Megawati didapuk meresmikan karena sebagai ketua yayasan kebun raya indonesia dan ketua dari dewan pengarah badan riset dan inovasi nasional (BRIN)

Ekowisata pada kebun raya mangrove surabaya 1 juga memberikan fasilitas-fasilitas yang dapat dibidang memuaskan seperti fasilitas pelayanan administratif, pelayanan barang hingga pelayanan jasa yang sangat lengkap. Serta nominal tarif biaya yang sudah dipatok pada daftar harganya dapat terbilang cukup ramah di kantong untuk khalayak umum sedari kalangan anak muda hingga kalangan orang tua yang ingin menikmati harinya dengan berbaaur dengan alam untuk melihat lihat fauna atau yang biasa disebut *healing* dikala padatnya kota Surabaya.

Ternyata setelah dilakukan wawancara kami menemukan hal yang sangat tidak terduga terkait kondisi hutan mangrove Surabaya pada saat pandemic COVID – 19 melanda dimana pada saat itu ternyata hutan mangrove tidak terlalu mengalami dampak langsung terhadap perekonomian yang mencekam pada saat terjadi lockdown dimana mana pada saat itu kebun raya mangrove memiliki nama dan pengelola yang berbeda yakni anyar mangrove dimana hal tersebut dikelola secara Bersama oleh pemerintah kota Surabaya dan perusahaan swasta (PT. royal MANGROVE INDONESIA ) dimana pada kala itu mereka mengelola wisata

anyar mangrove dengan protocol ketat seperti:

- Penerapan protocol Kesehatan COVID-19
- pembatasan jumlah pengunjung untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kerumunan
- serta pengaturan jadwal kunjungan dengan melakukan pemesanan ticket secara online sesuai slot waktu yang tersedia

Alasan terjadinya perubahan nama dari anyar mangrove menjadi kebun raya mangrove ialah termasuk strategi dalam peningkatan pengelolaan yakni:

1. Pengembangan dan perluasan konservasi mangrove
2. Integrasi Kawasan dengan penggabungan GAM dengan ekowisata mangrove wonorejo dengan medokan sawah
3. Peningkatan mangrove oleh badan layanan umum daerah untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas pengelolaan
4. Peningkatan fasilitas seperti penambahan fasilitas wisata, penelitian, serta pendidikan.

Dimensi kualitas pelayanan menjadi salah satu akar tolak ukur untuk melihat secara langsung apakah kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya dan petugas sudah memudahkan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan. Untuk mengukur kuliatas pelayanan penelitian ini dapat mengacu pada 5 dimensi kualitas yang diuraikan menurut ZEITHAML. Parasuraman, Berry/ea.al. (1990) sebagai berikut:

### **1. Dimensi Tangible (bukti fisik)**

Dimensi *tangible* dalam konteks kualitas pelayanan publik adalah sebuah bentuk fisik secara nyata yang dapat dilihat dan diterapkan bagi pegawai yang menyesuaikan penggunaannya dan manfaat agar bisa dirasakan oleh penerima yang menginginkan pelayanan tersebut, bukti fisik ditunjukkan oleh pengembangan pelayanan sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan. Wujud dari pelayanan secara bukti fisik berbentuk sarana dan prasarana sebagai media pendukung untuk pelayanan yang tersedia seperti fasilitas-fasilitas teknologi. Di kebun raya mangrove 1 surabaya, peneliti melihat bukti fisik secara langsung adanya gedung pelayanan dapat memberikan kemudahan proses pelayanan yang nyaman. Gedung pelayanan yang ada di kebun raya mangrove 1 surabaya dapat memberikan kesan yang nyaman dan memudahkan dalam proses pelayanan kepada seseorang yang dituju dan menunjang kualitas pelayanan publik secara langsung.

Sarana prasarana peralatan modern pada mangrove seperti loket, fasilitas menarik seperti mobil golf, ATV. Selain itu karyawan pelayanan publik memakai seragam yang rapi lalu poster yang ada masih kurang jika dinilai dari segi penarik perhatian para pengunjung

Adanya gedung khusus pelayanan dapat membantu

memberikan kualitas layanan yang nyaman, aman dan cepat dengan adanya informasi mengenai terkait jam operasional Ekowisata Mangrove Surabaya 1 mulai dari pukul 08.00 WIB hingga 15.00 WIB berlaku pada *weekday* dan *weekend*, rute, dan bisa mengetahui informasi tentang mangrove.



**Gambar 4.1 Tampilan Gedung Pelayanan Kebun Raya Mangrove 1 Surabaya**

*Sumber: Penulis*

## 2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* adalah kemampuan untuk menghasilkan suatu hasil yang konsisten. Pada dimensi ini bisa dikenali dengan kecekatan, ketepatan, kemampuan dan kesiagaan pelayanan kepada konsumen. Terdapat dua aspek yang ada di dimensi *reliability*, yakni skill agar bisa menyediakan pelayanan seperti dijanjikan dan seberapa jauh sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang maksimal. Pada penelitian ini dimensi *Reliability* meliputi anggota pekerja dengan sigap

dan cekatan untuk membantu menyiapkan apa saja yang dibutuhkan para pengunjung, anggota pekerja yang sudah handal pada bidang melayani pengunjung tersedia ruangan yang khusus untuk melakukan konsultasi atau ingin mengetahui jalan administrasi untuk memperoleh pelayanan wisata yang baik serta tidak terlalu rumit, yang dilaksanakan oleh anggota pekerja dijamin nyata dan tepat. Pada dimensi *reliability* seperti adanya informasi petugas yang tersedia di beberapa titik lokasi diumumkan dengan jelas untuk menjadi pusat informasi atau pengaduan layanan untuk mengantisipasi terjadinya tindakan kriminal seperti kehilangan sesuatu dapat langsung terhubung dengan setiap petugas yang ada sehingga dapat saling bekerjasama untuk menyelesaikan masalah yang ada.

### 3. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Pada dimensi *responsiveness* memiliki kualitas pelayanan yang mendeskripsikan seberapa jauh kepekaan dalam membagikan pelayanan kata lain yakni kepekaan tentang keresahan para pengunjung, kecakapan dalam mengasih sebuah penjelasan dengan menggunakan etika kalimat yang mudah di pahami dan memprioritaskan kepentingan kepada pengunjung. Oleh sebab itu kesan tersebut mengandung sebuah aspek psikologis, dimana faktor

berpengaruh dalam berkomunikasi dan mengamati keadaan secara fisik di ruang lingkup pengunjung yang merasakan pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi pengunjung. Kaitannya dengan penelitian ini, dimensi tersebut meliputi petugas secara cepat dan tanggap dalam merespon keresahan yang akan di sampaikan oleh para wisatawan untuk jalannya administrasi, petugas yang cekatan agar menangani keluhan kesah atau keresahan para pengunjung agar mendapatkan layanan pariwisata, petugasakan selalu siap jika dibutuhkan dan akan turun tangan sendiri dalam memberi edukasi ataupun pengarah jalan saat pengunjung merasa kesusahan untuk memahami denah/ peta, dan petugas sentiasa bersedia mendengar apapun itu bentuk keluhan kesah dari para pengunjung.

### 4. Dimensi *Assurance*

Menurut para suraman dimensi pelayanan *assurance* (jaminan) ialah kemampuan memberikan jaminan dan kepercayaan kepada pelanggan melalui komunikasi, yang efektif serta profesionalitas. Kebun raya mangrove memberikan *assurance* sebuah jaminan keamanan, fasilitas, kualitas pelayanan, serta jaminan kelestarian lingkungan.

Pada jaminan keamanan setiap petugas yang berwenang memiliki wilayah kekuasaan masing masing dimana pada daerah kekuasaannya petugas berkewajiban memberikan pelayanan keamanan dan kenyamanan kepada publik dalam bertransaksi melalui pengawasan setiap petugas yang berwenang di wilayahnya selain itu

kebun raya mangrove juga memberikan sebuah petunjuk keamanan serta tanda peringatan yang jelas dari setiap daerahnya bahkan kita bisa bertanya langsung kepada petugas yang sedang berwenang di daerahnya apabila terdapat petunjuk yang kurang memadai atau kurang dapat dimengerti.

Pada jaminan ini ditunjukkan melalui SOP yang ketat pada pengolahan fasilitas di Ekowisata mangrove, layanan tour yang profesional siap memberikan penjelasan atau edukasi kepada konsumen atau pengunjung.

Jaminan lain seperti pelayanan yang ramah yang diberikan petugas untuk pengunjung, pengunjung juga diberikan jaminan agar mendapatkan informasi yang akurat terkait jadwal hingga prosedur keselamatan yang ada di mangrove.

## 5. Dimensi Empathy

Empathy menurut para suraman ialah kemampuan memahami dan menghargai kebutuhan dan perasaan pelanggan yang terdapat pada kebun raya mangrove ini meliputi pelayanan ramah dari petugas yang ramah dan murah senyum selain itu juga ada bantuan untuk pengunjung yang berkebutuhan khusus dimana kebun raya mangrove menyediakan fasilitas khusus seperti jalur aksesibilitas serta kamar mandi yang dapat diakses untuk pengunjung disabilitas, lalu terdapat penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung mengenai informasi mengenai kebun dan fasilitasnya sehingga pengunjung dapat merasa nyaman dengan adanya empathy dari para petugas mengenai kemudahan

bahasa yang dipahami, selain itu juga terdapat penangkaran satwa yang humanis dimana pengunjung dapat tetap nyaman melihat satwa liar yang terdapat pada kebun raya mangrove serta dilain hal penangkaran tersebut juga bertugas sebagai pengelolaan populasi satwa liar yang berkelanjutan dan meredakan stress yang mengakibatkan cedera terhadap satwa liar tersebut.

Untuk memperjelas maksud dari penjelasan karyawan menjalin komunikasi tanpa pandang bulu yaitu bahwa seorang karyawan di ekowisata mangrove berkomunikasi dengan semua orang secara adil, terbuka, dan setara tanpa membedakan status, jabatan, latarbelakang, suku, agama seperti halnya kami pada saat melakukan observasi dilapangan petugas memberi layanan yang komunikasi yang baik dengan cara menjelaskan apa saja yang ada di ekowisata mangrove dan petugas juga memberi informasi terkait pelatihan khusus para karyawan sebelum dilantik menjadi karyawan tetap.

Berdasarkan jurnal dari (Zizih, 2020). Pengelolaan ekowisata mangrove yang efektif akan berdampak pada pandangan dan perilaku masyarakat, pengelolaan yang baik juga akan meningkatkan ketertarikan wisatawan untuk berkunjung. Sehingga pengelolaan ekowisata secara bertahap dan berkelanjutan tetap dilaksanakan oleh pengelola agar ekowisata mangrove di desa Lubuk Kertang tetap dalam kondisi baik. Sarana dan prasarana bisa menjadi faktor penting untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang dan menikmati ekowisata. Dari tabel di atas, masyarakat

berpendapat positif jika sarana dan prasarana yang ada dikembangkan, karena jika tidak dikelola dengan baik, akan mengurangi minat wisatawan untuk berkunjung

## KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik di ekowisata kebun raya mangrove surabaya 1, Merujuk pada undang-undang nomer 25 tahun 2009 yang mengatur isi tentang pelayanan publik seperti ekowisata kebun raya mangrove surabaya 1 merupakan salah satu destinasi wisata alam yang membudidayakan tanaman-tanaman yang eksotis sebagai symbol kekayaan alam hayati yang ada di Indonesia. seperti hutan bakau serta pemandangan alam lainnya contohnya muara yang terdapat berbagai jenis fauna serta pemandangan indah. pelayanan publik tersebut mencangkup teori menurut ZEITHAML. Parasuraman, Berry /et.al.(1990) :

1. tangible atau bisa disebut dengan bukti fisik terdapat loket karcis, poster hingga papan denah yang cukup moderenisasai hingga petugas yang berpenampilan menarik selain itu loket,fasilitas menarik seperti mobil golf, ATV. Selain itu karyawan pelayanan publik memakai seragam yang rapi.
2. reability atau yang di sebut keandalan dapat tercermin melalui jam operasional dan penempatan petugas pada titik tertentu Dimana pada kondisi ini juga terdapat ketepatan waktu dari kepala UPTD kebun Raya Mangrove I Surabaya. Petugas yang tersedia di beberapa titik lokasi menjadi pusat informasi
- atau pengaduan layanan untuk mengantisipasi terjadi tindakan kriminal seperti kehilangan sesuatu sehingga dapat langsung terhubung dengan setiap petugas yang ada.
3. responsiveness atau di sebut dengan daya tanngkap juga teruji melalui observasi partisipan kami pada pelayanan pengambilan karcis parker,pembelian loket,hingga transaksi jasa yang terdapat di Kebun Raya Mangrove I Surabaya ditemukan bahwa petugas sedikit lebih peka terhadap keresahan pelanggan.
4. assurance wisatawan disini dibuat nyaman dan selalu ceria dalam melayani dengan standar operasional yang berlaku seperti adanya transparansi daftar harga jasa yang terpisah Dimana harga yang tertera di loket sesuai dengan harga jasa yang diberikan sedari jasa peminjaman mobil mini golf,perahu,hingga mobil ATV Dimana pada penyediaan jasa tersebut terjamin keamanan dan kenyamanan barang jasa sebelum diberikan sebagai jasa kepada wisatawan, hingga penempatan petugas diberbagai titik hingga petunjuk keamanan
5. empathy dikarenakan setiap petugas di bagi setiap petak maka setiap petugas diberikan tanggung jawab untuk mengelola daerah yang di wenangnya sedari menjaga sampah plastic hingga membantu pengunjung menunjukkan arah apabila terdapat pengunjung yang kurang faham dengan petunjuk arah yang tertera Dimana semua karyawan tidak membeda bedakan kualitas pelayanannya terhadap semua pengunjung karena petugas telah

diberikan pelatihan khusus untuk melaksanakan pelayanan publik.

