Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja **Vol. 52, No. 1, Juni 2026: 28-36**
ISSN 0216-4019 : E-ISSN 2614-025X

TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK PERUMAHAN RAKYAT MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN (SIRUKIM) DKI JAKARTA

Irfan Akrisan dan Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng
Institut Pemerintahan Dalam Negeri
E-mail: mtsp.42.3621@ipdn.ac.id, tjenreng@gmail.com

ABSTRAK. Transformasi digital pelayanan publik di sektor perumahan menjadi kebutuhan mendesak di era Revolusi Industri 5.0. Penelitian ini menganalisis implementasi Sistem Informasi Perumahan dan Permukiman (SIRUKIM) di DKI Jakarta sebagai inovasi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan inklusivitas layanan perumahan. Dengan pendekatan kualitatif yang dilengkapi analisis data kuantitatif sekunder dan wawancara, studi ini mengkaji tiga aspek utama: (1) efektivitas sistem digital, (2) tingkat adopsi masyarakat, dan (3) dampak terhadap efisiensi birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIRUKIM berhasil memangkas waktu layanan hingga 60%, meningkatkan transparansi seleksi Rusunawa, dan, menurut persepsi responden, mengurangi praktik korupsi. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital, resistensi birokrasi, dan keterbatasan infrastruktur masih menghambat optimalisasi sistem. Rekomendasi kebijakan difokuskan pada peningkatan kapasitas SDM, penguatan integrasi data, dan pendekatan inklusif bagi kelompok rentan. Studi ini menyimpulkan bahwa SIRUKIM berpotensi menjadi model transformasi digital pelayanan publik yang berkelanjutan jika didukung kolaborasi multipihak dan adaptasi teknologi terkini.

Kata Kunci: Transformasi digital, pelayanan publik, SIRUKIM, perumahan rakyat, inklusivitas digital

DIGITAL TRANSFORMATION OF PUBLIC HOUSING SERVICES THROUGH THE SISTEM INFORMASI PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN (SIRUKIM) APPLICATION IN DKI JAKARTA

ABSTRACT. *Digital transformation in public housing services is crucial in the Industrial Revolution 5.0 era. This study examines the implementation of the Housing and Settlement Information System (SIRUKIM) in Jakarta as a digital innovation to enhance efficiency, transparency, and inclusivity in housing services. Using qualitative methods complemented by secondary quantitative data analysis and interviews, the research focuses on three key aspects: (1) digital system effectiveness, (2) public adoption rates, and (3) impacts on bureaucratic efficiency. Findings indicate that SIRUKIM has reduced service processing time by 60%, improved transparency in low-cost apartment allocations, and, according to respondents' perceptions, minimized corruption risks. However, challenges such as the digital divide, bureaucratic resistance, and infrastructure limitations persist. Policy recommendations emphasize capacity building, data integration, and inclusive approaches for marginalized communities. The study concludes that SIRUKIM has the potential to become a sustainable model for digital public service transformation if supported by multi-stakeholder collaboration and adaptive technological advancements.*

Keywords: *Digital transformation, public service, SIRUKIM, affordable housing, digital inclusivity*

PENDAHULUAN

Pada era Revolusi Industri 5.0, teknologi tidak hanya digunakan untuk otomatisasi dan efisiensi seperti pada Revolusi Industri 4.0, tetapi juga untuk menjunjung tinggi hak asasi manusia, inklusivitas, dan emansipasi. Sebagai lembaga pembuat kebijakan publik, Pemerintah harus menyesuaikan diri dengan paradigma baru ini dengan mengakui masyarakat sebagai pihak yang terdampak transformasi digital. Layanan publik digital di era 5.0 tidak hanya harus cepat dan mudah digunakan, tetapi juga responsif, adil, dan empatik terhadap kebutuhan masyarakat luas. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan sekadar inovasi teknologi, melainkan juga bagian dari tujuan pembangunan sosial yang berhasil.

Di Indonesia, upaya digitalisasi tata kelola pemerintahan telah diintegrasikan ke dalam kebijakan negara, salah satunya melalui Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menegaskan bahwa layanan pemerintah wajib diselenggarakan secara terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Langkah signifikan dalam percepatan

DOI: https://10.33701/jipwp.v52i1.5363
Published: 3 Juni 2026

transformasi digital terjadi dengan dikeluarkannya Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mewajibkan instansi pemerintah memanfaatkan teknologi digital dalam penyediaan layanan. Komitmen ini semakin diperkuat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024, di mana digitalisasi dijadikan sebagai fondasi reformasi birokrasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih profesional dan berfokus pada kepentingan masyarakat.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menjadi pelopor dalam menerapkan konsep pemerintahan berbasis digital. Salah satu realisasi nyata dari komitmen ini adalah inisiatif Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman (DPRKP) yang meluncurkan Sistem Informasi Perumahan dan Permukiman (SIRUKIM). Platform digital ini dirancang sebagai terobosan inovatif untuk memfasilitasi akses masyarakat terhadap berbagai layanan sektor perumahan. Aplikasi SIRUKIM menawarkan beragam kemudahan, meliputi prosedur pendaftaran Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) yang terdigitalisasi, mekanisme pengajuan program pembiayaan DP 0 Rupiah, fasilitas pengaduan masyarakat dan pembaruan data kependudukan terkait permukiman. Keberadaan SIRUKIM tidak sekadar menunjukkan transformasi digital, tetapi lebih jauh membuktikan bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan untuk menciptakan ekosistem pelayanan publik yang lebih partisipatif dan merangkul semua lapisan masyarakat. Inovasi ini mencerminkan upaya nyata pemerintah dalam mewujudkan prinsip-prinsip pemerintahan inklusif melalui pemanfaatan teknologi terkini.

