

**EFEKTIVITAS APLIKASI CEK-IN WARGA UNTUK PENERTIBAN DATA  
WARGA DAN PEMANFAATANNYA DI KOTA SURABAYA  
PROVINSI JAWA TIMUR (STUDI PADA DISDUKCAPIL  
SERTA DISKOMINFO KOTA SURABAYA)**

Natasya Dinda Septi Andini

NPP. 32.0549

Asdaf Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: [32.0549@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.0549@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Dr. Djonny Pabisa, S.Pd., M.Pd

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** This research is motivated by the lack of public awareness to report population status, especially on population migration status and does not match the recorded data with the actual situation. Population administration recording is an obligation of the government to the community included in its administrative area. The Surabaya City Population and Civil Registration Service provides innovation. **Purpose:** to improve the order of Surabaya city residents' data that is in accordance with the actual situation based on a direct population survey through the Great Surabaya Cadre (KSH). This study aims to determine the effectiveness of the Citizen Check-in application in organizing citizen data. **Method:** used is a qualitative descriptive research method with an inductive research approach. While the data collection techniques used are interviews, observations and documentation. Data analysis techniques are carried out by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions. Based on research conducted by researchers, the effectiveness of using the Citizen Check-in application is not yet fully effective, based on Duncan's theory in Richard M. Streers (1985:53) which has three indicators, namely goal achievement, integration and adaptation. **Result/Findings:** the findings reveal that many registered residents in Surabaya's Department of Population and Civil Registration do not reflect the actual population conditions. **Conclusion:** the application is not yet fully effective, as two indicators—goal achievement and integration—have not been fully met. This is attributed to the low public awareness of the importance of updating residency data due to inadequate socialization efforts, leading to blocked family registration cards. **Suggestions:** to the Disdukcapil to increase education and intensive socialization to the community regarding the need for data order for residents and to the Diskominfo to evaluate the survey mechanism so that it can identify obstacles that occur in the use of the Citizen Check-in application.

**Keywords:** Effectiveness, Population Status, Population Administrative Registration

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan status kependudukan terutama pada status perpindahan penduduk dan tidak sesuai data yang tercatat dengan keadaan sebenarnya. Pencatatan administrasi kependudukan

adalah kewajiban dari pemerintah terhadap masyarakat yang termasuk di dalam wilayah pemerintahannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan pembaruan inovasi. **Tujuan:** untuk meningkatkan penertiban data warga kota Surabaya yang sesuai dengan keadaan sebenarnya berdasarkan survei penduduk secara langsung melalui Kader Surabaya Hebat (KSH). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi Cek-in Warga dalam menertibkan data warga. **Metode:** menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan penelitian induktif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, efektivitas penggunaan aplikasi Cek-in Warga ini belum sepenuhnya efektif, berdasarkan teori Duncan dalam Richard M. Streers (1985:53) yang memiliki tiga indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. **Hasil/Temuan:** temuan yang diperoleh yaitu terdapat banyak warga yang terdaftar di Disdukcapil Kota Surabaya tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. **Kesimpulan:** aplikasi ini belum sepenuhnya efektif karena terdapat dua indikator pencapaian tujuan dan integrasi yang belum sepenuhnya tercapai. Hal ini disebabkan karena masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pembaruan data kependudukan karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat, sehingga masih terdapat Kartu Keluarga yang terblokir. **Saran:** kepada Disdukcapil untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi secara intensif kepada masyarakat terkait kebutuhan penertiban data warga dan kepada Diskominfo untuk melakukan evaluasi mekanisme survei sehingga dapat mengetahui kendala yang terjadi terhadap penggunaan aplikasi Cek-in Warga.

**Kata kunci: Efektivitas, Status Kependudukan, Pencatatan Administrasi Kependudukan**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pencatatan administrasi kependudukan adalah kewajiban dari pemerintah Kota untuk bertanggungjawab terhadap warganya. Peristiwa kependudukan yang dialami oleh masyarakat salah satunya adalah pindah dan datang ke suatu daerah (Waskito Guntoro, 2016). Migrasi merupakan salah satu dari tiga komponen dasar dalam demografi, yaitu kematian, kelahiran dan pindah datang (Hutasoit, 2017, pp. 136–137). Perpindahan yang terjadi dan dilakukan oleh masyarakat harus memiliki bukti yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Administrasi kependudukan bukan hanya memiliki satu peran sebagai alat pengumpulan data, tetapi juga sebagai alat penting dalam memberikan perlindungan dan pengakuan resmi kepada setiap warga negara (Gatiningsih dan Sutrisno, 2017). Kewajiban dan tanggung jawab pemerintah kota tersebut akan berjalan dengan baik apabila masyarakatnya mau dan sadar untuk bertanggungjawab atas status kependudukannya. Kesadaran masyarakat yang tergolong rendah mengakibatkan ketidaksesuaian data warga yang tercatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sehingga, berpengaruh terhadap intervensi yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya. Contohnya data warga penerima bantuan dari Pemerintah Kota Surabaya tidak tepat sasaran (Dhafintya, 2022). Pergerakan dan aktivitas penduduk yang semakin padat mendorong kebutuhan sistem adminduk yang dapat mencakup seluruh kebutuhan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan efisien (Purba., 2019, p. 78).