#### SARAN

1. penambahan plakat informasi atau banner yang lebih besar untuk memudahkan para pengunjung agar tidak tersesat.
2. perlu dilakukan pembuatan jadwal pengawasan dan jadwal buka yang tepat waktu, sesuai dengan keahlian petugas masing-masing.
3. respon loket 2 tiket pada saat lokasi ramai pengunjung.
4. selain penambahan ruang informasi juga harus ada informasi titik pengaduan yang tersambung dengan pusat informasi.
5. sediakan pemandu wisata lokal yang berpengetahuan luas tentang mangrove dan ekosistemnya untuk memberikan pengalaman kunjungan yang lebih mendalam dan edukatif.

#### DAFTAR PUSTAKA

*Hingga Pertengahan 2024, Pengunjung Kebun Raya Mangrove Surabaya Tembus 43 Ribu Orang - Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.* (n.d.).

*Penelitian Deskriptif Adalah: Pengertian, Kriteria, dan Ciri-Cirinya – Gramedia Literasi.* (n.d.). Retrieved May 25, 2025, from

<https://www.gramedia.com/literasi/penelitian-deskriptif/?srsId=AfmBOoqHh2B4WAO7->

[UK2mSIZXdc4Ex\\_HTj\\_aUAypUhoSmQE13TOKN4O#Pengertian\\_dari\\_Penelitian\\_Deskriptif](https://www.gramedia.com/literasi/penelitian-deskriptif/?srsId=AfmBOoqHh2B4WAO7-UK2mSIZXdc4Ex_HTj_aUAypUhoSmQE13TOKN4O#Pengertian_dari_Penelitian_Deskriptif)

*Reklamasi Tak Hanya Merusak Mangrove, Tapi Seluruh Surabaya.* (n.d.).

Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.

Safarudin, R., Zulfamanna, Z., ... M. K.-I. J. O., & 2023, undefined. (2023). Penelitian kualitatif. *J-Innovative.Org*, 3, 9680–9694. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/1536>

Zizih, azam azmi. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Ekowisata Mangrove Di Desa Lubuk Kertang Kecamatan Brandan Barat Kabupaten Langkat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian*.

## **Tata Kelola Pertambangan Berbasis Aplikasi SIMBARA Sebagai Pencegahan Kerugian Keuangan Negara**

**Anisa Kurniatul Azizah<sup>1)\*</sup>, Bagus Teguh Santoso<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

<sup>2)</sup> Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

Email: [Anisa@ubhara.ac.id](mailto:Anisa@ubhara.ac.id)

Received: June 26, 2025 | Accepted: July 3, 2025 | Published: July 28, 2025

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas penerapan Sistem Informasi Mineral dan Batubara (SIMBARA) dalam mendukung transformasi digital pengelolaan sektor pertambangan di Indonesia serta peranannya dalam mencegah potensi kerugian keuangan negara. SIMBARA dikembangkan sebagai platform yang mengintegrasikan berbagai kementerian dan lembaga untuk menjamin transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pengelolaan dari tahap awal hingga akhir. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi literatur, serta analisis data berdasarkan model “Miles dan Huberman” yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dikumpulkan dari berbagai sumber seperti regulasi, laporan evaluasi pemerintah, jurnal ilmiah, dan dokumen akademik yang relevan sejak tahun 2015. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa SIMBARA berhasil mengintegrasikan sistem lintas sektor seperti MODI, MOMS, e-PNBP, dan SIMPONI, yang berkontribusi pada penguatan pengawasan, percepatan proses perizinan, dan optimalisasi penerimaan negara dari PNBP dan pajak. Selain itu, SIMBARA efektif dalam mendeteksi praktik pertambangan ilegal serta berbagai modus kecurangan, termasuk manipulasi NTPN. Implementasi sistem ini tercatat mampu mencegah potensi kerugian negara sebesar Rp7,71 triliun pada periode 2022–2024. Temuan ini menegaskan bahwa SIMBARA merupakan fondasi penting dalam digitalisasi tata kelola pertambangan nasional yang adaptif, terintegrasi, dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *Tata Kelola, Digitalisasi, Simbara, & Pencegahan Kerugian Keuangan Negara.*

### **Abstract**

This study aims to assess the effectiveness of the implementation of the Mineral and Coal Information System (SIMBARA) in supporting the digital transformation of mining sector governance in Indonesia and its role in preventing potential state financial losses. SIMBARA has been developed as an integrated platform connecting various ministries and government agencies to ensure transparency, accountability, and efficiency in the end-to-end management of mineral and coal resources. The research adopts a qualitative descriptive approach through literature review, with data analysis based on the “Miles and Huberman model”, encompassing data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data sources include regulations, government evaluation reports, scientific journals, and relevant academic documents published since 2015. The findings reveal that SIMBARA has successfully integrated cross-sectoral

100 \*Corresponding author.

E-mail: [tira@ubhara.ac.id](mailto:tira@ubhara.ac.id)

systems such as MODI, MOMS, e-PNBP, and SIMPONI, contributing to enhanced regulatory oversight, expedited licensing processes, and optimized state revenue from Non-Tax State Revenue (PNBP) and taxation. Furthermore, SIMBARA has proven effective in identifying illegal mining activities and various fraudulent schemes, including manipulation of the State Revenue Transaction Number (NTPN). The implementation of this system has been recorded to prevent potential state financial losses amounting to IDR 7.71 trillion during the 2022–2024 period. These findings affirm that SIMBARA serves as a critical foundation for the digitalization of national mining governance that is adaptive, integrated, and sustainable.

**Keywords:** *Governance, Digitalization, SIMBARA, & Prevention of State Financial Losses.*

## PENDAHULUAN

Dalam menghadapi tantangan global, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai tata kelola pemerintahan bukan lagi pilihan, melainkan keharusan. Untuk itu, pemerintah menerbitkan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai upaya mewujudkan birokrasi dan pelayanan publik yang terpadu, efektif, dan berkinerja tinggi (Nasarudin, 2025). Sedangkan untuk mendukung integrasi data dalam pemerintahan, Perpres No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia mengatur pentingnya data yang akurat, mutakhir, terpadu, dapat dipertanggungjawabkan, mudah diakses, dan dibagipakaikan. Satu Data Indonesia adalah kebijakan tata kelola data pemerintah yang mensyaratkan pemenuhan standar data, metadata, interoperabilitas, serta penggunaan kode referensi dan data induk (Energi & Mineral, 2020).

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini telah dijabarkan dalam Perpres No.

95 Tahun 2018 tentang SPBE, dengan ruang lingkup pengaturan meliputi:

1. *“Tata Kelola SPBE: Kerangka kerja untuk mengatur, mengarahkan, dan mengendalikan penerapan SPBE secara terpadu;*
2. *Manajemen SPBE: Proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien, berkelanjutan, serta menghasilkan layanan berkualitas;*
3. *Audit TIK: Evaluasi sistematis atas aset TIK guna menilai kesesuaian dengan standar dan kriteria tertentu;*
4. *Penyelenggara SPBE: Pelaksanaan SPBE dikoordinasikan oleh Tim Koordinasi SPBE Nasional di bawah Presiden, diketuai oleh Kementerian PAN-RB, dan beranggotakan instansi lintas sektor seperti KEMENDAGRI, KEMENKEU, KOMINFO, BAPPENAS, BSSN, dan BRIN;*
5. *Percepatan SPBE: Dipercepat di tingkat pusat dan daerah melalui pembangunan Aplikasi Umum dan Infrastruktur SPBE Nasional;*
6. *Pemantauan dan Evaluasi SPBE: Dilakukan secara berkala oleh Tim Koordinasi SPBE Nasional dan oleh koordinator SPBE di setiap instansi,*

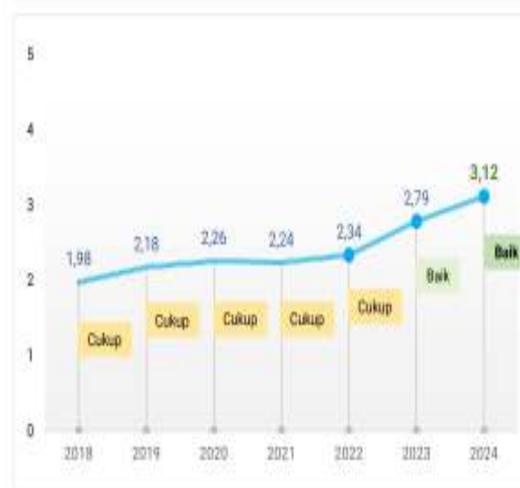
*dikoordinasikan oleh Kementerian PAN-RB.”*



**Gambar 1. Tim Koordinasi SPBE Nasional**

**Sumber: Laporan Evaluasi SPBE 2024 Kementerian PAN-RB**

Untuk menyinergikan pembangunan aplikasi SPBE secara nasional, diperlukan aturan teknis yang mewajibkan setiap instansi pemerintah mengikuti standar teknis dan prosedur sebagaimana diatur dalam Permenkomdigi No. 6 Tahun 2025. Namun, tingkat kematangan SPBE antar instansi masih timpang, tercermin dari capaian indeks SPBE 2018–2022 (Gambar 2) yang menunjukkan lemahnya integrasi dan kolaborasi. Sebagai solusi, diterapkan Arsitektur SPBE berbasis Enterprise Architecture khas Indonesia (id.EA), yang mengintegrasikan proses bisnis, data, aplikasi, layanan, infrastruktur, dan keamanan. Arsitektur ini dibagi menjadi tiga level: nasional, instansi pusat, dan pemerintah daerah, sebagaimana diatur dalam Perpres No. 132 Tahun 2022 sebagai dasar koordinasi dan sinergi penyelenggaraan SPBE secara terpadu dan berkelanjutan (Susilo, 2023).



**Gambar 2. Capaian Indeks SPBE Nasional Tahun 2018-2024**

**Sumber: Laporan Evaluasi SPBE 2024 Kementerian PAN-RB**

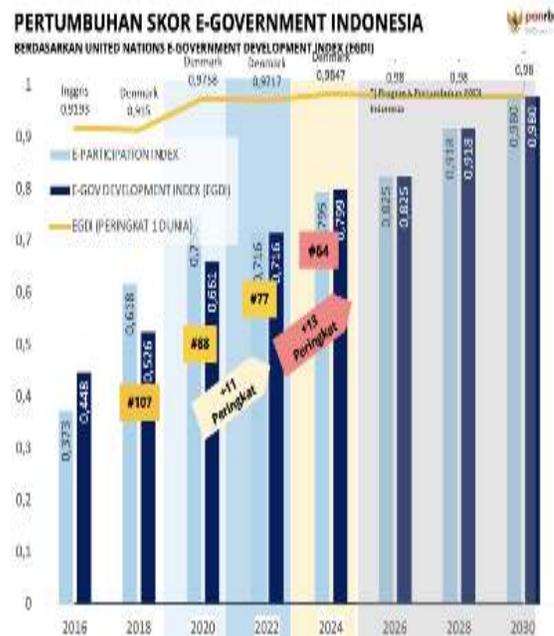
Selanjutnya satu tahun berselang, melalui Perpres No. 82 Tahun 2023 yang mengatur percepatan transformasi digital dan integrasi layanan digital nasional. Perum Peruri ditunjuk sebagai GovTech Indonesia dengan nama INA Digital, yang bertugas menyelenggarakan keterpaduan ekosistem layanan digital pemerintah secara efisien dan terintegrasi. Untuk mendukung hal ini, evaluasi SPBE tahun 2024 dilaksanakan berdasarkan Pedoman Menteri PANRB No. 3 Tahun 2024, pedoman ini menjadi acuan teknis bagi seluruh asesor dan tim evaluasi dalam menjamin konsistensi, kualitas, serta etika pelaksanaan pemantauan dan evaluasi SPBE (Kencono et al., 2024).



