



## Penerapan Strategi Marketing Digital dan Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Petemon

Ananda Leony

UPN “Veteran” Jawa Timur

Siti Ning Farida

UPN “Veteran” Jawa Timur

Alamat: Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

Korespondensi penulis: [21042010004@student.upnjatim.ac.id](mailto:21042010004@student.upnjatim.ac.id) [siti\\_farida.adbis@upnjatim.ac.id](mailto:siti_farida.adbis@upnjatim.ac.id)

---

### Article History:

Received: Mei 30, 2024

Revised: Juli 04, 2024

Accepted: Juli 31, 2024

**Keywords:** Digital Marketing, Management Information System, Urban Village

**Abstract:** *In the current era of the industrial revolution, Indonesia has also developed information technology which has an important and fundamental role, both for society and the government. This study discusses the application of digital marketing strategies and the role of management information systems in population administration services in Petemon Village. Living in an all-digital way encourages the Surabaya City Population and Civil Registration Office to present innovations in the use of information technology in the form of web-based public service information systems. The innovation of a website-based public service information system offers many conveniences supported by the implementation of digital marketing strategies through Instagram. The research method used is descriptive research whose data is obtained from observation and documentation. Based on the results of the discussion, it was found that the implementation of digital marketing strategies and management information systems has an important role in assisting the implementation of population administration registration.*

---

**Abstrak.** Pada era revolusi industri saat ini, Indonesia turut berkembang pada teknologi informasi yang memiliki peranan penting dan mendasar, baik bagi masyarakat dan pemerintahan. Penelitian ini membahas mengenai penerapan strategi marketing digital dan peranan sistem informasi manajemen dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Petemon. Hidup dengan cara serba digital mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menghadirkan inovasi pemanfaatan teknologi informasi berupa sistem informasi pelayanan publik berbasis web. Inovasi sistem informasi pelayanan publik berbasis website menawarkan banyak kemudahan yang didukung dengan penerapan strategi marketing digital melalui Instagram. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang datanya diperoleh dari observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil pembahasan ditemukan bahwa penerapan strategi marketing digital dan sistem informasi manajemen memiliki peranan penting dalam membantu pelaksanaan pendaftaran administrasi kependudukan.

**Kata Kunci:** Pemasaran Digital, Sistem Informasi Manajemen, Kelurahan

### LATAR BELAKANG

Era revolusi industri 4.0 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap banyak sektor di dunia yang ditandai dengan berkembangnya teknologi yang memadukan kemajuan dalam kecerdasan buatan, diantaranya *AI*, robotika, *Internet of Things (IoT)*, *cloud computing*, dan *machine learning*. Era revolusi industri 4.0 yang saat ini Indonesia dan negara besar lainnya yakini sebagai langkah awal munculnya perubahan secara besar-besaran yang dapat mengubah hal-hal mendasar dalam kehidupan. Perubahan ini terjadi dengan cepat yang mempengaruhi

dunia industri karena adanya inovasi yang turut andil pada suatu kegiatan penciptaan produk atau jasa menjadi lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik, dan Peraturan Menteri PAN/RB Nomor 15 Tahun 2014 mengenai standar pelayanan yang menyatakan bahwa kewajiban penyelenggara layanan mempublikasikan standar pelayanan kepada pengguna layanan terkait urgensi teknologi informasi yang berbasis *digital*. Kemajuan teknologi informasi semakin meningkat seiring dengan banyaknya pemanfaatan teknologi informasi di berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Pemerintah berupaya untuk memajukan segala sistem di dalam pemerintahan yang ada menjadi *digital* untuk mengatasi tantangan pada masa modern saat ini. Teknologi informasi bisa jadi membawa kemudahan dan tantangan pada waktu yang sama mempertimbangkan pada bagaimana cara pengguna menjalani hidupnya dengan cara yang serba *digital* atau tidak.