Provinsi Jawa Timur khususnya Kota Surabaya memiliki jumlah penduduk yang padat dan terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2023 sebanyak 2.880.284 jiwa, tahun 2024 sebanyak 2.987.883 jiwa dan tahun 2025 sebanyak 3.009.286 (BPS, 2024). Kepadatan penduduk tersebut memungkinkan penduduk melakukan migrasi ke luar Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki tanggung jawab dalam melakukan pencatatan terhadap aktivitas yang terjadi kepada masyarakatnya dan mengumpulkan data kependudukan yang akurat dengan pembaruan data,

sehingga dapat menjadi referensi program dan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam hal kependudukan yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika dan dapat digunakan untuk mengatasi masalah yang ada di Kota Surabaya terkait tidak tepat sasaran bantuan sosial yang diberikan karena data penerima bantuan yang tidak diupdate secara berkala yaitu, melalui aplikasi Cek-in Warga. Sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Aplikasi ini dirancang untuk memperbarui dan memvalidasi data kependudukan bagi warga yang ke Kota Surabaya. Aplikasi Cek-in Warga ini digunakan untuk memperbarui data penduduk yang tidak sesuai karena mobiltas penduduk.

Aplikasi Cek-in-Warga mulai beroperasi pada tahun 2023 dengan pendataan manual kepada masyarakat . Penggunaan aplikasi Cek-in Warga tercantum dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 16 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemutakhiran Data Warga. Pada bab 4 pasal 4 menjelaskan tata cara pelaksanaan validasi dan pemutakhiran data melalui aplikasi Cek-In Warga. Kemudian pada pasal 5 ayat 1 menjelaskan alur penggunaan aplikasi Cek-in Warga yang terdapat pada lampiran I Peraturan Walikota Surabaya Nomor 16 Tahun 2023. Adanya aplikasi Cek-in Warga mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam melaporkan perubahan status mereka melalui pemberitahuan daftar data Kartu Keluarga yang terblokir melalui website <https://disdukcapil.surabaya.go.id/data-usulanblokir/>. Hal ini penting agar setiap penduduk memiliki data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga memudahkan pemerintah dalam memberikan layanan serta bantuan yang tepat sasaran dan efisien kepada warga.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Terdapat permasalahan yang cukup kompleks terkait dengan kesadaran dalam melaporkan peristiwa kependudukan kepada pihak yang berwenang. Kesadaran yang masih rendah ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya adalah adanya rasa malas yang menghambat individu untuk melakukan pelaporan yang sebenarnya penting bagi administrasi kependudukan. Selain itu, terdapat pula keinginan sebagian masyarakat untuk memperoleh keuntungan lebih dari berbagai intervensi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya, sehingga mereka cenderung menunda atau bahkan menghindari pelaporan yang seharusnya dilakukan secara transparan dan akurat. Dampak dari kurangnya kesadaran ini cukup signifikan, terutama dalam hal ketidaktepatan data penerima bantuan yang diberikan oleh pemerintah. Ketidaksesuaian antara data yang tercatat dengan kondisi masyarakat yang sebenarnya menyebabkan program bantuan tidak berjalan secara optimal, mengakibatkan beberapa individu yang benar-benar membutuhkan justru tidak mendapatkan manfaat yang semestinya mereka terima. Pada akhirnya, distribusi bantuan menjadi kurang tepat sasaran dan berpotensi memperpanjang masalah sosial yang ada.