**Gambar 3. SPBE sebagai platform GOVTECH**

**Sumber: Lampiran Perpres No 132 Tahun 2022**

Pemerintahan digital menjadi pilar utama dalam Visi Indonesia Emas 2045 untuk mewujudkan birokrasi yang transparan, efisien, dan inklusif. Transformasi digital mendukung pertumbuhan ekonomi digital, infrastruktur, dan partisipasi publik dalam ekosistem digital. Indonesia menargetkan masuk 50 besar EGDI pada 2025–2029 dan 20 besar pada 2045. Pada 2024, peringkat Indonesia naik 13 posisi ke peringkat 64 dengan skor 0,799, pertama kali masuk kategori *Very High EGDI*. Sejak 2016, total kenaikan mencapai 43 peringkat. Pencapaian ini didorong oleh pembangunan Digital Public Infrastructure (DPI), pemanfaatan AI untuk layanan prioritas, dan interoperabilitas data lintas sektor. Kedepannya diperlukan regulasi adaptif dan kolaborasi lintas sektor untuk mempertahankan dan meningkatkan pencapaian ini (Eaves et al., 2024).



**Gambar 4. Proyeksi EGDI Indonesia di Tahun 2024-2030**

**Sumber: Laporan Evaluasi SPBE 2024 Kementerian PAN-RB**

Dalam rangka digitalisasi penguasaan di bidang pertambangan oleh Negara, melalui perubahan UU No 4 Tahun 2009 tentang Pertambangan Mineral dan Batubara, kewenangan pemerintah daerah sejak 11 Desember 2020 sudah tidak lagi memiliki otorisasi untuk menerbitkan izin tambang (IUP, IUPK, dan IPR). Urgensi dilakukan sentralisasi perizinan oleh pempus, berdasarkan UU No 6 Tahun 2023 jo UU No 3 Tahun 2020, didasari alasan antara lain (Lathif, 2017):

1. "IUP diterbitkan tanpa didasari dukungan data teknis yang memadai;
2. Dalam satu wilayah izin usaha pertambangan diterbitkan beberapa izin Kuasa Pertambangan sehingga tumpang tindih (overlapping) wilayah Kuasa Pertambangan;

3. *Kerap terjadi penciptaan lahan Kuasa Pertambangan yang dilakukan sepihak oleh bupati atau walikota dengan dalih penataan, tanpa sepengetahuan pemegang Kuasa Pertambangan;*
4. *Kerap terjadi pembatalan Kuasa Pertambangan secara sepihak dengan alasan yang tidak jelas oleh pejabat pemda, dan memindahkan kepada pemegang Kuasa Pertambangan yang baru;*
5. *Banyak aktivitas pertambangan yang dilakukan di luar koordinat wilayah Kuasa Pertambangan;*
6. *Banyak pula kasus aktivitas pertambangan dilakukan di wilayah Kuasa Pertambangan orang lain.”*

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan penelitian dengan tema “*Tata Kelola Pertambangan Berbasis Aplikasi Simbara Sebagai Pencegahan Kerugian Keuangan Negara*”. Tujuan yang diharapkan setelah disampaikan pembahasan ini adalah pemerintah secara sinergis antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah maupun dengan instansi horizontal antar Kementrian atau Lembaga, menjadi semakin terintegrasi, pertukaran data dan informasi secara real time dan akurat, sehingga terjadi optimalisasi penerimaan keuangan negara dari PNPB dan Pajak yang berasal dari kegiatan usaha pertambangan minerba di Indonesia. Sehingga potensi kecurangan akibat tata kelola pertambangan secara manual dapat bertransformasi secara digital. Dengan demikian identifikasi pelanggaran dan kecurangan yang dilakukan oleh oknum pejabat maupun

pengusaha dapat segera diatasi dengan cepat dan tepat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi literatur sebagai teknik pengumpulan data. Studi literatur, sebagaimana dalam (Sarwono, 2006), hal ini sebagai proses penelaahan terhadap berbagai sumber pustaka seperti jurnal, laporan kinerja pemerintah, dan buku referensi yang relevan, dengan tujuan memperoleh dasar teori yang mendukung topik yang diteliti. Metode ini juga dikenal sebagai penelitian kepustakaan, yang terbatas pada analisis sumber tertulis seperti artikel ilmiah, jurnal, dan koleksi perpustakaan, tanpa melibatkan kegiatan pengumpulan data lapangan. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari berbagai literatur yang relevan, seperti jurnal nasional, buku laporan hasil evaluasi kinerja pemerintah, artikel ilmiah, dan karya tulis akademik yang terbit sejak tahun 2015 dan berkaitan langsung dengan fokus penelitian.

Penelitian ini mengkaji efektivitas model Course Review Horay dalam konteks tata kelola pertambangan melalui aplikasi Simbara sebagai strategi untuk mencegah potensi kerugian keuangan negara. Data yang telah diperoleh dianalisis secara mendalam, kritis, dan sistematis, kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif yang terstruktur.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mempercepat terwujudnya SuperApp birokrasi di Indonesia, pembangunan Pusat Data Nasional perlu segera dilakukan sebagai

fondasi utama dari program Satu Data Indonesia. Selain itu, diperlukan pengembangan infrastruktur TIK yang dapat digunakan secara bersama, serta kesiapan teknologi seperti machine learning dan kecerdasan buatan (AI) untuk mendukung analisis big data. Analisis ini akan menjadi landasan penting dalam proses pengambilan perumusan dan pengambilan keputusan pembangunan. Kehadiran SuperApp memungkinkan pelayanan publik dilakukan secara digital dan terintegrasi (Saputra & Yopan, 2025).

Memasuki era VUCA (volatility, uncertainty, complexity, ambiguity), pemanfaatan teknologi informasi di sektor pemerintahan menjadi sangat krusial. Teknologi ini memberikan berbagai manfaat, mulai dari kemudahan akses informasi, peningkatan kecepatan pelayanan, hingga dukungan dalam pengambilan keputusan berbasis data besar (big data).

Transformasi digital dilakukan secara menyeluruh, mencakup infrastruktur digital, budaya kerja digital, dan penguatan kompetensi sumber daya manusia di bidang digital (Menteri PANRB, 2022).

BPSDM ESDM telah merancang roadmap transformasi layanan digital yang mencakup empat aspek utama: tata kelola, layanan yang berfokus pada pengguna, teknologi informasi dan komunikasi, serta pengembangan kualitas human resources. Menyikapi pergeseran tren layanan dari bentuk fisik ke digital, BPSDM ESDM secara proaktif meningkatkan mutu layanan digital secara berkelanjutan. Upaya ini juga didukung dengan penyelenggaraan pelatihan, kursus, dan webinar yang berfokus pada digitalisasi, budaya digital, serta pembentukan pola pikir digital (digital mindset) di lingkungan Kementerian ESDM (Neeley & Leonardi, 2022).

TAHUN	INDEKS SPBE	IMPLEMENTASI SPBE & DIGITALISASI	TANTANGAN ARAH KEDEPAN
2020	3,9	“Kementerian ESDM telah menyederhanakan jumlah aplikasi dari 193 menjadi 71 dan menerapkan sistem single sign-on bernama NGANTOR untuk administrasi perkantoran. Sementara itu, integrasi aplikasi e-planning, e-budgeting, e-kinerja, dan Sakira masih dalam proses.”	“Kementerian ESDM saat ini tengah mengintegrasikan empat aplikasi internal yang belum terhubung, yaitu iRAMA, AMORA dan SPSE, SiDARA, serta e-Kinerja dan e-Kinerja Individu.”
2021	2,99	“Kementerian ESDM memanfaatkan berbagai aplikasi digital, seperti e-PNBP Minerba yang terintegrasi dengan SIMPONI untuk pembayaran kewajiban, MOMS untuk pemantauan pertambangan, serta e-Kinerja yang terintegrasi dengan NGANTOR sebagai sistem utama akuntabilitas kinerja berbasis teknologi	“Kementerian ESDM melakukan monitoring ketat atas pelaporan investasi melalui aplikasi investasi minerba, meningkatkan sistem pelayanan dan survei kepuasan secara online, serta merencanakan integrasi berbagai aplikasi perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, dan monev ke dalam satu sistem terpadu bernama iRAMA.”

		informasi.”	
2022	3,51	“Pengawasan DMO batubara dioptimalkan melalui aplikasi MOMS dan rekonsiliasi data triwulanan antara Ditjen Minerba dan pelaku usaha. Selain itu, dilakukan integrasi antara MOMS dan aplikasi Batubara Online milik PT PLN (Persero) untuk memperkuat pengawasan.”	“Kementerian ESDM memperkuat pengawasan kepatuhan pemuatan batubara melalui integrasi aplikasi MOMS dan Batubara Online milik PLN. Selain itu, ESDM tengah membangun dan mengimplementasikan aplikasi IRAMA untuk e-planning dan e-budgeting, serta mengembangkan e-SAKIP dan e-Kinerja sebagai bagian dari sistem akuntabilitas kinerja berbasis TI.”
2023	3,52	“Kementerian ESDM melakukan sosialisasi aplikasi Data Investasi Minerba, mengintegrasikan aplikasi manajemen kinerja (MeRINDU, SIPEG, Smile BPSDM) ke dalam platform NGANTOR, serta menyatukan MOMS, MVP, dan e-PNBP dalam satu sistem yang melibatkan lintas kementerian dan lembaga terkait proses bisnis batubara.”	“Pengawasan realisasi produksi melalui aplikasi MOMS masih belum optimal akibat gangguan sistem, meskipun pemantauan bulanan terhadap IUP OP tetap dilakukan. Untuk memperkuat pengawasan, dilakukan integrasi antara MOMS dan aplikasi Batubara Online milik PT PLN (Persero).”
2024	3,60	“Kementerian ESDM menyusun roadmap, menggelar pelatihan, dan mengalokasikan anggaran untuk infrastruktur digital. Pengelolaan statistik sektoral diperkuat melalui standar yang lebih ketat, kerja sama dengan BPS, serta transparansi anggaran yang dipublikasikan secara berkala. Selain itu, disediakan sistem whistleblowing sebagai kanal pelaporan yang aman dan mudah diakses.”	“Manajemen Risiko SPBE di Kementerian ESDM masih berada pada Tingkat Kematangan 2 karena belum mengacu pada pedoman yang komprehensif. Manajemen Data dan Layanan SPBE juga belum memenuhi standar, dengan tingkat kematangan masih rendah. Selain itu, pelaksanaan Audit TIK dinilai lemah, tanpa perencanaan audit spesifik untuk tahun 2024.”

**Tabel 1. Transformasi Digitalisasi SPBE Kementerian ESDM Tahun 2020-2024**  
**Sumber: Diolah dari LAPKIN KESDM 2020-2024**

Hadirnya aplikasi SIMBARA tahap kedua tanggal 22 Juli 2024, diketahui pada tahap pertama telah direalese tanggal 8 Maret 2022 ditujukan sebagai penyempurnaan integrasi data dari beberapa aplikasi yang dimiliki beberapa Kementerian/Lembaga, sehingga

memudahkan dan mewujudkan Indonesia One Data (Satu Data Indonesia). Informasi dan data yang terdigitalisasi memudahkan tata kelola pemerintah dalam pelayanan perizinan di bidang pertambangan minerba, selain itu manfaat yang bisa diperoleh antara lain (Djatmiati et al., 2022):

1. “Mencegah kegiatan pertambangan illegal;
  2. Menghilangkan konflik sektoral/tumpang tindih kewenangan antar pemerintah secara vertical (pusat dengan daerah) maupun horizontal (kementerian esdm dengan kementerian/Lembaga lainnya) dalam mengeluarkan kebijakan, perizinan, dan pengawasan;
  3. Optimalisasi pemasukan keuangan negara dari kegiatan pertambangan melalui PNBP dan Pajak;
  4. Mengintegrasikan data dari hulu ke hilir terkait pertambangan minerba;
  5. Menghindari kebocoran keuangan negara, sehingga potensi korupsi bisa diminimalisir;
  6. Mengawal dan mendukung kebijakan pemerintah terkait kedaulatan energi sumber daya alam;
  7. Mendukung program pemerintah terkait hilirisasi industri di bidang pertambangan minerba.”
1. “Kementerian ESDM mempercepat perizinan, memperkuat pengendalian produksi penjualan, serta memastikan pembayaran PNBP melalui MODI, MOMS-MVP, dan e-PNBP;
  2. Kementerian Keuangan melalui Ditjen Anggaran menjamin akuntabilitas pengelolaan PNBP terjaga melalui SIMPONI;
  3. Kementerian Keuangan melalui LNSW memperkuat pemeriksaan perizinan terkait larangan dan pembatasan melalui SINSW;
  4. Kementerian Keuangan melalui Ditjen Bea dan Cukai menjamin penegakan hukum Kawasan kepabeanaan melalui CEISA;
  5. Kementerian Perdagangan memperkuat pengendalian perizinan dan pengawasan atas kebijakan ekspor melalui INATRADE;
  6. Kementerian Perhubungan menjaga keamanan dan keselamatan pengangkutan melalui INAPORTNET;
  7. Bank Indonesia memperkuat pengawasan lalu lintas devisa ekspor melalui SIMODIS.”

