



## Implementasi Program SWARGALOKA (Suara Warga Mengelola Kebutuhan Adminduk) Dalam Memberikan Edukasi Tentang Pelayanan Kependudukan Bagi Masyarakat Kota Surabaya

Nabila Riyadiana<sup>1</sup>  
Lukman Arif<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

### Abstract

Received: 18 Agustus 2023  
Revised : 30 Agustus 2023  
Accepted: 01 September 2023

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana implementasi program Swargaloka dalam memberikan edukasi tentang pelayanan kependudukan bagi masyarakat kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan program Swargaloka di Kelurahan Simomulyo telah dilakukan dengan baik, hanya saja masih ada beberapa kendala seperti kurangnya struktur media informasi yang belum pasti, serta perlunya sosialisasi dari Dispendukcapil Surabaya. Diharapkan dengan adanya program ini dapat memberikan pemahaman terhadap masyarakat khususnya warga Surabaya dalam kepengurusan administrasi public.*

**Keywords:** *Implementasi kebijakan, Program Swargaloka, Pelayanan Kependudukan*

(\*) Corresponding Author: [nabilariyadi234@gmail.com](mailto:nabilariyadi234@gmail.com)

**How to Cite:** Riyadiana N, & Arif L. (2023). Implementasi Program SWARGALOKA (Suara Warga Mengelola Kebutuhan Adminduk) Dalam Memberikan Edukasi Tentang Pelayanan Kependudukan Bagi Masyarakat Kota Surabaya. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8317802>

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang tergantung pada kehadiran suatu internet di tengah masyarakat, mempunyai dampak yang begitu signifikan pada interaksi social. Perubahan model komunikasi ataupun alur penyebaran informasi adalah hal yang membuat Pemerintah, Eksekutif, Individu, Komunitas, Institusi dan semua eksponen, mesti merespon hal itu sebagai tantangan dalam tugasnya. Urgensi peran teknologi dalam proses informasi ditunjukkan ketika pencapaian teknologi membantu mengubah pola komunikasi yang terbatas secara spasial dan temporal menjadi pola komunikasi informasi tanpa batas. Adanya media baru (new media) memberikan sarana alternative bagi masyarakat untuk mencari dan menggunakan sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Informasi public pada hakekatnya menurut Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) ini adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dipelihara, dikirimkan dan informasi yang diterima, dan informasi yang terkait dengan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan kepentingan umum. Ditambah dengan modernisasi teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat memiliki keleluasaan untuk mengakses informasi yang

mereka butuhkan dengan mudah dan cepat. Dalam konteks ini, pemerintah harus menyediakan informasi dan panduan yang terbuka untuk umum dan mudah diakses dari mana saja. Secara khusus, Undang-undang Keterbukaan Informasi (KIP) No. 14 Tahun 2008 mewajibkan pemerintah untuk menyediakan informasi tentang pemerintahan kepada public. Dengan adanya amanat Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik, maka seluruh instansi pemerintah yang ada di Indonesia, baik pemerintah pusat maupun daerah (provinsi dan prefektur/kota) wajib menyampaikan informasi kepada public melalui media yang mempublikasikan informasi tersebut terkecuali dibebaskan oleh hukum. Informasi yang diberikan oleh instansi pemerintah ditangani oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen (PPID). Petugas PPID bertanggung jawab untuk menyimpan, mendokumentasikan, mendistribusikan dan/atau memberikan layanan informasi.