Kurangnya pemahaman tentang teknologi di kalangan masyarakat, terutama bagi kelompok masyarakat yang rentan. Tidak semua individu memiliki akses atau pengetahuan yang memadai terkait penggunaan teknologi dalam proses administrasi kependudukan. Kurangnya literasi digital ini menjadi tantangan besar dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kependudukan yang berbasis teknologi (Fitria Andalus Handayani, 2019). Tanpa adanya pemahaman yang cukup, sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses informasi, melakukan pelaporan secara daring, atau memanfaatkan sistem digital yang disediakan oleh pemerintah untuk mempermudah proses kependudukan.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, terkait dengan layanan Administrasi kependudukan kepada masyarakat. Penelitian Nona Vita Rahayu dan Hendra Sukmana berjudul *Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo* (Rahayu & Sukmana, 2022), menyatakan bahwa aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sudah efektif karena memberikan efisiensi waktu dalam mengajukan berkas permohonan oleh pemohon, banyak permohonan yang dapat diselesaikan dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas di Kantor Kecamatan Sukodono sangat cepat, akurat dan terbuka. Penelitian Muhammad Reza Saputra, dkk berjudul *Efektivitas Aplikasi Sikancil (Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang* (Muhammad Reza Saputra et al., 2022), menyatakan bahwa aplikasi ini hanya bertujuan untuk system penyampaian layanan atau aduan dari masyarakat, karena hal itu kecepatan dalam menangani dokumen kependudukan semakin meningkat meskipun kurangnya ketersediaan staf untuk menerapkan kebijakan aplikasi. Penelitian Ingla Pemella Aulia May dan Eva Hany Fanida berjudul *Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya Dalam Menunjang Publik Masyarakat Kota Surabaya* (Ingla Pamela Aulia May & Eva Hany Fanida, 2022), menyatakan bahwa aplikasi Wargaku Surabaya ini berupa media center yang berfungsi sebagai layanan pengaduan warga Surabaya berupa kritik, saran, permohonan, informasi dan apresiasi. Aplikasi ini mampu memberikan informasi yang bagus dan berkualitas, sehingga pengguna dapat mudah dalam mengaksesnya karena rasa percaya terhadap adanya pelayanan oleh pemerintah Kota Surabaya. Penelitian Khofifah Andhiatama Ramadhani dan Ghulam Ilman Maulana berjudul *Efektivitas Penggunaan Klampid New Generation (KNG) Pada Program Kalimasada di Kelurahan Dukuh Pakis Kecamatan Dukuh Pakis* (Ramadhani, 2023), menyatakan bahwa aplikasi Klampid New Generation (KNG) sudah berhasil dalam mengoptimalkan program Kalimasada di Kelurahan Dukuh Pakis Kecamatan Dukuh Pakis untuk membina masyarakat sadar tentang administrasi kependudukan yang harus terorganisir secara terstruktur. Namun, kurangnya sosialisasi berdampak pada kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai Klampid New Generation dan Kalimasada. Penelitian Aprilia Azizah, Dewi Rostyaningsih dan Hesti Lestari berjudul *Efektivitas Program Aplikasi Salaman dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung* (Azizah et al., 2023), menyatakan bahwa aplikasi ini masih belum dipercaya oleh masyarakat secara sepenuhnya karena sosialisasi yang dilakukan belum berjalan secara efektif dan aplikasi ini belum dapat digunakan oleh semua tipe smartphone, hanya smartphone android yang dapat mengakses aplikasi Salaman.

### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan tersebut berada pada objek yang diteliti, dimana konteks penelitian yang dilakukan pada penelitian sebelumnya adalah kuantitas dan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terdaftar sebagai masyarakat daerah tersebut. Namun penelitian yang penulis lakukan berfokus pada penertiban data warga yang menjadi sumber data dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya kepada masyarakatnya. Penertiban data warga tersebut memberikan kesesuaian dalam pemberian intervensi pemerintah yang tepat sasaran.

### 1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi Cek-in Warga untuk meningkatkan penertiban data warga dan pemanfaatan data tersebut oleh pemerintah Kota Surabaya kepada masyarakatnya.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan descriptive qualitative research method dan analisis data menggunakan analisis Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2019) menjelaskan bahwa, analisis data

merupakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk menganalisis data kualitatif. Teori efektivitas yang digunakan oleh penulis dalam mengetahui efektivitas aplikasi Cek-in Warga untuk penertiban data warga dan pemanfaatannya di Kota Surabaya menggunakan teori efektivitas dari Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53). Teori ini memiliki 3 dimensi yaitu: Pertama pencapaian tujuan dengan indikator dasar hukum, sasaran dan waktu pelaksanaan. Kedua integrasi dengan indikator prosedur dan sosialisasi. Ketiga adaptasi dengan indikator peningkatan kemampuan dan sarana serta prasarana.