Diperlukan rekonsiliasi data dari hulu ke hilir untuk mewujudkan satu data pengawasan minerba, agar setiap komoditas yang dimanfaatkan telah dibayar kewajiban penerimaan negara (Santoso & Munir, 2023). Dengan memanfaatkan teknologi informasi SIMBARA mentransformasi pengelolaan sektor minerba melalui peran nyata dari setiap instansi penerimaan yang ada. Pelaksanaan kewenangan yang sebelumnya berjalan sendiri-sendiri karena ego sektoral, saat ini dibuat sinergi dalam suatu kolaborasi (Munir et al., 2025).

Yang kemudian berbagai aplikasi dimiliki kementerian dimaksud, untuk selanjutnya diintegrasikan melalui SIMBARA. Sehingga SIMBARA dijadikan aplikasi holding dalam memperbaiki pengelolaan sector minerba melalui digitalisasi di Indonesia. Sebagai ekosistem pengawasan terintegrasi serta muara data bagi seluruh aplikasi pengelolaan dan pengawasan sector minerba, diharapkan mewujudkan lima pilar sinergi sumber daya alam dalam tercipta

satu data Kementerian/Lembaga, yaitu mendeteksi:

1. Penelusuran aliran uang;
2. Penelusuran aliran dokumen;
3. Penelusuran aliran barang;
4. Penelusuran aliran gangguan;
5. Penelusuran aliran entitas

Aplikasi SIMBARA dikembangkan sebagai platform terintegrasi yang menghubungkan sistem pemantauan produksi minerba dengan berbagai sistem PNBP dan tata niaga mineral dan batubara. Sejak 2021, SIMBARA dirancang untuk mengelola seluruh rantai proses pertambangan dari hulu ke hilir. Meliputi identitas wajib pajak, perizinan, rencana dan verifikasi penjualan, ekspor, hingga clearance pelabuhan. Sistem ini menjamin bahwa hanya perusahaan tambang berizin (IUP) dan telah memenuhi kewajiban royalti serta devisa ekspor yang dapat menjual komoditas seperti batubara, nikel, dan timah. Validasi dilakukan melalui Laporan Hasil Verifikasi (LHV), yang menjadi syarat wajib untuk memperoleh surat persetujuan berlayar. Selain itu, hanya perusahaan dengan RKAB yang sah dapat melakukan pembayaran PNBP dan memperoleh Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN). SIMBARA memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan dalam tata kelola sektor pertambangan. Implementasi aplikasi SIMBARA terbukti mendukung peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam sektor pertambangan minerba. Berdasarkan data Kementerian Keuangan, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dari komoditas mineral dan

batubara pada tahun 2023 mencapai Rp172,96 triliun, sebagian besar didukung oleh penggunaan sistem ini. Selain meningkatkan penerimaan negara, SIMBARA juga efektif dalam mencegah praktik pertambangan ilegal, dengan nilai penjualan batubara ilegal yang berhasil dicegah mencapai Rp3,47 triliun. Sejalan dengan upaya pencegahan korupsi oleh KPK, SIMBARA mampu mengidentifikasi berbagai modus kecurangan, seperti penggunaan NTPN tidak valid, pemakaian ulang NTPN, jangka waktu transaksi yang mencurigakan, dan penghindaran pembayaran PNBP melalui penggunaan NTPN lokal untuk ekspor. Sistem ini memperkuat pengawasan dan integritas dalam tata kelola pertambangan nasional.

Alur integrasi data dari hulu sampai hilir pada SIMBARA sebagai berikut:

1. *“Integrasi antara e-PNBP, MODI, MOMS, dan MVP memastikan hanya perusahaan tambang yang memiliki izin, RKAB, dan kuota penjualan yang valid dapat membuat billing royalty;*
2. *Setelah memperoleh NTPN (Nomor Transaksi Penerimaan Negara), data rencana penjualan diproses di MOMS dan MVP, diverifikasi oleh surveyor, dan digunakan untuk penerbitan Surat Persetujuan Berlayar;*
3. *Data transaksi dari NTPN dan LHV (Laporan Hasil Verifikasi) selanjutnya dialirkan ke SIMBARA melalui SIMPONI;*

4. Selanjutnya data tersebut (NTPN dan LHV) diolah melalui INSW (Indonesia Nasional Single Window) sebagai data analitik serta referensi lintas

kementerian, termasuk untuk ekspor di Kementerian Perdagangan.”



**Gambar 5. Diagram Alur Integrasi Hulu-Hilir Aplikasi SIMBARA**  
**Sumber: Laporan Kinerja KESDM 2022**

Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Stranas PK) terus mengawal pengembangan dan implementasi Sistem Informasi Mineral dan Batubara (SIMBARA) dalam periode aksi pencegahan korupsi 2023–2024 melalui agenda bertajuk Penguatan Tata Kelola Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Komoditas Mineral dan Batubara. Dukungan terhadap SIMBARA telah dimulai sejak periode 2021–2022 sebagai bagian dari fokus perihal keuangan negara, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2018 tentang Stranas PK. Inisiatif ini sejalan dengan amanat Pasal 33 Ayat 3 UUD 1945, yang menegaskan bahwa kekayaan alam Indonesia harus dikelola sebesar-besarnya untuk

kemakmuran rakyat. Sebelum SIMBARA diterapkan, pengelolaan komoditas mineral dan batubara belum terintegrasi. Setiap kementerian dan lembaga memiliki sistem, dokumen, dan alur kerja masing-masing dari hulu hingga hilir, sehingga menciptakan tumpang tindih, kurang transparan, dan membuka peluang terjadinya korupsi yang merugikan negara (Hadiwiyoso et al., 2023).

Pada sisi hulu, pengelolaan dimulai dari perizinan pertambangan yang diterbitkan Kementerian ESDM melalui dokumen Rencana Kerja dan Anggaran Biaya (RKAB), mencakup aspek teknis, lingkungan, dan pengusaha. Di sisi hilir, kegiatan

ditutup dengan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) oleh Kementerian Perhubungan sebagai izin distribusi komoditas. Selain itu, eksportir batubara wajib memenuhi Domestic Market Obligation (DMO), yaitu kewajiban untuk memasok sebagian produksi ke pasar domestik. Kebijakan ini bertujuan untuk menjaga ketersediaan energi nasional, khususnya untuk pembangkit listrik seperti PLN dan PLTU, sekaligus mengoptimalkan penerimaan negara. DMO merupakan kewajiban bagi Badan Usaha atau Bentuk Usaha Tetap untuk menyerahkan sebagian hasil produksi minyak dan gas bumi kepada negara melalui badan pelaksana, sesuai dengan kontrak kerja sama, guna menjamin pasokan energi dalam negeri secara berkelanjutan (Octaviani et al., 2025).

Selain DMO, pelaku usaha tambang wajib melalui proses tata kelola lain seperti penerbitan bukti pembayaran royalti, persetujuan ekspor, laporan surveyor, dan surat persetujuan berlayar (SPB). Proses ini sebelumnya dilakukan secara manual dan tersebar di lebih dari lima kementerian, dengan masing-masing memiliki sistem dan dokumen tersendiri. Menteri Keuangan mencatat setidaknya terdapat 10 sistem dan 50 dokumen dari instansi seperti Kementerian ESDM, Perdagangan, Perindustrian, dan Perhubungan. Ketidakterpaduan sistem ini menyebabkan kesulitan penelusuran data, membuka celah korupsi, dan berpotensi merugikan negara. Stranas PK mengidentifikasi dua modus utama: penghindaran PNBPN dan penghindaran pajak (Margareth, 2025).

Penghindaran PNBPN dilakukan melalui aktivitas ilegal seperti penambangan tanpa izin, pembelian dari penambang ilegal, manipulasi kadar kalori, blending batubara, dan penyalahgunaan izin eksportir terdaftar (ET). Sementara penghindaran pajak terjadi di tiga aspek (Pamungkas & Haptari, 2022):

1. Produksi dan Penjualan – praktik usaha tidak dilaporkan, penjualan ke afiliasi luar negeri, dan penyalahgunaan ET.
2. Biaya – pembesaran HPP secara fiktif dan tidak mencatat persediaan akhir.
3. Pengangkutan – penyalahgunaan fasilitas pembebasan PPN yang tidak sesuai aturan.

Sistem Informasi Mineral dan Batubara (SIMBARA) berperan penting dalam mendeteksi praktik penyelewengan tata kelola pertambangan, salah satunya melalui validasi Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN). NTPN adalah nomor bukti sah pembayaran pajak atau PNBPN ke kas negara oleh pelaku usaha tambang. Sebelum SIMBARA diterapkan, ditemukan berbagai penyimpangan seperti penggunaan NTPN tidak valid, NTPN ganda, penggunaan berulang dalam jangka waktu tak wajar, serta pemanfaatan NTPN lokal untuk keperluan ekspor. Melalui implementasi SIMBARA yang diinisiasi Stranas PK (Putri, 2024), validasi NTPN berhasil meningkatkan akurasi penerimaan negara dan mencegah kebocoran, dengan kontribusi langsung mencapai Rp3,77 triliun. Selain itu, pemanfaatan data analitik SIMBARA dalam joint analysis dan joint audit menghasilkan tambahan

penerimaan sebesar Rp2,8 triliun, sebagian besar berasal dari royalti yang belum dibayarkan. Di sisi lain, sistem Automatic Blocking System (ABS) dalam SIMBARA juga berhasil mendorong penyelesaian piutang negara senilai Rp1,14 triliun.

Secara keseluruhan, sejak peluncuran SIMBARA Tahap Pertama (fokus pada batubara) pada 2022 hingga April 2024, total potensi tambahan penerimaan negara yang dihasilkan mencapai Rp7,71 triliun. Dengan

diluncurkannya SIMBARA Tahap Kedua yang mencakup komoditas nikel dan timah, potensi penerimaan negara diproyeksikan akan terus meningkat. Seperti disampaikan Menteri Keuangan, SIMBARA yang diinisiasi sejak 2021 merupakan wujud nyata komitmen negara dalam mengelola sumber daya alam secara transparan dan akuntabel demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.



**Gambar 6. Alur SIMBARA Dalam Mencegah Kerugian Keuangan Negara sebesar Rp 7,71 Triliun 2022-2024**

**Sumber:** <https://stranaspk.id/publikasi/berita/simbara-ikhtiar-untuk-pengelolaan-sumber-daya-alam-indonesia>.

Berdasarkan inisiatif dari Kementerian ESDM dalam melaksanakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan meluncurkan aplikasi SIMBARA sebagai sarana digitalisasi yang terintegrasi dalam pengelolaan pertambangan mineral. Hal ini merupakan bentuk efisiensi dalam tata kelola birokrasi yang bertujuan untuk mencegah kebocoran pemasukan keuangan negara dari sisi penerimaan PNPB dan Perpajakan, sehingga implementasi

SIMBARA dinilai berhasil dan efektif dalam pencegahan potensi kerugian keuangan negara (diukur dari 47 indikator berdasarkan Permen PAN RB No 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE). Dengan demikian berdasarkan indeks SPBE diharapkan ditahun 2025 dalam poin sasaran strategis perihal optimalisasi teknologi informasi yang terintegrasi akan meningkat dari yang sebelumnya di tahun 2024 mencapai score

indeks SPBE 3,60 dengan predikat sangat baik, sangat realistis apabila target score indeks SPBE ditahun 2025 menjadi 4,3 dengan predikat memuaskan.