Kemajuan teknologi secara keseluruhan juga berpengaruh dalam perkembangan teknologi informasi yang menjadi acuan dan dasar pondasi bagi berbagai sektor, yakni sektor pemerintahan. Tujuan sektor pemerintahan melakukan digitalisasi dalam proses pelayanannya ialah untuk meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk dalam aspek efisiensi, transparansi dalam pelayanan pemerintahan. Melansir dari artikel G20 Indonesia (2022), bahwa untuk mencapai visi “Indonesia Maju 2045”, upaya pemerintah Indonesia menyusun pilar-pilar yang meliputi, peningkatan terhadap ketahanan nasional dan tata kelola pemerintahan, tingginya penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, pembangunan terhadap ekonomi yang berkelanjutan, dan adanya upaya dalam hal pembangunan manusia. Salah satu kunci dalam mewujudkan “Indonesia Maju 2045” ialah upaya pembangunan manusia yang ditunjang dengan adanya penguasaan dalam hal ilmu pengetahuan dan teknologi, artinya pengetahuan mengenai teknologi menjadi hal yang mendasar untuk dikuasai oleh masyarakat. Hal tersebut telah diimplementasikan oleh pemerintah Indonesia dalam berbagai sektor yang salah satunya ialah pelayanan publik. Usaha pemerintah Indonesia dalam melakukan transformasi *digital* di berbagai sektor harus didukung dengan keinginan masyarakat untuk mencari tahu dan mempelajari proses digitalisasi sehingga perlu untuk membangun *awareness* terhadap transformasi *digital* yang dilakukan oleh pelayanan publik Dispendukcapil khususnya Kelurahan Petemon.

Pelayanan administrasi kependudukan sangat berisiko dalam hal aspek efisiensi, akurasi data dan aksesibilitas pelayanan. Pada tahun sebelum 2024, pelayanan administrasi kependudukan kebanyakan masih menggunakan input manual sehingga membutuhkan waktu dan proses yang panjang. *Outputnya* pun, tidak banyak, sejalan dengan kualitas pelayanan dan

kepuasan masyarakat yang semakin merosot. Pada tahun 2024, perubahan banyak dirasakan oleh masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih efisien karena pengajuan berkas administrasi kependudukan diinput secara *digital (online)* melalui database dispendukcapil dengan memanfaatkan teknologi informasi yang semakin canggih. Dispendukcapil Kota Surabaya berupaya melakukan transformasi *digital* pada keseluruhan sistem yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi transformasi *digital* yang telah diluncurkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dapat dirasakan perubahan yang signifikan oleh warga Kota Surabaya.

Menurut persoalan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efisiensi dari pelayanan kependudukan setelah melakukan transformasi digital. Peneliti juga memiliki tujuan utama untuk mengetahui bagaimana analisis peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan bagaimana penerapan dari strategi *marketing digital* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, tepatnya di Kelurahan Petemon.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Menurut Himawan et al., (2017, h.146) mendefinisikan pelayanan administrasi kependudukan bahwa “Layanan publik administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat mendasar baik bagi masyarakat maupun bagi pemerintah karena data kependudukan yang dihasilkan dari proses kerja layanan kependudukan tersebut menjadi sesuatu yang sifatnya mengikat sebagai hak dan kewajiban baik dari sisi sebagai warga negara maupun sebagai pemerintah”. Selain itu, Pamungkas et al., (2019) menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang melibatkan seluruh warga negara, keluhan yang biasanya muncul dalam pelayanan ini berkaitan dengan banyaknya jumlah populasi dan banyaknya ragam produk layanan, namun pelayanan administrasi kependudukan harus terus ditingkatkan.

### ***Marketing Digital***

Menurut Dave Chaffey (Fitria Rachmawati, 2018) *digital marketing* dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran *digital* yang memiliki arti sama dengan pemasaran elektronik (*e-marketing*). *digital marketing* adalah penerapan teknologi digital yang membentuk saluran online (*Chanel Online*) ke pasar (*Website, E-mail, database, digital TV* dan berbagai inovasi terbaru. Termasuk jejaring sosial, seperti Instagram yang kontennya diunggah di *feeds* akun Instagram bertujuan memberikan *awareness* terkait produk/jasa, membangun *branding image*

terkait instansi/perusahaan dan mendapat keuntungan dengan membangun hubungan dan mengembangkan komunikasi pada masyarakat.