Penulis melakukan pengumpulan data melalui teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi yang bersumber dari (Simangunsong, 2017). Pengumpulan data kualitatif yang dilakukan oleh penulis melalui wawancara secara mendalam terhadap 9 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik (E-Gov) (Pit), Operator Aplikasi Cek-in Warga Disdukcapil Kota Surabaya, Operator Aplikasi Cek-in Warga Diskominfo Kota Surabaya dan Kader Surabaya Hebat sebanyak 2 orang. Melakukan observasi terhadap 8 dokumen dan data yang berkaitan dengan aplikasi Cek-in Warga.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis efektivitas aplikasi Cek-in Warga untuk peningkatan penertiban data warga dan pemanfaatannya di Kota Surabaya menggunakan teori dari Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53), menyatakan bahwa terdapat 3 dimensi untuk mengukur efektivitas suatu organisasi, yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### **3.1. Pencapaian Tujuan**

Penulis melakukan pengukuran terhadap dimensi pencapaian tujuan dalam mengetahui efektivitas aplikasi Cek-in Warga di Kota Surabaya. Aplikasi ini adalah aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika karena keterbatasan akses data kependudukan dan data kependudukan yang ada pada Ditjen Dukcapil Kemendagri Republik Indonesia tidak boleh dimiliki oleh daerah.

Aplikasi Cek in Warga digunakan untuk memvalidasi data warga yang berhubungan dengan keberadaan warga di tempat tinggalnya. Dasar hukum yang digunakan telah tercantum di Peraturan Walikota Surabaya Nomor 16 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemuktahiran Data Warga di Kota Surabaya. Sasaran dari adanya aplikasi ini adalah kesesuaian data warga yang tercatat di Disdukcapil Kota Surabaya dengan hasil survei dari Kader Surabaya Hebat. Berdasarkan hasil survei oleh Kader Surabaya Hebat masih terdapat warga Kota Surabaya yang tidak sesuai dengan keberadaan sebenarnya. Waktu pelaksanaan penggunaan aplikasi Cek-in Warga ini dilakukan survei sebanyak satu kali dalam satu bulan untuk mengecek keberadaan warga Kota Surabaya.

**Gambar 3.1**  
**Penurunan Penonaktifan Kartu Keluarga Kota Surabaya Bulan April-Juni**



Sumber: <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/pemkot-surabaya-nonaktifkan-42-804-kk-yang-tak-sesuai-domisili>

Pada **Gambar 3.1** Berdasarkan hasil yang diperoleh oleh penulis, terdapat sejumlah Kartu Keluarga (KK) yang akan diblokir atau dinonaktifkan oleh pemerintah Kota Surabaya karena ketidaksesuaian antara domisili tempat tinggal warga dengan data yang terdaftar secara resmi. Awalnya, jumlah Kartu Keluarga yang terancam pemblokiran mencapai 61.750 KK, namun seiring berjalannya waktu, angka ini mengalami penurunan signifikan hingga mencapai 42.804 KK. Penurunan ini terjadi karena adanya klarifikasi yang dilakukan oleh warga yang bersangkutan, di mana mereka telah memberikan laporan serta bukti pendukung kepada pihak Kelurahan setempat untuk membuktikan keberadaan dan kesesuaian domisili mereka dengan data administratif.

Sebagai langkah transparansi serta upaya pemerintah dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat, pemberitahuan terkait rencana penonaktifan Kartu Keluarga ini dapat diakses secara berkala melalui platform daring yang telah disediakan. Masyarakat Kota Surabaya yang ingin mengetahui status Kartu Keluarga mereka atau mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai pemblokiran serta prosedur klarifikasi dapat mengunjungi laman resmi melalui tautan berikut: <https://disdukcapil.surabaya.go.id/data-usulan-blokir/>. Dengan adanya akses tersebut, diharapkan warga dapat lebih proaktif dalam memastikan keabsahan dokumen kependudukan mereka serta menghindari potensi kendala administratif di masa mendatang.

**Tabel 3.1**  
**Pemanfaatan Data Warga Oleh OPD di Kota Surabaya**

NO	LEMBAGA	KETERANGAN
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Mengecek Data warga yang mengajukan permohonan
2	Dinas Kesehatan	Data warga penerima BPJS K ota Surabaya

1	2	3
3	Bapemkesra	Data warga yang diberikan intervensi oleh pemerintah Kota Surabaya
4	Dinas Sosial	Data warga kategori miskin penerima bantuan

*Sumber: Kepala Bidang Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik(E-Gov)(Pit) Diskominfo Kota Surabaya*

Pada **Tabel 3.1** Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh oleh penulis, terdapat 4 contoh OPD yang menggunakan data warga tersebut untuk pemanfaatan pada layanan yang disediakan oleh OPD terkait. Data yang terintegrasi melalui aplikasi Cek-in Warga memungkinkan OPD terkait untuk mengoptimalkan pelayanan publik serta memastikan bahwa setiap intervensi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan kriteria yang telah ditetapkan. Pemanfaatan aplikasi Cek-in Warga berdampak langsung pada efektivitas distribusi bantuan dan program intervensi yang dilaksanakan oleh pemerintah, sehingga masyarakat yang memenuhi kriteria penerima manfaat dapat memperoleh layanan yang lebih tepat sasaran.