Pemerintah Daerah yang dapat memanfaatkan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi sebagai pilar optimalisasi kebijakan pelayanan public yaitu salah satunya Pemerintah Kota Surabaya. Di kota-kota besar seperti Surabaya, internet benar-benar sudah menjadi prioritas dalam kehidupan sehari-hari. Di lihat dalam kegiatan saat ini, pemerintah dan swasta terus melakukan beragam perkembangan program-program yang berbasis teknologi. Pada tahun 2018, Pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan aplikasi Klampid yang memberikan akses pada enam layanan administrasi kependudukan. Petugas di level Kecamatan, Kelurahan, RW, RT hingga perangkat daerah di level atasnya, supaya dapat memperkenalkan program Kota Surabaya seperti Klampid semacam ini. Saat itu, Klampid memiliki enam layanan yaitu Pidnah Keluar, Pindah Datang, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian. Dikemudian hari, Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya akan terus berinovasi untuk memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan (adminduk) kepada masyarakat. Program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk). Tujuan dari program Kalimasada agar Pemerintah Kota Surabaya dapat membangun pelayanan tingkat terendah dan dekat dengan masyarakat dalam hal data adminduk melalui kerjasama dengan masyarakat. Program Kalimasada ini dengan empat layanan yakni Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Masuk, dan Pindah Keluar, dapat dilakukan di tingkat terendah dan terdekat dengan masyarakat yaitu Rukun Tetangga (RT) yang bekerja sama dengan Kecamatan, Kelurahan di masing-masing daerah. Maka dari itu, dapat diketahui bahwa penyebaran informasi cukup beragam dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya diantaranya menggunakan platform media social yang bernama Swargaloka (Suara Warga Mengelola Adminduk) untuk memberikan sosialisasi ataupun edukasi terkait program-program terbaru dari Dispendukcapil Kota Surabaya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menginisiasi berdirinya Jaringan Radio Kampung, sebuah media warga berbasis internet (Radio Online), untuk memasyarakatkan literasi kependudukan di masyarakat. jaringan Radio Kampung itu akan bekerja sama dengan Radio Online Dispendukcapil Kota Surabaya yang diberi nama Swargaloka (Suara Warga Mengelola Adminduk). Program Swargaloka ini menyiarkan program-program yang terkait adminduk

dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Selain itu, sangat penting juga bahwa setiap produk yang diharapkan mampu menghasilkan isi konten yang disusun sesuai dengan pemahaman masyarakat sekitar Kota Surabaya. Dapat berupa berita, dokumentasi budaya, music, drama, podcast, dll. Media publikasi Swargaloka, akan lebih memudahkan jalinan komunikasi antara Pemerintah Kota Surabaya dengan masyarakat melalui pelayanan adminduknya, sehingga lebih mudah dalam merespon permintaan warga terkait adminduk.

Swargaloka merupakan media penghubung antara Disdukcapil Kota Surabaya dengan masyarakat untuk memberikan informasi terkait administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Diresmikan langsung oleh Walikota Surabaya pada tahun 2021, Tagline dari Suara Warga Mengelola Adminduk (Swargaloka) adalah “Komunikatif, Inovatif, dan Inspiratif”. Informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan ini dikemas melalui beberapa platform seperti Youtubem Instagram, Podcast, dll. Dalam media publikasi Swargaloka terdapat beberapa program seperti Radio Streaming, yang didalam radio tersebut terdapat program bernama OBRAL (Obrolan Seru Swargaloka) dan SAMBEL (Suara Malam Bareng Swargaloka). Untuk program OBRAL memiliki jam siaran mulai pukul 13:00 sampai 15:00, yang membahas tentang seputar informasi mengenai Surabaya dan sekitarnya. Selanjutnya, program SAMBEL memiliki jam siaran mulai pukul 16:00 sampai 19:0, yang membahas hal-hal yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari mulai dari lifestyle, wisata, music, dsb. Selain radio, Swargaloka juga mempunyai program LIMITS (Liputan Tiga Menit Swargaloka), SEDEP (Seputar Dialog Kependudukan), SITKOM (Situasi Komedi) dan Tanya Warga yang ditayangkan melalui Youtube Channel Swargaloka Sub. Swargaloka juga memberikan informasi mengenai layanan kependudukan melalui Instagram (@Swargaloka.sub) dan TikTok (Swargaloka.sub). diharapkan dengan adanya media publikasi Swargaloka, masyarakat jauh lebih mudah untuk menjalin komunikasi dan masyarakat juga secara tidak langsung juga belajar untuk memanfaatkan teknologi komunikasi yang senantiasa berkembang.