### **Sistem Informasi Manajemen**

Menurut Pearlson, Saunders, Galetta (2019) sistem informasi manajemen (*management information system/MIS*) diartikan sebagai sistem yang mendukung pengambilan keputusan organisasi dengan informasi. Sementara, Laudon (2019) berpendapat bahwa sistem informasi manajemen merupakan sistem yang menyatukan keterlibatan dalam hal manusia-mesin untuk menyediakan informasi untuk mendukung efisiensi pengambilan keputusan organisasi, efektivitas operasi dan manajemen.

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan penulis ialah metode penelitian langsung yang diperoleh selama 5 bulan masa magang MSIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, tepatnya di Kelurahan Petemon. Pendekatan yang digunakan adalah metode penelitian dekriptif, yakni penulis mendeskripsikan bagaimana analisis peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan bagaimana penerapan dari strategi *marketing digital* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, tepatnya di Kelurahan Petemon. Pembahasan tersebut akan mencakup tantangan dan hambatan yang ditemui dalam proses penelitian berlangsung sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan sehingga dideskripsikan bagaimana upaya penyelesaiannya. Data diperoleh secara langsung dari Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Petemon selaku pembimbing lapangan penulis dan juga para pegawai yang bekerjasama sewaktu magang MSIB berlangsung di Kelurahan Petemon sebagai narasumber. Metode deskriptif mendeskripsikan dan menyajikan data sesuai dengan situasi nyata adanya di lapangan dan teori yang dijadikan sebagai dasar penelitian. Penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan metode kualitatif, yaitu pengamatan atau observasi, dokumentasi, dan penelitian dokumen.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

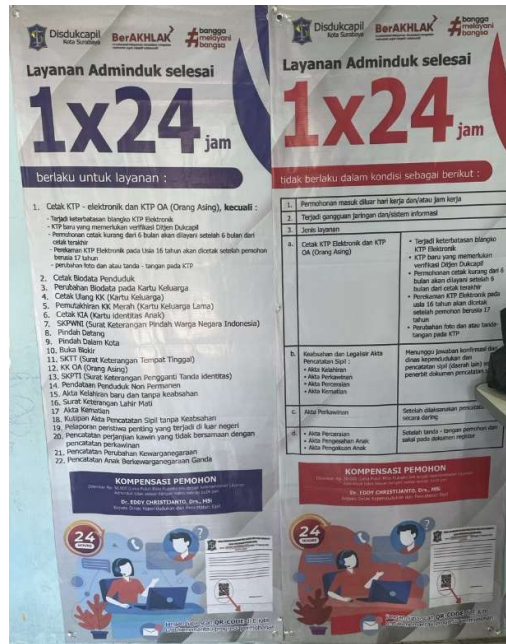
Di Kelurahan Petemon, Kota Surabaya, terdapat banyak permohonan pengurusan administrasi kependudukan di setiap harinya karena termasuk pada wilayah padat penduduk. Dibuktikan dengan total warga pada *website* Cek-in Warga Surabaya dengan total warga 35,808 Jiwa dan 12,462 KK. Efektivitas waktu dalam pelayanan terkait pengurusan pelayanan administrasi kependudukan menjadi penting. Dalam pengurusan data administrasi kependudukan diperlukan banyak berkas pendukung agar permohonan bisa diproses namun,