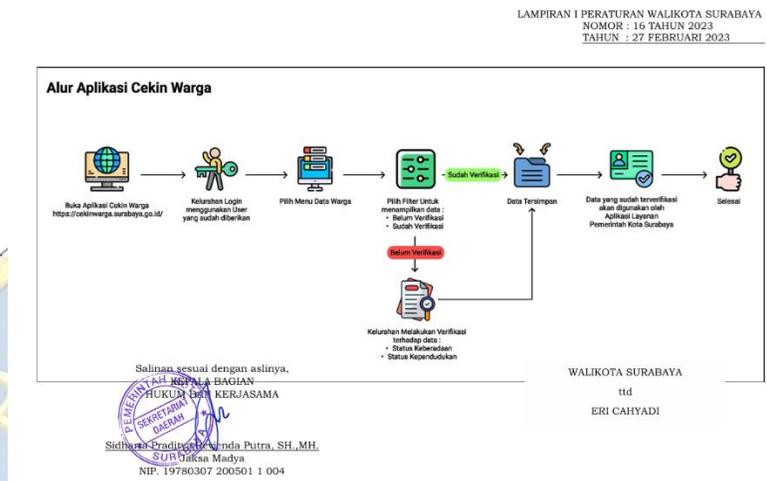
Adanya aplikasi ini, menjadikan proses verifikasi dan validasi data warga menjadi lebih efisien, transparan, serta mampu meningkatkan akurasi dalam penyaluran berbagai bentuk dukungan yang diberikan oleh OPD terkait. Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya memperkuat integrasi teknologi dalam pelayanan publik guna memastikan bahwa setiap kebijakan dan program yang dilaksanakan dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat serta mendorong terciptanya sistem administrasi kependudukan yang lebih baik.

### 3.2. Integrasi

penulis melakukan pengukuran terhadap dimensi integrasi dengan berfokus pada dua indikator utama, yaitu prosedur dan sosialisasi. Integrasi data yang dilakukan dalam aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi serta efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga bantuan atau program yang disediakan dapat lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan riil di lapangan.

Prosedur penggunaan aplikasi Cek-in Warga oleh pemerintah Kota Surabaya telah mengatur mekanisme dan petunjuk teknis dalam Lampiran I Peraturan Walikota Surabaya Nomor 16 Tahun 2023. Harapannya penggunaan aplikasi Cek-in Warga dapat berjalan secara sistematis, transparan, dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Kota Surabaya. Meskipun telah diterapkan, sosialisasi mengenai aplikasi Cek-in Warga masih belum dilakukan secara menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat. Hal ini mengakibatkan masih banyak Kartu Keluarga (KK) yang tidak sesuai dengan domisili tempat tinggal yang terdaftar, sehingga berpotensi menimbulkan berbagai kendala administratif di kemudian hari. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pembaruan status kependudukan juga menjadi faktor utama yang menyebabkan ketidaksesuaian data antara dokumen resmi dan kondisi faktual di lapangan.