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

## **LANDASAN TEORI**

### **1. Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan merupakan tahapan penting dalam proses kebijakan public. Program politik harus dilaksanakan untuk mencapai efek dan tujuan yang diinginkan. Sebagian besar pemerintah membuat berbagai keputusan kebijakan yang berusaha mempengaruhi perilaku birokrat dan pekerjaa lapangan dalam penyediaan layanan atau layanan tertentu kepada masyarakat, atau untuk mengatur perilaku satu atau lebih kelompok sasaran, pasti akan melibatkan

masyarakat. hal ini terutama terjadi ketika pelaksanaan suatu program melibatkan banyak badan, lembaga, atau struktur pemerintah di berbagai tingkat pemerintahan.

Menurut Edwards III (1980), implementasi merupakan salah satu tahapan dalam proses kebijakan, dilihat antara tahapan perumusan kebijakan dengan hasil atau akibat (Output, Outcome) yang ditimbulkan oleh kebijakan tersebut. Ada empat syarat yang harus dipenuhi dalam implementasi kebijakan yaitu: (1) Komunikasi, (2) disposisi atau sikap pelaksana, (3) sumber daya, dan (4) struktur birokrasi. Model implementasi program atau kebijakan Edward III ini dapat digunakan sebagai alat untuk menunjukkan implementasi program dan kebijakan di berbagai tempat dan waktu. Artinya, model tersebut dapat digunakan untuk memetakan fenomena implementasi kebijakan.

## **2. Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Pelayanan ini tetap menjadi fungsi pokok pemerintahan hingga saat ini, selain permasalahan yang masih dikecam sebagian warga dalam proses penyelenggaraan pelayanan public, hamper setiap orang memiliki akses terhadap pelayanan public. Jadi, masalah kinerja public menjadi tumpang tindih bekerja pada layanan public yang disediakan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan. Masalah pelayanan public dengan demikian masih menjadi perdebatan serius bagi kedua bagian masyarakat yang menerima unsur pelayanan public, dan hal ini terjadi dimana pelayanan public disediakan oleh atau dikeluarkan oleh lembaga pemerintah fenomena hukum.

Sedangkan Menurut (Crianingsih, 2020), administrasi kependudukan memiliki system penyimpanan data kependudukan sesuai dengan data yang dimasukkan oleh pelamar pada saat pengolahan data. Data ini menjadi data penting dokumen dan identitas penduduk yang digunakan sebagai persyaratan untuk mengatur hal-hal yang berkaitan dengan kehidupan.

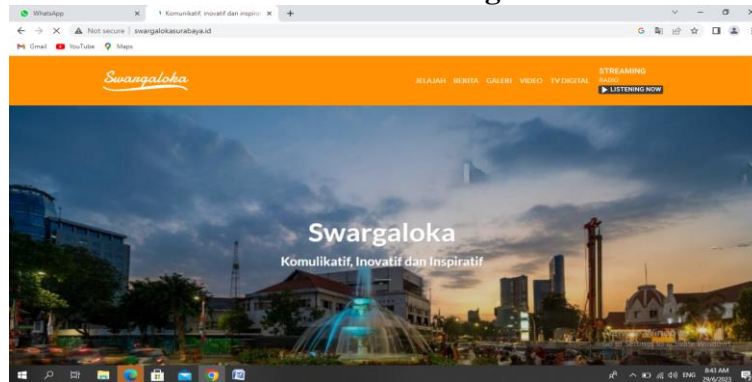
Terkait pengertian tentang konsep pelayanan yang dikemukakan oleh Soetopo dalam Napitupulu (1999) memberikan definisi tentang pelayanan adalah sebagai berikut, “suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Oleh karena itu, berdasarkan pendapat dan penjelasan diatas, maka tugas pokok atau fungsi pokok dari setiap instansi pemerintah yang birokrasinya harus menyediakan proses implementasi kinerja di dalam suatu pelayanan atau pelayanan public untuk diwujudkan dengan cara apapun (public service), agar terwujudnya kesejahteraan rakyat (kepentingan bersama).