banyak warga yang belum mengetahui berkas-berkas yang diperlukan dan pengajuan menjadi tertunda sebab dokumen yang diperlukan belum lengkap. Mahasiswa magang MSIB Kelurahan Petemon berinovasi untuk aktif melakukan *marketing digital* yang diwujudkan melalui konten edukasi mengenai berkas-berkas pendukung yang perlu disiapkan untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukan tertentu. Hal ini, dilakukan guna membantu warga untuk bersiap sebelum mengajukan secara langsung di kantor kelurahan maupun mengajukan secara tidak langsung (*online*) yang bisa diakses oleh warga Kelurahan Petemon di *website* secara bebas. Perencanaan ide sampai dengan eksekusi konten edukasi terkait administrasi kependudukan dilakukan dengan mempertimbangkan jenis pelayanan yang paling sering diajukan, seperti *update* Kartu Keluarga, perbaruan status perkawinan menjadi tercatat dan pengajuan Kartu Identitas Anak. Pembuatan konten dilakukan secara rutin, yakni terhitung tiga kali dalam satu bulan dengan harapan agar semakin banyak warga yang mengetahui berkas-berkas yang diperlukan dalam setiap jenis pelayanan administrasi kependudukan. Pengunggahan konten dilakukan di akun Instagram resmi Kelurahan Petemon yang memuat konten, seperti konten edukasi administrasi kependudukan, informasi kegiatan di wilayah kelurahan petemon dalam waktu dekat, berita sekilas mengenai kondisi di wilayah kelurahan petemon, termasuk kebakaran rumah, banjir, dan penyelamatan warga dalam situasi berbahaya.

Melalui Instagram, dapat mendorong komunikasi dua arah antara Kelurahan Petemon dan warga Petemon guna menanggapi dan memberikan solusi atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh warga sehingga hubungan dan komunikasi dapat terjalin dengan baik. Pentingnya *marketing digital* untuk membagikan *awareness* pada warga Kelurahan Petemon mengenai administrasi kependudukan juga perlu didukung oleh sistem pengajuan permohonan yang inovatif dan efisien. Selain itu, penting bagi Kelurahan Petemon untuk membangun *branding image* kepada masyarakat melalui Instagram resminya sehingga dapat tersampaikan gambaran pelayanan publik yang tanggap, efisien dan transparan guna mengedukasi masyarakat akan pengetahuan administrasi kependudukan.

Pemanfaatan teknologi informasi berupa sistem informasi pelayanan publik berbasis web yang dilakukan oleh Dispendukcapil Surabaya membawa banyak perubahan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Sistem informasi pelayanan publik berbasis *website* ini melayani seputar administrasi kependudukan yang tersedia untuk semua jenis pelayanan. Inovasi digital berbasis *website* dapat diakses oleh warga ataupun di kelurahan dan kecamatan, apabila warga ingin mengurus data kependudukan lebih cepat maka, bisa mengajukan secara langsung di kelurahan. Hasil pengajuan dapat dilihat pada Kitir yang diberikan setiap pengajuan selesai, yaitu berupa *barcode* dan pin untuk mengunduh *file* berkas kependudukan.

Dalam pelaksanaan sistem informasi secara optimal mencakup berbagai *website* yang digunakan sesuai keperluan pendaftaran administrasi kependudukan, seperti *Klampid New Generation* (KNG), Kalimasada, dan Sayang Warga. Sekitar bulan Mei 2024, Dispendukcapil berupaya menyelesaikan semua jenis pelayanan administrasi kependudukan pada 1x24 jam, terdapat pengecualian pada kondisi tertentu dan jenis pelayanan tertentu sebagai berikut :



Gambar 1 Banner pelayanan 1x24 jam

Sumber: Dokumentasi pribadi, 2024

Peranan sistem informasi pada pelayanan publik di Kelurahan Petemon membawa banyak dampak positif pada tahun 2024, seperti peningkatan hasil *survey* secara keseluruhan (IKM) dari 87,36% menjadi 96,11% dan meraih penghargaan juara satu dari Wali kota Surabaya dengan predikat “Layanan Administrasi Kependudukan Terbaik I”. Pelayanan yang optimal apabila didukung dengan teknologi informasi yang semakin canggih maka, akan meningkatkan kepuasan masyarakat, *branding image* instansi dan validasi pencapaian lainnya. Sistem Informasi manajemen berperan penting pada gagasan inovasi *digital* yang diwujudkan dalam pelayanan publik berbasis *website* yang dampaknya banyak memepermudah masyarakat dalam mengurus data kependudukan. Efisiensi, ketepatan dan transparansi menjadi aspek penting yang dapat diwujudkan Kelurahan Petemon melalui pelaksanaan sistem informasi manajemen dan *marketing digital* terkait administrasi kependudukan.