**Gambar 3.2**  
**Alur Penggunaan Aplikasi Cek-in Warga**



*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2024*

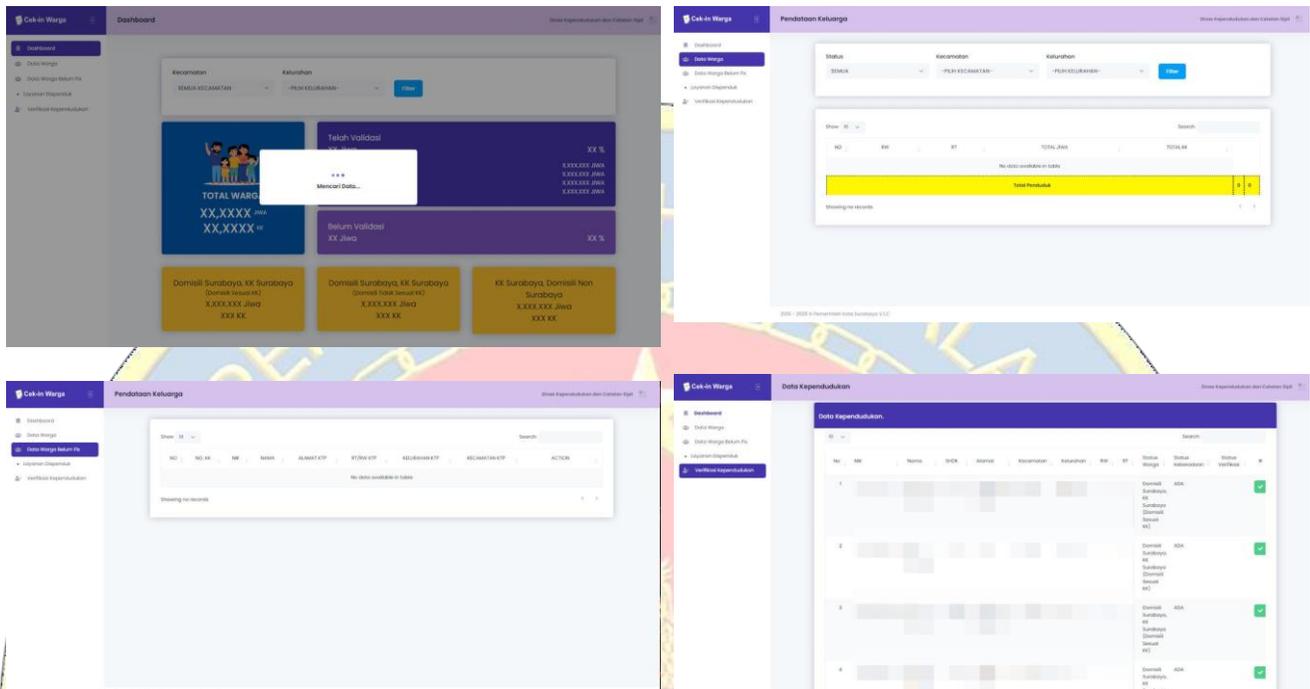
Berdasarkan hasil wawancara kepada informan pada **Gambar 3.2** Aplikasi Cek-in Warga melibatkan Kader Surabaya Hebat, Kelurahan, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya yang memiliki keterkaitan langsung dengan masyarakat. Tujuannya untuk memastikan bahwa proses penggunaan aplikasi berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta mampu meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan. Sebagai acuan dalam pelaksanaan prosedur aplikasi Cek-in Warga, pemerintah Kota Surabaya telah mengatur mekanisme dan petunjuk teknis dalam Lampiran I Peraturan Walikota Surabaya Nomor 16 Tahun 2023. Harapannya penggunaan aplikasi Cek-in Warga dapat berjalan secara sistematis, transparan, dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Kota Surabaya. Berikut adalah prosedur pelaksanaan aplikasi Cek-in Warga melalui survey oleh Kader Surabaya Hebat:

- 1) Kader Surabaya Hebat melakukan survei warga sesuai dengan wilayah RT masing-masing dengan mencatat dan mengupdate status kependudukan warga tersebut apakah sesuai KTP atau mengalami perubahan status kependudukan.
- 2) Kader Surabaya Hebat melaporkan kepada Kelurahan
- 3) Kelurahan melakukan <https://cekinwarga.surabaya.go.id/> menggunakan user yang telah diberikan oleh Diskominfo
- 4) Pilih menu “Data Warga” dan alamatnya login melalui
- 5) Pilih filter untuk menampilkan data sesuai dengan nama
- 6) Kelurahan melakukan verifikasi terhadap data status keberadaan dan status kependudukan
- 7) Kemudian data tersimpan (diahlikan kepada Disdukcapil)

### 3.3. Adaptasi

Dimensi adaptasi dalam penerapan aplikasi Cek-in Warga mencakup dua indikator utama yang sangat berpengaruh terhadap efektivitas serta kelancaran sistem, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana serta prasarana pendukung. Indikator pertama, yaitu peningkatan kemampuan, merujuk pada upaya yang dilakukan dalam meningkatkan aksesibilitas serta kemudahan bagi pengguna aplikasi dalam menjalankan fungsi-fungsinya. Salah satu bentuk peningkatan kemampuan ini dapat dilihat dari perancangan tampilan aplikasi yang lebih responsive.

**Gambar 3.3**  
**Tampilan Aplikasi Cek-in Warga**



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2024

Pada **Gambar 3.3** Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terlihat tampilan aplikasi Cek-in Warga yang mudah dan efisien. sehingga mempermudah pengguna petugas administrasi dalam melakukan berbagai proses yang tersedia di dalam aplikasi Cek-in Warga. Selain itu, sistem Cek-in Warga juga terus dikembangkan agar memiliki performa yang lebih optimal, baik dari segi kecepatan akses maupun kompatibilitas dengan berbagai perangkat yang digunakan oleh petugas administrasi.