## **3. Program Swargaloka**

Swargaloka merupakan media penghubung antara Dispendukcapil Kota Surabaya dengan masyarakat untuk memberikan informasi terkait administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Program swargaloka diresmikan langsung oleh Walikota Surabaya pada tahun 2021, harapannya swargaloka dapat menjadi penyambung lidah Dispendukcapil untuk memberikan pelayanan public terbaik kepada masyarakat. Program swargaloka mempunyai beberapa program unggulan entertainment dengan tujuan menghibur sekaligus memberikan informasi seputar administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan platform media informasi seperti YouTube, Insatgram, TikTok dengan konten yang diantaranya ada, (1) Rangkuman Berita Seputar Indonesia (Rabi Pindo), (2) Situasi Komedi (Sitkom),

(3) Podcast, (4) Jejak Pelayanan Kelurahan (Jalan Ikan), (5) Menjawab Pertanyaan Sobat Swargaloka (Mata Swargaloka), (6) Pahlawan Administrasi Kependudukan (Adminduk), (7) Swargaloka Jalan-jalan, (8) Reportase Kependudukan.

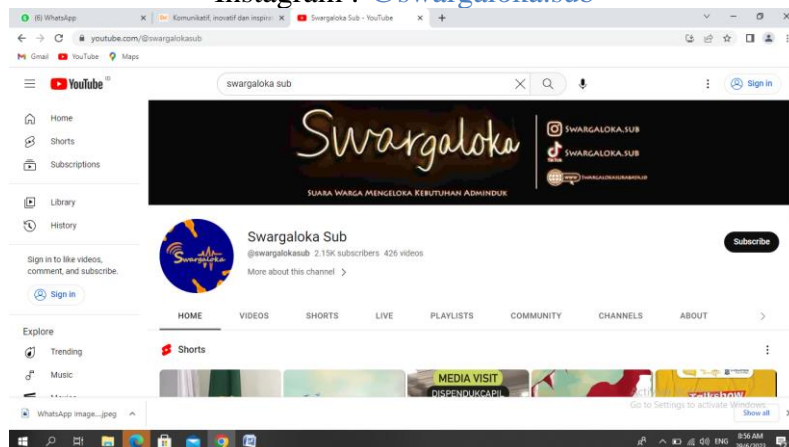
**Gambar 3. 1 Website Swargaloka Sub**



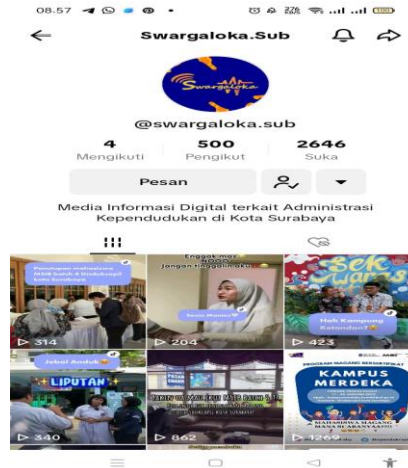
Sumber Website : <http://swargalokasurabaya.id/>



Instagram : [@swargaloka.sub](https://www.instagram.com/swargaloka.sub)



Youtube : <https://www.youtube.com/@swargalokasub>



TikTok : <https://www.tiktok.com/@swargaloka.sub?t=8dYiUB7LXdf&r=1>

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Sumber data penelitian ini dalam bentuk data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan, dokumen dan catatan lapangan. Data sekunder diperoleh dari sumber tidak langsung yaitu dokumentasi, media cetak, jurnal, media internet, buku, dan skripsi yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahap yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, 2014) yang mana analisis data kualitatif dilaksanakan melalui beberapa tahap yaitu, pengumpulan data, kondensasi data, tampilan data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Adapun hasil penelitian yang didapatkan yaitu dijelaskan sebagai berikut dengan menggunakan indikator teori menurut Edward III ada empat syarat yang harus dipenuhi agar implementasi kebijakan dapat berhasil, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Komunikasi

Komunikasi merupakan elemen yang salah satunya penting dalam mempengaruhi implementasi kebijakan public. Penulis membahas fenomena komunikasi dengan melihat dan memperhatikan transmisi dan kejelasan yang dikaitkan dengan hasil praktik magang penulis. Ada beberapa factor yang dapat menjelaskan komunikasi dalam mengimplementasikan kebijakan atau program Swargaloka yaitu:

- Factor pertama adalah tranmisi. Transmisi komunikasi atau penyaluran komunikasi yang baik akan berjalan dengan optimal pada suatu implementasi yang baik juga. Koordinasi pelaksanaan kebijakan program SWARGALOKA antara Dispendukcapil, Kelurahan Simomulyo dan masyarakat disampaikan melalui media social dan media langsung. Media social ini dilakukan dengan megupload atau menyebarkan informasi terkait administrasi kependudukan

dan program KNG (Klampid New Generation) ini melalui internet yang tersedia pada Instagram, TikTok, Twiter dan Website resmi Swargaloka. Sedangkan media langsung dilakukan melalui program KALIMASADA yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui RT rintisan.

- Faktor kedua adalah kejelasan. Yang dimaksud kejelasan komunikasi merupakan elemen yang penting dalam menentukan keberhasilan implementasi sebuah kebijakan public. Kejelasan komunikasi dalam implementasi kebijakan program SWARGALOKA, terdiri dari penyampaian informasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya kepada masyarakat Surabaya. Keterbukaan mengenai informasi adminduk dalam platform media social Swargaloka, keterbukaan informasi tersebut mempunyai tujuan supaya seluruh masyarakat Kota Surabaya memahami cara mengajukan permohonan administrasi kependudukan di KNG (Klampid New Generation) secara jelas melalui informasi yang sudah disampaikan oleh Dispendukcapil Surabaya melalui program Swargaloka seperti di Youtube, Instagram, TikTok, Twiter, dsb. Jika terdapat masalah mengenai kesalahan di administrasi kependudukannya, maka Dispendukcapil Surabaya langsung membuat rencana penyebaran informasi adminduk yang dikeluhkan masyarakat melalui platform SWARGALOKA yang ada untuk memberikan informasi tersebut.

Aspek komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan program SWARGALOKA (Suara Warga Mengelola Kebutuhan Adminduk) dalam memberikan informasi terkait administrasi kependudukan dengan pelaksanaan program SWARGALOKA melalui konten atau informasi yang diimplementasikan dan sosialisasi tentang administrasi kependudukan yang tersedia di berbagai platform media social. penulis menganalisis bahwa transmisi komunikasi atau penyaluran komunikasi, dan kejelasan komunikasi oleh Dispendukcapil Surabaya melalui program Swargaloka tentang pemberian informasi terkait administrasi kependudukancukup berjalan dengan baik. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Surabaya melalui program Swargaloka baik dari media social dan media langsung dengan cukup mudah ditangkap atau dicerna secara jelas oleh masyarakat. Meskipun beberapa masyarakat masih ada yang belum memahami program SWARGALOKA. Komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan program SWARGALOKA dengan melihat dari sudut pandang transmisi dan kejelasan masih mempunyai masalah yang menjadikan komunikasi sebagai faktor pendukung dalam mengimplementasikan program SWARGALOKA dalam memberikan informasi terkait adminduk melalui platform media social yang ada.

## **2. Sumber Daya**

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Menurut George Edwards sumber daya dianggap baik dalam hal sumber daya manusia, anggaran, dan fasilitas.

- Sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi. Adanya staf beserta kualitas dalam penelitian praktik magang ini adalah tentang ketersediaan satuan tugas yang nantinya digunakan sebagai pengganti tugas tertentu dari implementor dengan implementasi kebijakan program

SWARGALOKA. Penulis menganalisis berdasarkan wawancara, bahwasanya ketersediaan jumlah sumber daya manusia sebagai satuan tugas dalam mengimplementasikan program Swargaloka yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya belum memadai dan kurang jumlahnya. Kurangnya jumlah sumber daya manusia dalam mengimplementasikan Swargaloka dikarenakan hanya ada satuan tugas yang berjumlah 3 orang dari bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang meliputi 8 bagian tugas yaitu membuat script writer, videographer, editor video. Design grapich, social media, host, reporter, admin website.