Terlepas dari berbagai kemudahan yang ditawarkan dari inovasi sistem informasi manajemen pelayanan publik berbasis web, ini masih ada tantangan yang ditemukan saat pelaksanaannya, seperti persepsi masyarakat yang ragu akan keamanan *website* yang

digunakan saat pengajuan, masyarakat yang enggan membuka diri saat diadakan pelayanan *survey* Jebol Anduk (*Door to Door*), dan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui cara menggunakan *website* yang tersedia untuk pengajuan secara mandiri (*online*) sehingga banyak dari mereka yang mengajukan melalui kantor Kelurahan Petemon. Pemerintah telah berupaya sedemikian rupa untuk mengikuti perkembangan teknologi saat ini namun, apabila kemajuan teknologi tidak diikuti dengan berkembangnya masyarakat dalam hal ‘Melek’ teknologi akan menjadi suatu hal yang sia-sia sehingga penting untuk mengedukasi masyarakat dalam hal penggunaan *website* administrasi kependudukan. Penerapan strategi *marketing digital* melalui Instagram merupakan upaya solusi bagi masyarakat untuk menyebarkan *awareness* terkait penggunaan *website*, jenis pelayanan yang tersedia dan informasi menarik lainnya seputar administrasi kependudukan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kemajuan teknologi secara keseluruhan juga berpengaruh dalam perkembangan teknologi informasi yang menjadi acuan dan dasar pondasi bagi berbagai sektor, yakni sektor pemerintahan. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi kebutuhan yang mendasar baik, bagi masyarakat dan pemerintah yang sifatnya mengikat sebagai hak dan kewajiban baik dari sisi sebagai warga negara dan sebagai pemerintah. Pentingnya *marketing digital* untuk membangun *branding image* yang positif dan membagikan *awareness* pada warga Kelurahan Petemon mengenai administrasi kependudukan juga perlu didukung oleh sistem pengajuan permohonan yang inovatif dan efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berinovasi dalam hal pemanfaatan teknologi informasi pelayanan publik berbasis *website* yang melayani seputar administrasi kependudukan untuk semua jenis pelayanan. Inovasi digital berbasis *website* menawarkan banyak kemudahan, diantaranya efisiensi waktu dengan penyelesaian pengajuan 1x24 jam dan *website* yang bisa diakses secara *online*, baik masyarakat ataupun petugas.

## DAFTAR REFERENSI

### Buku:

1. Dachyar, M. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: UI Publishing.

### Artikel Jurnal:

1. Erwin, S. M., Loso Judijanto, S. Si., M. M., M. Stats, Dr. Annisa Fitri Anggraeni, SE., MM., CIISA, Dr. Nurfaidah, SE., M. Si, Febriyani Damayanti, SE., Ak., M. Ak., CA., CIPSAS, Herva Emilda Sari, S. Kom., M. Ti, & Novi Indrayani, S. Kom., M. MT.

- (2024). *Sistem Informasi Manajemen (Teori, Prinsip dan Penerapan)*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
2. Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2019). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 6.
  3. Khoziyah, S., & Lubis, E. E. (2021). Pengaruh Digital Marketing terhadap Keputusan Pembelian Followers Online Shop Instagram @KPOPConnection. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 39-50.
  4. Purwanti, A. (2019). Corporate Branding sebagai Peran Public Relations PLN Bright Batam dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal AKRAB JUARA*, 3(1), 61-71.
  5. Tumewu, R., Rares, J. J., & Ruru, J. (2022). Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Publik di Kantor Catatan Sipil Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik JAP*, 1(Vol. VIII), 71-78.
  6. Yacub, R., & Mustajab, W. (2020). Analisis Pengaruh Pemasaran Digital (Digital Marketing) terhadap Brand Awareness pada E-commerce. *Manajerial*, 12(2), 198-209.