**Tabel 3.2**  
**Sarapa dan Prasarana Aplikasi Cek-in Warga**

NO	JENIS	JUMLAH	KONDISI
1	Komputer	160	Baik Rincian: Diskominfo (2) Disdukcapil (4) Kelurahan (154)
2	Wifi (Internet)	31	Baik rincian: Kecamatan (31)

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, 2024

Pada **Tabel 3.2** terdapat sarana dan prasarana, menjadi aspek yang sangat penting dalam menjamin kelangsungan operasional aplikasi Cek-in Warga. Pemerintah Kota Surabaya telah menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung implementasi aplikasi ini, di antaranya adalah perangkat komputer, sistem aplikasi berbasis digital, serta jaringan internet yang stabil dan tersebar di berbagai wilayah kota. Ketersediaan sarana ini memungkinkan petugas terkait, seperti Kader Surabaya Hebat, pihak Kelurahan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya, untuk menjalankan prosedur penggunaan aplikasi secara optimal. Selain itu, keberadaan infrastruktur digital yang memadai juga berperan dalam mendukung transparansi serta efektivitas pengelolaan data kependudukan. Dengan sistem teknologi yang modern dan terkoneksi secara luas, pemerintah Kota Surabaya dapat memastikan bahwa setiap informasi yang diinput dalam aplikasi Cek-in Warga selalu terupdate secara real-time dan dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang berwenang. Hal ini tentu saja meningkatkan efisiensi layanan kependudukan dan memastikan bahwa setiap perubahan yang terjadi dalam data kependudukan dapat dideteksi serta ditindaklanjuti dengan cepat.

Kedua indikator tersebut, diharapkan aplikasi Cek-in Warga dapat menjadi sistem administrasi kependudukan yang lebih adaptif dan mampu menghadirkan solusi yang efektif dalam pengelolaan data warga secara sistematis dan terintegrasi. Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya mengembangkan serta meningkatkan kapabilitas aplikasi ini agar semakin relevan dengan kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan manfaat maksimal dalam pelayanan publik.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Aplikasi Cek-in Warga merupakan sebuah inovasi terbaru yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dengan tujuan utama untuk melakukan verifikasi serta validasi data warga secara akurat dan sesuai dengan kondisi sebenarnya yang ada di masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan seluruh informasi terkait kependudukan dapat diperbarui secara real-time, sehingga mampu memberikan manfaat langsung bagi berbagai pihak yang membutuhkan data tersebut untuk kepentingan pelayanan masyarakat.

Adanya aplikasi Cek-in Warga telah memberikan dampak yang sangat positif bagi berbagai lapisan masyarakat, terutama dalam hal pemanfaatan data warga yang lebih akurat dan dapat diakses secara langsung oleh instansi terkait. Dengan adanya data yang valid dan diperbarui secara berkala, Pemerintah Kota Surabaya dapat memberikan layanan yang lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat. Hal ini juga menjadi langkah strategis dalam mencegah adanya intervensi yang tidak tepat sasaran, sehingga bantuan serta berbagai program yang telah dirancang dapat diterima oleh warga yang benar-benar membutuhkan, sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Kemajuan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Kemudian, penerapan teknologi informasi, dimaksudkan untuk mengintegrasikan dan merelasionalkan antara pencatatan sipil dengan pendaftaran penduduk, sehingga nilai validitas dan kehandalan data-informasi kependudukan yang disajikan tetap tinggi (terpercaya), baik berupa statistik vital maupun statistik kependudukan (Gatiningsih, 2015). Sama halnya dengan temuan Khofifah Andhiatama dan Aprilia Azizah bahwa masih adanya hambatan dalam hal sosialisasi yang menyebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat dan menjadikan kurang efektifnya aplikasi (Ramadhani, 2023) dan (Azizah et al., 2023).

Objek dalam penelitian ini adalah sumber data warga yang digunakan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Berbeda dengan penelitian Nona Vita Rahayu yang berfokus pada

banyaknya penyelesaian permohonan yang diajukan untuk meningkatkan kuantitas pelayanan (Rahayu & Sukmana, 2022). Penelitian ini berfokus pada penertiban data warga yang terdaftar untuk memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat Kota Surabaya.

Hadirnya aplikasi ini, diharapkan dalam jangka panjang dapat terjadi peningkatan signifikan dalam kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di berbagai lapisan masyarakat. Peningkatan ini diharapkan berlangsung secara masif dan berkelanjutan, seiring dengan bertambahnya wawasan, pengetahuan, serta kesadaran warga dalam memahami pentingnya pelaporan setiap peristiwa kependudukan yang mereka alami. Masyarakat akan didorong untuk lebih aktif dalam mencatat dan melaporkan berbagai perubahan yang terjadi dalam status kependudukan mereka, baik itu kelahiran, kematian, perpindahan tempat tinggal, maupun perubahan status lainnya.