- Sumber daya anggaran merupakan salah satu faktor yang sangat dibutuhkan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan atau program, sebab tanpa adanya dukungan anggaran yang memadai, kebijakan atau program tersebut tidak akan optimal secara efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran. Berdasarkan penelitian penulis pada praktik magang, anggaran yang disediakan oleh Dinas digunakan untuk segala dana operasional pada saat melaksanakan tugas membuat konten, dll. Pada anggaran untuk kebijakan penyelenggaraan program Swargaloka ini terbilang kurang karena dibutuhkannya juga anggaran diluak untuk perawatan alat-alat yang digunakan, untuk proses implementasi program swargaloka bilamana berkolaborasi dengan conten creator lainnya, dan transportasi apabila harus sturun ke lapangan dengan melihat kondisi pelayanan administrasi kependudukan dengan mengupload konten ke platform media swargaloka.
- Sumber daya fasilitas tergolong penting dalam mengimplementasikan program Swargaloka ini dalam memberikan informasi adminduk kepada masyarakat. Pengadaan fasilitas yang mampu mendukung jalannya program tersebut seperti gedung, Transportasi, dan peralatan pembantu yang menunjang implementasi program Swargaloka. Dalam penelitian praktik magang, penulis mendapatkan hasil berdasarkan wawancara dengan salah satu tim Swargaloka yang ada di Dispendukcapil Surabaya. Bahwasanya sumber daya fasilitas untuk melaksanakan kebijakan program Swargaloka sudah cukup memadai, baik dalam kuantitas dan kualitas. Fasilitas yang dimaksud itu seperti halnya ruangan yang ber AC, ruangan untuk melakukan Podcast bersama para pemangku kebijakan dan juga actor Negara seperti pak Meneteri, Walikota dalam memberikan informasi terkait administrasi kependudukan. Selain itu, fasilitas yang cukup memadai yaitu mobil dinas bilamana membuat konten diluar kantor Dispendukcapil Surabaya, dan alat-alat penunjang proses pembuatan konten adminduk yang kondisinya cukup baik dengan perawatan yang rutin dilakukan oleh tim Swargaloka.

Media informasi yang selama ini digunakan oleh Dispendukcapil Surabaya yaitu program SWARGALOKA. Menurut penulis dimensi sumber daya yang ada di Kelurahan Simomulyo sudah optimal implementasinya dalam mengetahui program Swargaloka, mulai dari proses perencanaan kebijakan dan implementasi kebijakan hingga manfaat kebijakan untuk masyarakat. Penulis juga menyimpulkan berdasarkan dari hasil dan pembahasan yang ada di atas bahwa sumber daya dapat dilihat dari aspek sumber daya manusia, anggaran dan fasilitas yaitu sumber daya termasuk cukup memadai dalam mengimplementasikan



program SWARGALOKA untuk memberikan informasi adminduk ke masyarakat melalui platform media social.

- **Disposisi**

Sikap implementor/disposisi pada dasarnya berkaitan dengan pemahaman program, kewenangan, peluang pengembangan, dan komitmen pelaksana dalam melaksanakan kebijakan. Berdasarkan hal ini, ada tiga kemungkinan sikap implementor. Yang pertama adalah implementasi rencana politik. Kedua, menolak program kebijakan apapun (overt atau covert). Ketiga, netralitas dalam arti keterlibatan dalam pekerjaan jika program tersebut bermanfaat. Oleh karena itu, sikap ini merupakan suatu pandangan atau perasaan dengan kecenderungan bertindak sesuai dengan tujuan itu. Penulis telah memperlihatkan bahwa pelaksana program Swargaloka telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pemahaman dan informasi terkait administrasi kependudukan yang telah publishkan lewat media Swargaloka untuk masyarakat. Penulis membantu beberapa peran perangkat daerah yang ada di lingkungan kelurahan seperti RT/RW untuk memberikan informasi terkait program KALIMASADA melalui program Swargaloka.