Hal dimaksud didasari bukan tanpa alasan dan perencanaan. Berdasarkan Keputusan Menteri ESDM No 173 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan SPBE di Lingkungan Kementerian ESDM, telah dibentuk tim koordinasi SPBE di Kementerian ESDM. Oleh sebab itu Kementerian ESDM telah menjalankan evaluasi dan pemutakhiran setiap tata kelola kebijakan internal, perencanaan strategis berbasis SPBE, telah mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal, seluruh layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik juga telah disesuaikan dengan kaidah SPBE. Artinya Kementerian ESDM telah adaptif dalam menjalankan tugas dan fungsinya terkait pengelolaan pertambangan minerba yang menggunakan sarana digitalisasi sebagai instrumen teknologi informasi dan komunikasi, sehingga tata kelola pertambangan minerba dapat terwakili melalui SIMBARA sebagai aplikasi atau sistem yang terintegrasi dengan kementerian dan lembaga lainnya dalam pengelolaan, pengawasan bagi pelaku usaha dibidang pertambangan minerba.

## KESIMPULAN DAN SARAN

**Kesimpulan,** hasil penelitian ini menegaskan bahwa transformasi tata kelola pertambangan mineral dan batubara di Indonesia melalui penerapan SIMBARA merupakan langkah strategis dalam mencegah potensi kerugian negara. SIMBARA hadir sebagai sistem integrasi data lintas kementerian dan lembaga yang memungkinkan pertukaran informasi secara real-time, akurat, dan transparan. Kehadirannya mampu mengatasi hambatan koordinasi

akibat ego sektoral dan tumpang tindih kewenangan. Implementasi SIMBARA terbukti memperkuat pengawasan, mempercepat perizinan, mengoptimalkan penerimaan negara dari PNB dan pajak, serta menekan praktik pertambangan ilegal dan potensi korupsi melalui digitalisasi proses bisnis dari hulu ke hilir. Temuan ini sejalan dengan tujuan penelitian, yakni mendorong tata kelola pertambangan yang terintegrasi antara pemerintah pusat, daerah, dan instansi terkait. Melalui digitalisasi dan integrasi data, SIMBARA menjadikan tata kelola pertambangan lebih efisien, akuntabel, dan adaptif terhadap dinamika digital. Dengan demikian, SIMBARA menjadi pilar utama dalam transformasi digital sektor pertambangan sekaligus instrumen penting dalam menjaga keuangan negara. **Saran,** diperlukan konsistensi dan penguatan sistem keamanan digital (*cyber security*) dari serangan digital (*cyber attack*) dalam mengawal transformasi digital terkait tata kelola pertambangan minerba melalui SIMBARA. Dikarenakan apabila aplikasi SIMBARA tidak berfungsi (*down system*), maka akan mengganggu pelayanan publik dan administrasi perizinan, sehingga berpotensi terjadi stagnanisasi *public service* di bidang pertambangan minerba. Sehingga peneliti selanjutnya dapat mengkaji terkait langkah dan upaya preventif dalam keamanan digital (*cyber security*) aplikasi SIMBARA.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djatmiati, T. S., Santoso, B. T., Rustan, A., & Ardhiyoko, A. (2022). *Analysis Of Law Enforcement Against Coal Mining Businesses In Indonesia In The Condition Of The Covid-19 Pandemic*. PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, 19.
- Eaves, D., Mazzucato, M., & Vasconcellos, B. (2024). *Digital public infrastructure and public value: What is 'public' about DPI?*
- Energi, K., & Mineral, S. D. (2020). *Laporan Kinerja KESDM 2020*.
- Hadiwiyoso, S., Panggabean, M. L., & Sudjiarto, T. (2023). *Upaya mencegah kejahatan korupsi pada sektor pertambangan dalam pengelolaan sumber daya alam*. Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (Online).
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). *Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia*. JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan.
- Lathif, N. (2017). *Tinjauan Yuridis Tentang Kewenangan Pemerintah Provinsi Dalam Penerbitan Izin Usaha Pertambangan Batubara*. Jurnal Panorama Hukum.
- Margareth, C. (2025). *Optimalisasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Sub Sektor Mineral Dan Batubara Melalui Pengaturan Royalti Batubara*. Juremi: Jurnal Riset Ekonomi.
- Munir, A., Djatmiati, T. S., & Santoso, B. T. (2025). *Challenging Government Overreach*. Indonesian Journal of Law and Society.
- Nasarudin, M. (2025). *Mendorong Reformasi Tata Kelola Penerimaan Negara Bukan Pajak Melalui Strategi Optimalisasi Integrasi E-Pnbp Dan Simbara Di Sub-Sektor Minerba*. Journal of Innovation Research and Knowledge.
- Neeley, T., & Leonardi, P. (2022). *Developing a digital mindset*. Harvard Business Review.
- Octaviani, A. V., Nabila, A., Mayadi, F., & Saleh, M. Z. (2025). *Pembatasan Kebijakan Ekspor Batu Bara Bagi Perekonomian Indonesia*. Journal of Management and Creative Business.
- Pamungkas, B. N., & Haptari, V. D. (2022). *Analisis skema pengenaan pajak karbon di Indonesia berdasarkan united nations handbook mengenai penerapan pajak karbon oleh negara berkembang*. Jurnal Pajak Indonesia.
- Putri, D. Y. A. (2024). *Peran KPK Dalam Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi di Indonesia*. Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial.
- Santoso, B. T., & Munir, A. (2023). *Efforts to Prevent Acts of Abuse*

*Authority That Result in Harm State Finances Using the Government's Internal Supervision Apparatus.* Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian Dan Penelitian Hukum.

Saputra, G. F., & Yopan, M. (2025). *Analysis of police super app innovation implemented in the ranks of the national police in public services in the community: analisis inovasi polri super app di implementasikan di jajaran polri dalam pelayanan publik di masyarakat.* Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora).

Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.*

Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif.*

Susilo, E. H. (2023). *Strategi Percepatan Digitalisasi Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Menuju Transformasi Digital Berkelanjutan.* Jurnal Pendidikan Tambusai.

Laporan Kinerja Kementerian ESDM 2020.

Laporan Kinerja Kementerian ESDM 2021.

Laporan Kinerja Kementerian ESDM 2022.

Laporan Kinerja Kementerian ESDM 2023.

Laporan Kinerja Kementerian ESDM 2024.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2025 tentang Standar Teknis dan Prosedur Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Laporan Evaluasi SPBE Tahun 2024, Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana Kementerian Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

## **Strategi Personal Branding Walikota Surabaya Cak Armuji Pada Akun Tiktok @Cakj1**

Tira Fitriawardhani<sup>1)</sup>, Muhammad Fadel<sup>2)</sup>, Joanna Adelaida Prigelia Salindeho<sup>3)</sup>

<sup>1</sup>FISIP, Universitas Bhayangkara Surabaya

<sup>2</sup>FISIP, Universitas Bhayangkara Surabaya

<sup>3</sup>FISIP, Universitas Bhayangkara Surabaya

Email: [tira@ubhara.ac.id](mailto:tira@ubhara.ac.id)

Received: July 2, 2025 | Accepted: July 10, 2025 | Published: July 28, 2025

### **Abstract**

*Some tiktok users use these applications creatively to remind themselves of society. As does in his tyres mayor Surabaya city @cakj1, he is flushing himself through the content he gives him. The research aims to endear content in tiktok @cakj1 to determine strategy personal branding an armuji on Surabaya citizens.*

*In the study, the author employed the qualitative method of analyzing content with Peter montoya 2002's theory approach explaining that there are eight personal branding concepts, spesilization, leadership, differences, visibility, unity, and firmness a good name, through the content observation uploaded in ticktock @cakj1 and previous research and used the documentary study of screeshoot social media content @cakj1 as a supplement to the study. The contents is "mediating conflict" and "sidak" content that draws much attention from surabaya.*

*Through analysis, Armuji attempts to identify personal branding as a deputy mayor of the surabaya community who courageously leads the way, by trying to respond to any aspirations of surabaya's citizens quickly and defend justice and be a helper to the common people.*

*Keywords: Personal Branding, Attracting Attention, Content, Tiktok.*

### **ABSTRAK**

Beberapa pengguna Tiktok memanfaatkan aplikasi dengan kreatifitasnya masing-masing untuk membranding dirinya pada masyarakat. Seperti yang dilakukan oleh Walikota Surabaya Cak Armuji dalam tiktoknya @cakj1, beliau membranding dirinya melalui konten-konten yang diunggahnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konten dalam media sosial Tiktok @cakj1 untuk menentukan strategi *Personal Branding* seorang Armuji pada warga Surabaya.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan menganalisis konten dengan pendekatan teori Peter Montoya 2002 yang menjelaskan bahwa terdapat delapan konsep *Personal Branding* yaitu, Spesialisasi, Kepemimpinan, Kepribadian, Perbedaan, Terlihat, Kesatuan, Keteguhan, dan Nama Baik melalui observasi konten-konten yang diunggah dalam Tiktok @cakj1 dan penelitian terdahulu serta menggunakan studi dokumentasi berupa *screeshoot* konten media sosial Tiktok @cakj1 sebagai pelengkap penelitian ini. Beberapa contoh kontennya ialah konten, "Mediasi Konflik" dan konten "Sidak" yang banyak menarik perhatian dari warga Surabaya.

Melalui analisis tersebut menemukan bahwa Cak Armuji berupaya menunjukkan *Personal Branding* sebagai seorang Wakil Walikota Surabaya yang berani memimpin

dengan adil, dengan berusaha menanggapi setiap aspirasi warga Surabaya dengan cepat dan membela keadilan serta menjadi penolong bagi rakyat kecil.

Kata Kunci: *Personal Branding*, Menarik Perhatian, Konten, Tiktok.

## PENDAHULUAN

Teknologi menjadi sarana yang sangat berpengaruh dalam masa revolusi hidup manusia. Salah satunya dalam sarana berkomunikasi, manusia telah beralih pada lisan menjadi tulisan virtual. Teknologi juga mengalami perubahan yang signifikan. Teknologi digital saat ini menjadi salah satu hal pokok yang sangat penting bagi kehidupan anak milenial. Pasalnya, teknologi bukan hanya menjadi sarana berkomunikasi yang aktual tapi juga berfungsi sebagai sarana pendidikan. Salah satunya, pendidikan politik. Semua hal yang ingin dipelajari terkait pendidikan politik dapat dengan mudah diakses menggunakan internet. Melalui survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) terdapat kenaikan pengguna internet pada tahun 2019-2020 sebanyak 8,9 % dari tahun sebelumnya (Selly Septia Kurniati, Dini Valdiani, 2022). Bahkan bisa dikatakan bahwa internet atau media sosial telah menjadi gaya hidup para generasi Z, milenial hingga alpha.

Dalam generasi saat ini, media sosial menjadi hal yang cukup berpengaruh dalam aspek kehidupan. Ada banyak platform internet yang menyediakan berbagai cara untuk mengakses dunia luar dan mengetahui banyak hal dengan mudah, salah satunya ialah aplikasi Tiktok. Tiktok merupakan aplikasi yang berisi video portrait yang umumnya berdurasi 15 detik sampai 1 menit yang biasa disebut “fyp” (*for your page*). Tiktok dibentuk oleh Perusahaan Byte Dance asal Tiongkok pada, September 2016. Sejak awal peluncurannya, Tiktok memiliki kesamaan dengan aplikasi Musically dan Dubsmash, tapi pengguna Tiktok pada saat itu belum bisa mengalahkan banyaknya pengguna

Musically dan Dubsmash. Patut diacungi jempol karena sejak tahun 2020, Tiktok berhasil menjadi aplikasi yang sangat diminati bahkan menarik perhatian para generasi milenial dan generasi Z, bahkan baru-baru ini didapati generasi beta pun mulai menggunakan aplikasi ini untuk mengatasi rasa bosan mereka. Rata-rata pengguna Tiktok menggunakan aplikasi ini untuk membuat konten-konten yang menghibur, tapi karena banyaknya perubahan, membuat Tiktok berkembang pesat. Bukan saja berisikan video-video pendek yang menghibur, kini Tiktok juga berisi konten-konten video edukasi mulai dari pendidikan hingga politik. Bahkan pada tahun 2021 jagad raya dikejutkan dengan adanya *e-commerce* dalam aplikasi Tiktok atau yang biasa disebut dengan “Tiktok Shop.”

Bayangkan seberapa besar pengaruh aplikasi ini bagi manusia, yang membuktikan bahwa manusia berevolusi bersamaan dengan teknologi yang berkembang. Aplikasi Tiktok memiliki sarana berbisnis yang menguntungkan bagi masyarakat, dan bukan hanya itu, Tiktok juga memiliki sarana edukasi dan pendidikan. Ada banyak materi, pengetahuan mengenai hal yang umum sampai hal-hal yang bersifat konspirasi bahkan eksplisit juga ada dalam aplikasi ini. Bahkan di era ini pengguna Tiktok merambah ke berbagai lapisan usia mulai dari anak-anak hingga dewasa yang memanfaatkan media sosial ini untuk memposting kebiasaan mereka, mempublikasi opini sampai dengan membentuk citra diri mereka.