Keterlibatan aktif dari warga, maka kualitas serta akurasi data kependudukan yang dimiliki akan semakin meningkat. Hal ini menjadi bagian dari upaya mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang lebih tertata, transparan, dan dapat diandalkan. Selain itu, aplikasi ini juga berperan sebagai alat strategis bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam memastikan bahwa setiap data yang digunakan untuk berbagai kebijakan dan program sosial benar-benar sesuai dengan kondisi real di lapangan. Dengan demikian, intervensi yang dilakukan dapat lebih tepat sasaran, serta kesejahteraan masyarakat yang memang membutuhkan bantuan dapat ditingkatkan secara lebih efektif dan efisien.

Keberhasilan aplikasi ini tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada partisipasi aktif dan komitmen seluruh warga dalam menjaga keakuratan data kependudukan yang mereka miliki. Seiring dengan berjalannya waktu, diharapkan pola pikir masyarakat akan semakin berkembang dan terbentuk budaya sadar administrasi kependudukan, sehingga manfaat dari aplikasi ini dapat dirasakan secara luas dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

### **3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi Cek-in Warga yang memiliki kesamaan pada penelitian sebelumnya yaitu rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya tertib dalam administrasi kependudukan (pembaruan data kependudukan), kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat dan jaringan internet yang kurang stabil.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas Aplikasi Cek-in Warga dinilai belum sepenuhnya efektif karena terdapat dua dimensi yang belum efektif yaitu pada dimensi pencapaian tujuan karena sasaran kepada masyarakat belum tercapai, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi Cek-in Warga dan fungsi adanya aplikasi Cek-in Warga. Kemudian, pada dimensi integrasi karena sosialisasi kepada masyarakat tidak dilakukan secara menyeluruh dan tidak ada Kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya terkait aplikasi Cek-in Warga. Hambatan dalam penggunaan aplikasi Cek-in Warga, yaitu rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelaporan peristiwa kependudukan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan jaringan internet yang kurang stabil. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat meningkatkan edukasi dan sosialisasi secara intensif dan terjadwal kepada masyarakat terkait fungsi, dan manfaat aplikasi Cek-in Warga. Untuk mendukung kelancaran operasional aplikasi, Pemerintah Kota Surabaya disarankan untuk meningkatkan kualitas infrastruktur jaringan internet dengan memberikan wifi gratis pada Lokasi tertentu di setiap kecamatan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam pelaksanaan penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan aplikasi Cek-in Warga di Kota Surabaya untuk menemukan hasil yang lebih baik.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta jajarannya dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dalam pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, A., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Efektivitas Program Aplikasi Salaman dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 389–408.
- BPS, S. (2024). *Kota Surabaya dalam Angka 2024*. <https://doi.org/1102001.3578>
- Dhafintya. (2022). Temuan Penerimaan Bansos Tak Tepat Sasaran. *Suarasurabaya.Net*. <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2022/bpk-temukan-penerima-bansos-tak-tepat-sasaran-sebesar-rp6-triliun-mensos-beri-penjelasan/>
- Fitria Andalus Handayani, M. I. N. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara.*, 11(1), 1–11.
- Gatiningsih. (2015). Identifikasi Data Base Kependudukan Sebagai Produk Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) di Kabupaten Bandung. *Jurnal Dukcapil*, 3(2), 107–126.
- Gatiningsih dan Sutrisno, E. (2017). Kependudukan dan Ketenagakerjaan. In *Modul mata kuliah*. [http://eprints.ipdn.ac.id/2402/1/Buku GATI dan EKO Kependudukan LENGKAP.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/2402/1/Buku_GATI_dan_EKO_Kependudukan LENGKAP.pdf)
- Hutasoit, I. (2017). *Pengantar Ilmu Kependudukan*.
- Inгла Pamella Aulia May, & Eva Hany Fanida, S. A. . M. A. (2022). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 11(1), 1553–1568.
- Muhammad Reza Saputra, Veronisa, Ezra Zuriel Roring, & Pasaribu, E. (2022). Efektivitas Efektivitas Aplikasi Sikancil (Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin, Elektro Dan Komputer*, 2(3), 226–235. <https://doi.org/10.51903/juritek.v2i3.734>
- Purba., J. F. (2019). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik*. 8-No,2(78). <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i2.2597>
- Rahayu, N. V., & Sukmana, H. (2022). Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Reformasi*, 12(2), 262–272. <https://doi.org/10.33366/rfr.v12i2.3708>
- Ramadhani, K. A. (2023). *Efektivitas Penggunaan Klampid New Generation(KNG) Pada Program Kalimasada Di Kelurahan DukuhPa kis Kecamatan Dukuh Pakis*. 3(06), 42–48.

- Simangunsong, F. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN PEMERINTAHAN*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Waskito Guntoro, D. (2016). *Analisis Faktor-faktor yang yang Mempengaruhi Penduduk Melakukan Migrasi Internal di Indonesia*.