Menurut penulis yang meneliti bahwa disposisi dan sikap pelaksana dalam pelaksanaan program Swargaloka di Kelurahan Simomulyo Surabaya, sebenarnya pelaksana tim Swargaloka sudah bersikap baik dan berbahasa yang mudah dimengerti dalam menyampaikan pesan atau informasi melalui konten-kontennya. Namun pada pelaksanaan informasi secara online, program Swargaloka ini berjalan namun terkesan belum terintegrasi dalam pengelolaannya. Yang dimaksud hal ini terlihat pada minimnya akses masyarakat terhadap program Swargaloka tersebut. Hal ini berpotensi pada kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengakses informasi pada portal tersebut, khususnya pada website Swargaloka.

- **Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi adalah struktur birokrasi yang dicapai melalui spesialisasi, peraturan dan regulasi yang sangat formal, pengelompokan tugas ke dalam berbagai departemen fungsional, otoritas terpusat, lingkup control yang sempit, dan pengambilan keputusan rantai komando. Struktur organisasi digunakan untuk menentukan bagaimana pekerjaan dibagi, dibagi dan dikelompokkan secara formal. Menurut hasil penelitian penulis selama ini, bahwa kekuatan utama birokrasi terletak pada kemampuannya menjalankan kegiatan-kegiatan yang dibakukan secara efisien. Namun pada kenyataannya hasil praktik magang di lingkungan Kelurahan Simomulyo, penulis masih menemukan hambatan dalam mengimplementasi kebijakan program Swargaloka. Pada pembagian tugas yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam membagi tugas untuk membuat dan merencanakan proses pembuatan konten di semua portal Swargaloka masih terdapat kendala. Seperti pembagian tugas dalam pembuatan script writer, videographer, editor video, design grapich, social media, host, reporter, dll. Pembagian tugas tersebut hanya dilakukan oleh tiga orang yang tergabung dalam birokrasi tim Swargaloka.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil dan pembahasan, dengan demikian diperoleh kesimpulan yaitu:

1. Implementasi Kebijakan Program Swargaloka dalam meningkatkan kualitas penyampaian informasi pelayanan administrasi kependudukan, khususnya media informasi yang selama ini digunakan oleh Dispendukcapil Surabaya, telah dilaksanakan melalui dimensi yaitu, (1) Komunikasi, yaitu Program Swargaloka, telah disosialisasikan, walaupun masih ada masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik. (2) Sumber Daya Manusia, pelaksanaan yang relative kurang. (3) Disposisi/sikap pelaksanam yang belum optimal dalam melaksanakan kebijakan, (4) Struktur Birokrasi, yang terlihat kurangnya menggunakan fungsi dalam struktur, sehingga kurangnya optimalisasi.
2. Faktor-faktor yang menghambat implementasi kebijakan program Swargaloka dalam memberikan edukasi terhadap masyarakat Kota Surabaya melalui platform media social, yaitu (1) faktor pada stuktur media informasi yang belum pasti, yang ditandai dengan pekerjaan di media informasi ini tidak terikat dalam struktur yang jelas sehingga bukan ukuran kinerja pegawai Dispendukcapil, (2) kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap program SWARGALOKA, (3) kurangnya sosialisasi dari Dispendukcapil.

## **SARAN**

Penulis memberikan saran atas hambatan-hambatan yang ada pada proses program swargaloka dalam memberikan edukasi administrasi kependudukan masyarakat Kota Surabaya, sebagai berikut:

1. Dengan menetapkan struktur standar untuk mengelola media informasi. Karyawan yang bertanggung jawab atas media informasi dapat fokus pada pekerjaannya dengan tujuan kinerja yang jelas. Dengan cara ini, setiap anggota staf bertanggung jawab atas pekerjaannya, dengan tujuan yang jelas dalam hal kreativitas dan distribusi konten. Untuk mengaktifkan peningkatan dan optimalisasi media informasi Dispendukcapil Surabaya dapat tercapai.
2. Selain sosialisasi melalui media (media social dan mainstream), komunikasi public harus dikembangkan melalui komunikasi langsung dengan masyarakat. Hal ini perlu dilakukan untuk mengembangkan strategi penyebaran informasi dari mulut ke mulut dan penyebaran informasi melalui media social. Dispendukcapil Surabaya dapat menggunakan RT atau RW membangun jaringan key opinion leader di setiap desa yang dilatih untuk menyebarkan informasi tentang Dispendukcapil Surabaya. Penyebaran informasi melalui jejaring juga dapat dilakukan dengan menggunakan media social seperti YouTube, Instagram, dan WhatsApp.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya, Y., & dkk. (2019). Peran Dinas Pendidikan dalam Program Penyelenggaraan Pendidikan Gratis di Sekolah Dasar Negeri 016 Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 507–518. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/03/01\\_format\\_artikel\\_ejournal\\_mulai\\_hlm\\_ganjil\(03-30-19-10-50-51\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/03/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil(03-30-19-10-50-51).pdf)