Ada banyak oknum pengguna Tiktok yang pintar membaca situasi. Pasalnya, beberapa pengguna Tiktok menggunakan permasalahan sosial di sekitarnya untuk menjadi bahan kontennya, sehingga video atau opini yang mereka upload di Tiktok

menyita banyak atensi dari publik dan masyarakat. Bahkan, tidak jarang banyak “kaum politik” seperti Pemerintah menjadikan Tiktok sebagai media informasi kepada masyarakat dan penyampaian aspirasi dari masyarakat. Selain itu, Pemerintah pun menggunakan Tiktok sebagai sarana pembentukan citra positifnya.

Salah satunya yang menjadi sorotan warga Surabaya saat ini yaitu Walikota Surabaya bernama Cak Armuji, yang aktif di akun media sosialnya. Beliau terkenal dengan konten mediasi konflik sosial yang ditanganinya. Konten itu berisi mediasi yang dilakukan oleh seorang Armuji pada sekelompok warga terkait beberapa permasalahan sosial.

Konten-konten yang diupload oleh Cak Armuji banyak menuai pujian dari warga Surabaya karena menunjukkan bagaimana peran seorang Armuji sebagai pemimpin rakyat yang bersedia menolong rakyatnya untuk mendapat haknya. Hal ini membuktikan bahwa konten Cak Armuji ini berhasil menyita perhatian dari masyarakat. Penulis tertarik menganalisis terkait strategi yang dilakukan Cak Armuji dalam memanfaatkan akun Tiktoknya sebagai sarana berkomunikasi dengan Warga Surabaya melalui konten-konten yang dibuatnya sehingga mampu membentuk Personal Branding dari seorang Armuji sebagai Wakil Walikota Surabaya.

## KAJIAN LITERATUR

### a. Personal Branding

Personal branding merupakan suatu persepsi seseorang yang dibentuk terhadap diri seorang lainnya dan apa yang bisa ditawarkan (nilai jual) secara profesional dalam jangka waktu yang panjang. Menurut Montoya dan Vandehey (2004), personal branding adalah proses mengendalikan serta mengatur persepsi dari orang lain atas suatu personal brand. (Chania, 2023) Tujuan dari Personal branding sendiri ialah untuk memastikan

orang-orang mengetahui ciri khas dan keunikan serta berfokus padanya. Hal-hal yang melekat pada diri seseorang secara konsisten dan disadari oleh orang lain akan membangun personal branding diri seseorang.

### b. Konten

Menurut Finy F. Basarah dan Gustina, konten adalah bentuk informasi yang tersedia pada sebuah laman sebuah situs atau informasi yang telah ada melalui media. (Rinanda, 2016) Konten biasanya diartikan sebagai media dalam platform yang berfungsi sebagai alat berkomunikasi antar pengguna media elektronik atau yang saat ini dikenal sebagai Konten Digital.

### c. Tiktok

TikTok merupakan platform video musik pendek dan berbeda dengan aplikasi lainnya karena kesederhanaan dan kenyamanan aplikasi hiburan ini yang memungkinkan siapa saja bisa menjadi penciptanya. (Chania, 2023) Aplikasi TikTok adalah platform media sosial yang berfungsi untuk memproduksi hingga mengedit klip video pendek yang dilengkapi dengan filter dan musik sebagai pendukung.

## METODE PENELITIAN

Objek analisis yaitu konten-konten yang dibuat oleh Cak Armuji dalam akun Tiktok @cakj1.

Unit Analisis yang digunakan yaitu video yang diunggah oleh Cak Armuji mengenai Konten Mediasi Konflik yang biasa ia lakukan dan posting di Akun Tiktok miliknya @cakj1, komentar yang ditulis oleh warga Surabaya menanggapi konten yang dibuat Cak Armuji sebagai bahan analisis *Personal Branding* dirinya dan *caption* atau teks yang dibuat oleh Cak Armuji sebagai penegas dan keterangan dari konten yang dibuatnya.

Fokus analisis berfokus pada *Personal Branding* yang dibangun oleh Cak Armuji melalui Konten Tiktoknya sebagai strategi

untuk menarik perhatian dan membangun citra dirinya pada masyarakat.

Analisa data menggunakan observasi konten dari akun Tiktok @cakj1 sebagai pengumpulan data untuk melengkapi setiap data yang dibutuhkan dan dokumentasi melalui screenshot video dari Akun Tiktok @cakj1.

## PEMBAHASAN

Peter Montoya menjelaskan bahwa ada delapan konsep utama untuk mendukung Personal Branding seseorang, yaitu :

### 4.1 Spesialisasi (*The Law of Specialization*).

Spesialisasi adalah kemampuan khusus atau sebuah kelebihan yang dimiliki oleh seseorang untuk memperkuat personal branding dalam diri seseorang dan kelebihan itu harus menarik perhatian beberapa orang. Dalam hal ini Cak Armuji berhasil menarik perhatian orang lain dengan sikap beraninya. Banyak pemerintah yang bisa membantu orang lain tetapi sedikit yang berani membuka ruang kesempatan untuk masyarakat memberikan aspirasi atau keluhan.

Dalam unggahan di akun media sosial Tiktoknya, Cak Armuji bukan hanya menunjukkan keberaniannya dalam membantu masyarakat yang membutuhkan keadilan, tapi dia juga berperan aktif didalamnya.

### 4.2 Kepemimpinan (*The Law of Leadership*)

Untuk menilai personal branding dari diri seseorang, tidak cukup hanya melalui kepribadiannya yang baik, namun diperlukan sikap kepemimpinan yang kuat dan bisa diandalkan untuk menambah kepercayaan masyarakat terhadap dirinya. Dalam hal ini, Cak Armuji menjadi contoh atau teladan yang baik bagi masyarakat Surabaya, karena dalam akun media sosial Tiktoknya, beliau menunjukkan gaya kepemimpinannya yang bukan hanya tegas, tetapi juga adil dan

siap siaga membantu siapa saja yang membutuhkan.

Untuk mewujudkan hal tersebut dan membuatnya terus stabil, Cak Armuji terus berupaya dan berinovasi dalam membuktikan seberapa hebatnya ia menjadi pemimpin yang bisa diandalkan. Bahkan dalam akun Tiktoknya, Cak Armuji membuat hastag #TolongCakJi, dimana setiap warga Surabaya yang menghadapi kendala mendesak tidak perlu mendatangi Rumah Aspirasi atau mengemukakan komentar, atau DM (*direct message*) di akun Tiktoknya, tetapi cukup dengan memposting video lalu menambahkan hastag #TolongCakJi, maka video tersebut akan direspon langsung oleh Cak Armuji.

### 4.3 Kepribadian (*The Law of Personality*)

Citra diri seseorang perlu juga dibangun melalui kepribadiannya. Bagaimana kesehariannya, apakah yang dilakukan dihadapan orang lain berbeda dengan kehidupan aslinya. Seharusnya personal branding bisa dinilai jika yang ditampilkan, sama dengan kenyataannya, agar orang lain bisa menerima ketidak-sempurnaan itu dan berpikir bahwa tidak ada manusia yang sempurna. Seperti yang dikatakan oleh Peter Montoya bahwa kepribadian seseorang dalam media yang ditampilkan harus sama seperti kenyataannya. Salah satu momen Cak Armuji membagikan kegiatan kesehariannya dalam media sosial Tiktok, terlihat Cak Armuji sedang melakukan kegiatan pijat, Cak Armuji menjawab salah satu pertanyaan netizen terkait dirinya apakah pernah capek saat membuat kontennya, dan Cak Armuji menanggapi dengan menunjukkan bahwa dirinya juga manusia yang bisa lelah, karena itu ia memperlihatkan dirinya yang tengah dipijat. Hal tersebut membuat masyarakat berpikir bahwa juga terdapat ketidak-sempurnaan dalam diri Cak Armuji sebagai manusia biasa.

### 4.4 Perbedaan (*The Law of Distinctiveness*)

Peter Montoya berpendapat bahwa perbedaan yang mencolok diperlukan

untuk mendukung terbentuknya personal branding seseorang. Perbedaan ini harus dapat ditemukan pada unggahan-unggahan di media sosial orang tersebut. Seperti seorang Cak Armuji, beliau berhasil membuat perbedaan dengan banyaknya pemerintah lainnya yang menggunakan akun media sosialnya untuk menampilkan informasi atau program kota, desa, kabupaten dan sebagainya. Berbeda dengan hal tersebut, justru Cak Armuji membawa ciri khas masyarakat Surabaya yang dikenal dengan bahasanya yang "kasar" dan karakter nekat serta berani, digunakan oleh Cak Armuji sebagai pembeda dalam setiap konten yang dibuatnya. Cak Armuji cenderung membuat akun media sosialnya khususnya akun Tiktoknya @cakj1 untuk menjadi sarana yang membantunya mempermudah menerima aspirasi dari masyarakat. Cak Armuji memanfaatkan isu sosial yang terjadi di kota Surabaya untuk didokumentasikan dan dibagikan dalam akun media sosial Tiktoknya.

Melalui akun Tiktoknya, Cak Armuji cukup digemari oleh warga Surabaya. Hal itu membuktikan bahwa Cak Armuji sudah menjadi berbeda dengan pemerintah lainnya. Dengan ide kreatifnya, ia berniat membantu masyarakat dan membangun personal brandingnya dihadapan masyarakat secara bersamaan. Dia mulai dikenal oleh banyak orang sebagai pemimpin yang bisa diandalkan dan bekerja secara nyata.

#### 4.5 Terlihat (*The Law of Visibility*)

Kegiatan personal branding membutuhkan kekonsistenan supaya kegiatan itu bisa diingat dan menjadi ciri khas dari diri orang tersebut. Cak Armuji dengan konsisten membagikan konten "Mediasi Konflik" yang dibuatnya dengan tujuan untuk memediasi konflik atau permasalahan yang ada. Dalam konten tersebut Cak Armuji menambahkan hastag #mediasi dalam captionnya sehingga konten tersebut mudah ditemukan publik.

Begitu juga dalam beberapa konten lainnya yang ia buat, seperti dalam konten "Sidak" yang menampilkan kegiatan Cak Armuji menindaklanjuti keluhan warga Surabaya. Dalam penulisan captionnya juga sama, beliau menambahkan hastag #sidak untuk memudahkan konten tersebut ditemukan oleh pengguna Tiktok.

#### 4.6 Kesatuan (*The Law of Unity*)

Integritas diperlukan dalam membangun citra diri. Artinya, setiap perilaku seseorang yang terlihat di publik maupun di belakang publik harus sesuai, agar persepsi seseorang terhadap diri tidak bertolak belakang dengan keadaan sebenarnya. Pada poin ini terdapat salah satu postingan Cak Armuji yang menunjukkan kesehariannya yang sama dengan apa yang ia branding sebagai Wakil Walikota yang mendukung dan mencintai kota asalnya yaitu Surabaya.



*Gambar 1*

*Contoh Kesatuan yang dipegang oleh Cak Armuji dalam Tiktok @cakj1 pada 07 Desember 2024*

Dalam contoh unggahan di atas menunjukkan betapa semangat untuk mendukung grup sepak bola kota yaitu Persebaya yang sedang bertanding dengan Arema FC. Dalam hal ini, Cak Armuji membuktikan bahwa dia bukan hanya menggembar-gemborkan bahwa ia mencintai kota Surabaya sebagai pemimpin kota Surabaya, tetapi dia juga menunjukkan dalam kesehariannya bahwa ia benar-benar mencintai kota Surabaya,

salah satunya dengan turut mendukung pertandingan Persebaya.

#### 1.7 Keteguhan (*The Law of Persistence*)

Keteguhan perlu dijaga dalam membranding diri supaya persepsi seseorang tidak mudah dirubah oleh sesuatu. Sama halnya dengan Cak Armuji, untuk mempertahankan personal branding dirinya, Cak Armuji dengan konsisten membagikan konten-kontennya terkait tanggapannya pada permasalahan-permasalahan di Surabaya, mulai tahun 2021 hingga saat ini. Cak Armuji terus berupaya dan berinovasi dengan kreatif untuk membungkus kontennya. Sejak awal ia mengupload konten mediasi, banyak perubahan yang ia lakukan dalam hal sampul, penulisan *caption* hingga pemberian hashtag dalam captionnya.