- Aminah, R. Si. (2016). Peran Radio Komunitas Dalam Komunikasi. *Wahana*, 1(10), 60–71.
- Andani, A. T. V., Setyowati, E., & Amin, F. (2019). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 328–336. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.03.9>
- Anggela Putri, S. N. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112–1117. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- Aziz, R. A., Hartono, S., & Puspaningtyas, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 211–220. <https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p211-220>
- Bahri, S., Sujanto, B., & Madhakomala. (2020). Model Implementasi Progam Lembaga Penjaminan Mutu. In *Model Implementasi Progam Lembaga Penjaminan Mutu*.
- Dewi, B. B. K. (2023). Optimalisasi Kualitas Dalam Pelayanan Kalimasada Dengan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Di Kantor Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 3(01), 146–150.
- Kabupaten, W., & Bolango, B. (n.d.). *Program Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Gorontalo , Gorontalo , Indonesia*.
- Kebijakan. (2017). Intan Fitri Meutia. In *Analisis Kebijakan Publik*.
- POSANGI ALDANI HAFIS, LENGKONG. J.D. FLORENCE, D. S. (1999). KOMUNIKASI DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DILAKUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW.
- Matthew B. Miles, A. Michael HUberman, J. S. (2014). *Qualitative Data Anaysis* (3rd ed.).
- Rachman, R. F. (2017). Menelaah Riuh Budaya Masyarakat di Dunia Maya. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 1(2), 206–222. <https://doi.org/10.25139/jsk.v1i2.131>
- Rachman, R. F. (2022a). Optimalisasi Media Sosial Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya. *Mediasi*, 3(2), 196–213.
- Rachman, R. F. (2022b). Optimalisasi Teknologi Informasi & Komunikasi dalam Inovasi Surabaya Single Window. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 6(2), 1428–1441. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v6i2.161>
- Salsabila, A. L., & Arifin, Y. (2022). PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN MEDIA KOMUNITAS KAMPUNG BUDAYA KETANDAN (Pelatihan Dan Pengembangan Berita Berbentuk Audio .... Seminar Patriot Mengabdi, 11. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/spm/article/view/97%0Ahttps://conference.untag-sby.ac.id/index.php/spm/article/download/97/69>

- Satvikadewi, A. A. I. P., Fridha, M., Palupi, T., Yemima, D., Wulandani, H. R., Studi, P., Komunikasi, I., & Agustus, U. (2021). Persepsi Khalayak Warga Kampung Kota Surabaya tentang Radio Kampung sebagai Media Informasi Kependudukan Audience Perception of the society of Surabaya City about Radio Kampung as a Population Information Media. 9(2), 203–217.
- Shafira, A., Aji, J. S., Studi, P., Pemerintahan, I., & Yogyakarta, U. M. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022 Quality of Population Administration Services at the Kapanewon Gamping Office in 2022.
- Siregar, N. (2022). Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (Pka). *Jisos: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(Query date: 2022-09-13 08:36:55), 713–722. <https://bajangjournal.com/index.php/JISOS/article/view/3320>
- Subianto, A. (2020). Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan< Implementasi dan Evaluasi. In Brilliant an imprint of MIC Publishing COPYRIGHT.
- Urrahmi, M., Putri, N. E., Pada, P., Kota, P., & Tahun, P. (2020). *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik ( JMIAP )*. 2(2), 9–17.
- Widodo, J. (2001). Good Governance; Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. 191.
- Yuhefizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat. E- Government, 91.