#### 4.8 Nama Baik (*The Law of Goodwill*)

Semakin baik perilaku yang kita cerminkan, maka pengaruh dari personal branding itupun juga akan bertahan lama. Tidak sedikit komentar jahat yang menyerang Cak Armuji melalui konten-konten yang di-uploadnya. Tapi, komentar yang positif dan mendukung pekerjaan yang dilakukan oleh Cak Armuji juga tidak kalah banyak dalam kolom komentar miliknya. Seperti pada satu konten yang ia unggah beberapa bulan lalu terkait penahanan ijazah seorang karyawan di sebuah pabrik.

Cak Armuji dianggap melakukan *prank* kepada owner pabrik ketika akan melakukan mediasi, kemudian berlanjut Cak Armuji dilaporkan oleh owner pabrik kepada pihak kepolisian. Sontak hal ini menarik perhatian banyak orang, hingga konten tersebut menjadi viral dan ditonton lebih dari 30 juta viewers. Kasus ini pun berlanjut hingga ke jalur hukum.

Pada tanggal 16 April 2025, Cak Armuji mengunggah sebuah potongan video ketika dirinya sedang diwawancarai oleh salah satu stasiun televisi, dan dalam potongan video itu Cak Armuji menjelaskan bahwa walaupun sempat marah, permasalahan tersebut telah

berakhir dengan saling memaafkan. Cak Armuji memilih untuk tidak melanjutkan hal tersebut. Tetapi, untuk persoalan penahanan ijazah hukum akan tetap ditegakkan. Namun, dari video tersebut timbul banyak reaksi yang tidak setuju dengan keputusan damai yang dipilih Cak Armuji, walaupun banyak juga yang mendukung dengan menuliskan komentar semangat dan pujian bagi aksi dan pilihan yang dilakukan oleh Cak Armuji.



Gambar 2  
Konten Tiktok serta kolom komentar yang berisi pujian warga Surabaya terhadap yang dilakukan Cak Armuji dalam Tiktok @cakj1 pada 16 April 2025

Jadi, beberapa video yang dipilih penulis dalam akun Tiktok Cak Armuji, menunjukkan bahwa Cak Armuji berfokus pada upaya Cak Armuji untuk membantu warga Surabaya yang membutuhkan. Konten-kontennya juga berisi tentang bagaimana ia mencoba memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh warga Surabaya, sehingga melalui strategi konten-konten yang dibuatnya, Cak Armuji dapat membentuk personal

branding yang positif dan dicintai oleh warga Surabaya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis penulis, penulis menyimpulkan bahwa strategi personal branding yang ingin ditampilkan oleh Cak Armuji melalui media sosial Tiktoknya adalah sebagai seorang Wakil Walikota Surabaya yang berani memimpin dengan adil, dengan cara menanggapi setiap aspirasi warga Surabaya dengan cepat dan membela keadilan serta menjadi penolong bagi rakyat kecil.

Cak Armuji dalam personal brandingnya telah mengaplikasikan delapan konsep Peter Montoya yakni spesialisasi, kepemimpinan, kepribadian, perbedaan, terlihat, kesatuan, keteguhan, dan nama baik. Spesialisasi dimana Cak Armuji membranding dirinya sebagai Wakil Walikota Surabaya yang berpenampilan sederhana, dan seorang pemerintah yang berani memperjuangkan hak warga Kota Surabaya. Kepemimpinan yaitu sebagai pemimpin yang bisa diandalkan, Cak Armuji membuat inovasi untuk memudahkan warga dalam menyampaikan aspirasinya melalui hashtag #TolongCakJi. Kepribadian, Cak Armuji membranding dirinya sebagai pribadi yang humoris, dermawan dan berani menindak ketidakadilan dalam masyarakat. Perbedaan, yakni dari ciri khas Kota Surabaya yang melekat pada dirinya sebagai pribadi yang berani dan nekat serta penggunaan bahasa kasar yang ia gunakan untuk menindak ketidakadilan dalam masyarakat Surabaya yang didokumentasikan dalam konten-konten yang ia buat. Terlihat, dengan cara Cak Armuji memberikan hashtag nama kontennya pada caption yang ditulisnya seperti #mediasi dan #sidak. Kesatuan, dimana bukan hanya mengajak para warga mencintai kota Surabaya, tetapi

Cak Armuji juga ikut mendukung kota Surabaya dengan turut menjadi supporter pada saat pertandingan Persebaya. Keteguhan, Cak Armuji terus berinovasi dengan memperbarui sampul, penulisan caption, gaya dan konsep kontennya, dari tahun ke tahun. Nama Baik, dengan branding yang baik, membawa Cak Armuji menjadi seorang yang dicintai oleh warga Surabaya, hal ini dibuktikan melalui kolom komentar pada salah satu kontennya yang berisi dukungan dan semangat dari warga Surabaya bagi dirinya.

Cak Armuji menunjukkan dirinya dalam akun Tiktoknya @cakj1 sebagai Pemerintah yang menjawab setiap kebutuhan dengan mengedepankan ruang dengar bagi warga Surabaya untuk memudahkan ia menggulangi setiap keluhan serta aspirasi warga Surabaya. Dengan selalu sembari nilai-nilai warga Surabaya sebagai seorang pemberani dan nekat, ia konsisten mengunggah kontennya yang menolong dan membela warga Surabaya untuk mendapatkan hak mereka sebagai penduduk di kota Surabaya. Akun tiktok @cakj1 bisa selalu menjadi wadah penyampaian aspirasi yang mudah dijangkau oleh warga Surabaya.

## REFERENSI

- Bimowati, P. (2014). Manajemen Konflik dalam Perspektif Human Relation. *Jurnal Ilmu Administrasi Pawayatan Daha*, 1(2), 81–92.
- Chania, M. (2023). Personal Branding Melalui Media Sosial Tiktok. 59–60.
- Selly Septia Kurniati, Dini Valdiani, I. T. R. (2022). Analisis Personal Branding Fadil Jaidi Di Media. 6(1), 112–121.

## **Strategi Komunikasi Internal PT Berca Kawan Sejati Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Motivasi Kerja Akibat Isu PHK Karyawan**

**Naufal Noor Hanif<sup>1)</sup> Rini Ganefwati<sup>2)</sup> Delmarich Bilga Ayu Permatasari<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Falkutas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

Email: [naufalnoorhanif27@gmail.com](mailto:naufalnoorhanif27@gmail.com)

Received: July 11, 2025 | Accepted: July 22, 2025 | Published: July 28, 2025

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana PT Berca Kawan Sejati (BKS) Surabaya menggunakan strategi komunikasi internal untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam menanggapi permasalahan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) yang muncul di lingkungan perusahaan. Untuk penelitian ini, kami melakukan wawancara mendalam dengan para manajer, pimpinan tim, dan karyawan cabang PT BKS Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan menggunakan tiga jenis komunikasi internal utama: ke bawah (dari atasan kepada bawahan), ke atas (dari atasan kepada bawahan), dan paralel (dari bawahan kepada bawahan). Salah satu strategi komunikasi tersebut adalah dengan menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal, baik formal maupun informal, serta menyampaikan motivasi kerja melalui pengarahan, rapat internal, dan interaksi sosial di luar jam kerja. Namun, PT BKS telah menunjukkan strategi komunikasi internal yang mampu meredakan kekhawatiran yang ditimbulkan oleh permasalahan PHK dan mengobarkan kembali keinginan karyawan untuk bekerja.

**Kata Kunci:** Komunikasi Internal, Motivasi Kerja, Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), Manajemen SDM, Strategi Komunikasi

### **Abstract**

*The purpose of this study was to see how PT Berca Kawan Sejati (BKS) Surabaya uses internal communication strategies to improve employee work motivation in response to the problem of layoffs (PHK) that emerged in the company environment. For this study, we conducted in-depth interviews with managers, team leaders, and employees of PT BKS Surabaya branch. The results showed that the company uses three main types of internal communication: downward (from superiors to subordinates), upward (from superiors to subordinates), and parallel (from subordinates to subordinates). One of these communication strategies is to use verbal and nonverbal communication, both formal and informal, and convey work motivation through briefings, internal meetings, and social interactions outside of working hours. However, PT BKS has demonstrated an internal communication strategy that is able to reduce concerns caused by the problem of layoffs and rekindle employees' desire to work.*

**Keywords :** Internal Communication, Work Motivation, Layoff (PHK), HR Management, Communication Strategy

### **PENDAHULUAN**

Adanya faktor Isu PHK Karyawan di PT Berca Kawan Sejati Surabaya maka komunikasi internal

\*Corresponding author.

E-mail: [naufalnoorhanif27@gmail.com](mailto:naufalnoorhanif27@gmail.com)

sangat penting untuk mendorong motivasi kerja karyawan, agar tidak benar-benar terjadi di perusahaan tersebut. Hal ini Faktor dari PHK Karyawan atau juga putusan kontra kerja sangat beresiko tinggi bagi karyawan di perusahaan tersebut, karena menyebabkan dan merugikan bagi karyawan dan juga perusahaan. PT Berkah Kawan Sejati sendiri merupakan perusahaan distributor rokok yang sedang berkembang di daerah pulau jawa hingga ke kalimantan dan Sumatra.

Pada dasarnya, ada banyak peluang pekerjaan saat ini, terutama bagi perusahaan yang telah menciptakan pekerjaan untuk orang yang belum memiliki pekerjaan sebelumnya. Perjanjian kerja yang disepakati oleh pengusaha dan pekerja atau buruh dikenal sebagai hubungan kerja sendiri. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, syarat yang cukup ketat diperlukan untuk mempekerjakan pekerja yang tidak mematuhi atau melanggar aturan perusahaan untuk dikeluarkan dari pekerjaan mereka. Namun, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang cipta kerja berbeda (Wibowo, 2021).

Beberapa media telah berbicara tentang masalah pemutusan hubungan kerja PT Barca Kawan Sejati Indonesia. Sebagai bagian dari transformasi operasi perusahaannya, PT Barca Kawan Sejati Indonesia akan memutuskan untuk mengakhiri hubungan kerja. Jumlah karyawan yang kurang disiplin adalah masalah umum di perusahaan tersebut. PT Barca kawan sejati mengatakan bahwa perusahaan terus melakukan penyesuaian untuk bertahan dalam lingkungan yang berubah dan menantang. Element sumber daya

manusia disesuaikan dengan operasi end-to-end perusahaan agar tetap relevan di masa mendatang. Dalam upaya meningkatkan produksi dan disiplin, karyawan PT Berkah Kawan Sejati Surabaya berbicara tentang hal ini.

Tingkat kepercayaan diri seseorang adalah salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kecemasan yang dialami setiap karyawan saat menghadapi pemutusan hubungan kerja. Menyatakan bahwa kepercayaan diri adalah suatu sikap atau keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri sehingga dalam berinteraksi dengan orang lain, mereka memiliki dorongan untuk berprestasi dan dapat mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri. Seseorang yang memiliki kepercayaan diri yang tinggi cenderung tidak khawatir tentang pemutusan hubungan kerja karena mereka dapat mengetahui kecemasannya dengan cepat, yang dapat menekan atau mempengaruhi mereka.

Karena masalah PHK yang terjadi di PT Berca Kawan Sejati Surabaya, karyawan sekarang berusaha lebih keras untuk bekerja lebih keras, rajin, dan disiplin untuk menjadi lebih profesional. Sangat penting bagi lingkungan kerja untuk memberikan motivasi kepada karyawan dan atasan; PT Berca Kawan Sejati akan membantu meningkatkan semangat karyawan.

Untuk mencari solusi untuk mencegah pemutusan kontrak kerja karyawan di perusahaan tersebut, penelitian ini akan terus membahas bagaimana respons bisnis dan atasan terhadap PHK karyawan. Selain itu, pelajari teknik komunikasi internal yang mereka gunakan dan cara-cara

yang mereka gunakan untuk mendorong karyawan karena masalah tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Penelitian Metode kualitatif adalah cara untuk mempelajari dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok individu untuk masalah sosial atau manusia. Data biasanya dikumpulkan dalam setting partisipan, dianalisis secara induktif dari tema khusus ke tema umum, dan peneliti menafsirkan makna data. Untuk konsep kualitatif ini merupakan bentuk melakukan studi lapangan awal atau juga konseptual akan terbentuk jika setelah melakukan studi lapangan. Di penelitian ini penulis akan menggunakan metode kualitatif dengan cara teknik wawancara.

Lokasi untuk melakukan penelitian ini ialah mewawancarai beberapa karyawan dan atasan PT Berca Kawan Sejati terkait motivasi kerja karyawan dalam adanya isu pemutusan hubungan pekerjaan. Penelitian ini berlokasi di Tenggilis Square M24, Ruko, Blk, No, RW2, Kendangsari, Kec Temggilis Mejoyo, Surabaya, Jawa Timur 60292. Peneliti mengambil lokasi tersebut karena upaya fenomena isu PHK Karyawan tersebut berada di lokasi tersebut.

Menurut Muhammad Ramdhan (2019: 14) menyatakan, “Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang ada di lapangan”. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung, dengan daftar pertanyaan yang harus diajukan atau diberikan. Penelitian ini melakukan wawancara dengan Atasan dan karyawan PT

Berca Kawan Sejati (BKS) Surabaya . Penelitian ini menggunakan teknik wawancara yang tidak terstruktur. Sugiyono (2017: 197) mengemukakan bahwa, “Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya”. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Adolph, 2023)

Lalu di penelitian ini memakai pendekatan dengan teori interaksionisme simbolik, Menurut interaksionisme simbolik, setiap orang yang terlibat dalam penelitian memiliki makna untuk aktivitas mereka. George Herbert Mead dan Herbert Blumer adalah orang pertama yang menciptakan teori interaksionisme simbolik. Menurut Blumer, ada tiga prinsip utama interaksionisme simbolik: pemaknaan (meaning), bahasa (language), dan pikiran (thought). Konsep dasar ini akan mengarah pada pemahaman tentang "diri" seseorang dan sosialisasinya ke dalam "komunitas" yang lebih besar, kalangan masyarakat (Xiao, 2018).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab empat ini peneliti akan membahas tentang bagaimana Strategi komunikasi internal PT berca kawan sejati surabaya dalam upaya peningkatan motivasi kerja akibat isu PHK Karyawan. Adapun juga hasil dari observasi dengan wawancara yang berisi tentang mengenai motivasi kerja akibat isu PHK Karyawan melalui karyawan hingga ke manajer. Proses pembahasan ini akan di bahas dengan sesuai sumber data hasil wawancara atau fakta di lapangan.

### **Strategi Komunikasi Internal PT Berca Kawan Sejati Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Motivasi Kerja Akibat Isu PHK Karyawan**

Strategi merupakan pola atau rencana yang menggabungkan tujuan utama, kebijakan, dan koleksi tindakan sebuah organisasi dan perusahaan. Cara yang diatur dan dipikirkan dengan baik untuk mencapai maksud dan tujuan dikenal sebagai strategi. Strategi sangat penting bagi perusahaan seperti strategi komunikasi internal sendiri yang telah digunakan oleh Perusahaan BKS cabang Surabaya.

Strategi komunikasi internal yang efektif dalam menanggapi masalah pemutusan hubungan kerja adalah kunci untuk menjaga semangat pekerja yang masih ada. Pendekatan yang berorientasi pada manusia dan tindakan pencegahan untuk mendukung karyawan yang terkena dampak dapat meminimalkan efek negatif serta mempertahankan semangat kerja karyawan yang tersisa. Lalu strategi internal yang digunakan oleh PT Berca Kawan Sejati ini menggunakan beberapa strategi komunikasi yang mereka gunakan untuk memotivasi karyawan seperti transparansi dan kejelasan informasi.

Strategi komunikasi internal dalam perusahaan itu penting bagi semua staff karyawan maupun manajer karena untuk memotivasi karyawan dan juga untuk berkomunikasi secara terarah dan terbuka. Selain itu strategi komunikasi internal juga untuk berperan besar dalam membentuk budaya organisasi, meningkatkan efisiensi operasional, dan untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat. Pada perusahaan BKS kini menerapkan strategi komunikasi

internal untuk memotivasi karyawan yang telah beredar isu PHK Karyawan akibat ke tidak disiplin dan juga tidak memenuhi target yang di rancang atau ditetapkan oleh perusahaan BKS Cabang Surabaya tersebut terkait

Isu PHK Karyawan sangat diwaspadai atau dihindari oleh staff karyawan perusahaan BKS Surabaya karena akibat kurangnya target maupun kedisiplinan terkait kontrak kerja yang mereka tanda tangani di atas matrai. Maka dari itu pihak manajer perusahaan BKS cabang Surabaya memotivasi kerja seluruh staff karyawan atau kepala divisi (TL) agar tidak terjadi pemutusan hubungan pekerjaan dan juga meningkatkan kinerja para staff karyawan maupun kepala divisi agar konsisten untuk berkerja mencapai target yang di inginkan perusahaan tersebut.

Dalam memotivasi kerja karyawan, banyak sekali komunikasi antar manajer dengan staff karyawan maupun kepala divisi. Terkait bagaimana strategi komunikasi internal yang digunakan untuk memotivasi kerja, penilitih telah mengumpulkan beberapa data-data hasil wawancara dari seluruh bagian-bagian internal perusahaan BKS cabang Surabaya.

Untuk terkait strategi komunikasi internal yang perusahaan BKS Cabang Surabaya gunakan ada beberapa bentuk, arah, maupun juga cara penerapan komunikasi internal yang mereka gunakan khususnya untuk memotivasi kerja staff karyawan dan untuk saling merespon komunikasi antara manajer dan staff karyawan terkait adanya isu yang beredar tentang PHK Karyawan dari perusahaan tersebut.

Terkait pengambilan data, peneliti telah mengambil data dengan teknik wawancara atau mencari informasi data di lapangan dengan mewawancarai pekerja di perusahaan BKS cabang Surabaya ini. lalu terkait analisis data peneliti menggunakan teori interaksionisme simbolik dengan menganalisa hasil data dari sekelempok internal perusahaan tersebut untuk menjawab rumusan masalah terkait motivasi kerja akibat isu PHK Karyawan yang beredar di perusahaan BKS cabang Surabaya. Terkait strategi komunikasi yang akan dibahas ada beberapa struktur dan macam-macam penyampaian komunikasi seperti Downward Communications, Upward Communications, dan Lateral Communications untuk menanyakan seputar terkait motivasi kerja lalu bagaimana mereka menerapkannya.

### **Faktor-faktor Menghambat Saat Melakukan Komunikasi Internal Dalam Upaya Peningkatkan Motivasi Kerja Akibat Adanya Isu PHK Karyawan**

Dalam situasi seperti pemutusan hubungan kerja (PHK), yang sangat sensitif dan dapat menimbulkan ketegangan dalam perusahaan, komunikasi internal sangat penting tetapi juga sangat sulit. Berikut ini adalah beberapa faktor-faktor yang dapat menghambat komunikasi internal saat terjadi masalah PHK Karyawan perusahaan BKS :

#### **1. Kurangnya Informasi**

Dalam saat melakukan komunikasi internal terkait motivasi kerja akibat isu PHK Karyawan ada beberapa faktor yang menjadi hambatan komunikasi sama seperti halnya kekurangannya informasi dalam penyampaian motivasi. Kekurangan

informasi dalam komunikasi adalah komponen yang cukup signifikan yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk bekerja. Internal dalam Perusahaan BKS pernah melakukan hambatan terkait kurangnya informasi pada saat menyampaikan informasi atau motivasi kerja dalam suatu pekerjaan atau saat meeting.

Kekurangan informasi adalah komponen cukup signifikan yang mempengaruhi penurunan keinginan karyawan perusahaan BKS untuk bekerja. Ada beberapa faktor-faktor utama yang dapat menyebabkan penurunan keinginan kerja yaitu penyampaian tujuan yang tidak jelas, kurangnya umpan balik, dan Minimnya suatu Informasi tentang Perubahan. Hal ini akan menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya juga supaya tidak terjadi kesalahpahaman atas kurangnya informasi yang tidak signifikan.

#### **2. Kurangnya Transparansi**

Faktor penghambat selain kurangnya informasi ada juga kini adanya kurangnya transparansi dalam suatu komunikasi internal terkait motivasi kerja maupun informasi terkait pekerjaan yang akan dikerjakan. Di PT BKS Surabaya, strategi komunikasi internal juga menekankan transparansi dan kejelasan suatu informasi. Sangat penting untuk menjaga kepercayaan karyawan terhadap manajemen perusahaan dengan memberikan penjelasan yang jelas dan terbuka tentang semua masalah yang muncul, termasuk masalah PHK Karyawan. Hal ini akan merugikan rekan karyawan lainnya dan juga akan berpengaruh oleh perusahaan tersebut.

Persuahan BKS terus menerus melakukan evaluasi terkait informasi

transparansi dengan internalnya agar komunikasi antar internal terus berjalan dengan penuh kebaikan dan kejelasan yang dapat di percaya dan logis. Hal ini akan bisa mempengaruhi karyawan yang sedang melakukan atau butuh tentang informasi terkait pekerjaannya dengan serius akan menjadi adanya kurang ke percayaan antar internal, maka informasi transparansi akan terus menjadi bahan evaluasi bagi semua internal perusahaan BKS supaya tidak terjadi lagi tentang atas informasi yang transparansi.

### 3. Ketakutan Karyawan terhadap Reaksi Balasan

Dari suatu faktor yang timbul seperti pembahasan di atas ialah kurangnya informasi dan kurangnya transparansi terhadap komunikasi motivasi kerja maupun komunikasi penyampaian pekerjaan akan mengakibatkan ketakutan karyawan terhadap reaksi balasan. rekan-rekan karyawan akan kehilangan kepercayaan atas kejadian adanya faktor-faktor penghambat yang membuat isu PHK Karyawan semakin meluas dan mulai ditakuti karyawan lainnya.

Perusahaan secara teratur melakukan evaluasi tentang seberapa efektif komunikasi internal mereka, yang dilakukan melalui umpan balik karyawan agar karyawan tersebut percaya lagi atas motivasi kerja dan informasi pekerjaan. Hal ini akan dilakukan untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi segera dan memungkinkan pendekatan komunikasi terus disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan agar tidak terjadi PHK Karyawan.

Jadi Isu PHK Karyawan bisa menyebabkan konflik atau penurunan kinerja yang dilakukan oleh karyawan,

maka dari itu isu PHK Karyawan perlu diindirasi dan diatasi bagi seluruh internal perusahaan terutama perusahaan BKS cabang Surabaya. Menurut peneliti pembahasan ini bukan seputar tentang motivasi kerja, melainkan tentang bagaimana cara karyawan dan Tim Leader menghindari isu PHK Karyawan ini supaya tidak terjadi lagi pada perusahaan BKS dengan menggunakan cara komunikasi antar internal.

Terkait hasil dari upaya strategi komunikasi internal yang dilakukan oleh Perusahaan BKS ialah isu PHK Karyawan yang dimana menjadi suatu masalah bagi karyawan dan juga bagi perusahaan juga kini telah meredah atau semakin menurun karena adanya motivasi kerja yang dilakukan antar internal. Hal ini manajer maupun bawahannya turut senang karena isu PHK Tersebut telah diatasi dengan baik dan penuh efisien. Lalu untuk faktor-faktor kendala pada saat motivasi kerja tetap diawasi dan benahi di perusahaan BKS tersebut seperti halnya kurangnya informasi yang menjadi bahan evaluasi terus bagi internal perusahaan tersebut.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai strategi komunikasi internal PT Berca Kawan Sejati (BKS) Surabaya dalam upaya peningkatan motivasi kerja akibat isu PHK karyawan, jadi dapat disimpulkan secara rinci dan luas atas pembahasan terkait strategi komunikasi internal dalam memotivasi kerja karyawan akibat isu PHK Karayawan.

Strategi komunikasi internal yang diterapkan oleh PT BKS Surabaya terbukti sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan

motivasi kerja karyawan, terutama di tengah isu PHK Karyawan yang beredar. Komunikasi internal yang efektif, baik secara formal maupun informal, mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, terbuka, dan transparan, sehingga karyawan merasa dihargai dan didengar dalam setiap permasalahan atau kendala yang dihadapi.

#### Saran

- Perusahaan BKS disarankan untuk terus menerus mengembangkan program penghargaan dan apresiasi bagi karyawan yang berprestasi guna meningkatkan motivasi dan loyalitas mereka.
- Perusahaan BKS juga perlu memberikan ruang yang lebih luas lagi bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat, masukan, maupun keluhan terkait pekerjaan, sehingga tercipta komunikasi dua arah yang efektif
- Bagi perusahaan BKS untuk selalu mempertimbangkan aspek kesejahteraan karyawan dalam setiap pengambilan keputusan, terutama yang berkaitan dengan isu PHK Karyawan, Dengan demikian, karyawan akan merasa lebih aman dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2023). 濟無No Title No Title No Title. 1–23.
- Wibowo, A., Syahputra, S., & Susanto, R. D. (2021). Strategi Komunikasi Korporat Dalam Upaya Peningkatan Komunikasi Internal Dan Citra Perusahaan.

*LUGAS Jurnal Komunikasi*, 5(2), 125–132.

<https://doi.org/10.31334/lugas.v5i2.1871>

Xiao, A. (2018). Konsep Interaksi Sosial dalam Komunikasi. *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 7(2), 1–6.