Berdasarkan perspektif hukum, implementasi SIRUKIM memiliki dasar regulasi yang kuat melalui berbagai peraturan daerah terkait pengelolaan perumahan rakyat. Landasan hukum utama meliputi Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 111 Tahun 2014 yang secara khusus mengatur mekanisme penghunian Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa), di mana dalam regulasi ini telah memuat ketentuan tentang pemanfaatan sistem digital dalam proses seleksi calon penghuni. Selanjutnya, kerangka hukum diperkuat melalui Peraturan Gubernur Nomor 132 Tahun 2018 tentang Pembinaan Pengelolaan Rumah Susun Milik. Regulasi ini kemudian mengalami penyempurnaan melalui dua kali revisi, yaitu Pergub Nomor 70 Tahun 2021 dan terakhir Pergub Nomor 44 Tahun 2024. Serangkaian peraturan ini memberikan landasan hukum yang komprehensif bagi integrasi sistem informasi digital dalam penyelenggaraan layanan perumahan di wilayah DKI Jakarta.

Kehadiran aplikasi SIRUKIM telah mentransformasi pelayanan publik menjadi lebih efisien dan responsif. Platform digital ini berperan sebagai jembatan komunikasi interaktif antara pemerintah dengan warga, memungkinkan berbagai aktivitas pelayanan dapat diakses secara *online*. Masyarakat kini dapat dengan mudah memperoleh informasi terkini seputar layanan perumahan, mengirimkan berkas permohonan secara digital, dan melakukan pengecekan *real-time* terhadap status pengajuan. Transformasi digital ini memberikan dampak positif yang signifikan kepada masyarakat, antara lain meminimalisasi praktik diskriminasi dalam pelayanan, menghilangkan celah untuk praktik percaloan, dan peningkatan efisiensi proses birokrasi. Sistem yang dibangun untuk menciptakan ruang dialog yang lebih dinamis, di mana komunikasi antara penyedia layanan dan penerima manfaat berlangsung secara timbal balik. Fleksibilitas sistem memungkinkan penyesuaian layanan sesuai perkembangan kebutuhan masyarakat secara cepat dan akurat.

Dalam konteks Revolusi Industri 5.0, aplikasi digital seperti SIRUKIM merepresentasikan paradigma baru pelayanan publik yang memberdayakan masyarakat sebagai mitra aktif, bukan sekadar penerima pasif. Inovasi ini memanfaatkan teknologi sebagai alat pemberdayaan untuk meningkatkan kesejahteraan, khususnya bagi kelompok rentan yang membutuhkan akses terhadap perumahan terjangkau. Sistem terintegrasi ini memungkinkan formulasi kebijakan berbasis data yang lebih presisi dan berkeadilan sosial. Namun demikian, implementasinya menghadapi berbagai tantangan seperti kesenjangan digital, keterbatasan kompetensi teknologi, dan isu keamanan data yang memerlukan penyempurnaan. Keberhasilan SIRUKIM sebagai instrumen pembangunan humanis harus dinilai dari kemampuannya menjamin inklusivitas dan keadilan akses, sekaligus mencegah munculnya disparitas baru dalam masyarakat. Oleh

karena itu, evaluasi komprehensif terhadap aspek teknis dan sosial menjadi prasyarat penting untuk mewujudkan transformasi digital pelayanan publik yang holistik dan berkelanjutan.

Studi ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran aplikasi SIRUKIM sebagai alat digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perumahan rakyat di DKI Jakarta. Evaluasi tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mencakup berbagai dimensi penting, seperti komunikasi publik, tingkat transparansi, keefektifan, serta dampak sosial yang ditimbulkan. Melalui kajian ini, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi yang tepat guna untuk pengembangan sistem pelayanan digital yang lebih adaptif, inklusif, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat, khususnya dalam menghadapi tantangan di era Revolusi Industri 5.0.

KERANGKA TEORI

Transformasi Digital

Transformasi digital dalam pelayanan publik mengacu pada pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Konsep ini didasarkan pada teori *E-Government* (Layne & Lee, 2001), yang menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik berkembang melalui beberapa tahapan, dimulai dari penyediaan informasi *online* (*information publishing*), interaksi dua arah (*transactional services*), hingga integrasi penuh antarinstansi (*vertical and horizontal integration*). Perkembangan teknologi seperti *cloud computing*, *big data analytics*, dan *artificial intelligence* (AI) mempercepat transformasi ini, memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang lebih responsif, transparan, dan berbasis data.

Teori *Digital Governance* (Dunleavy et al., 2006) menekankan bahwa transformasi digital tidak hanya sekadar mengotomatisasi proses lama, tetapi juga mendorong perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan, termasuk partisipasi masyarakat (*citizen engagement*) dan kolaborasi antarlembaga (*inter-agency collaboration*). Pendekatan *Service-Dominant Logic* (Vargo & Lusch, 2008) juga relevan dalam konteks ini, di mana pelayanan publik tidak lagi dilihat sebagai produk statis, melainkan sebagai proses dinamis yang melibatkan interaksi antara pemerintah dan warga. Dengan demikian, transformasi digital menuntut perubahan budaya kerja birokrasi dari yang bersifat hierarkis dan kaku menjadi lebih fleksibel, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (*user-centric*).

Dampak transformasi digital terhadap pelayanan publik dapat dianalisis melalui teori *Public Value* (Moore, 1995), yang menyatakan bahwa nilai pelayanan publik tidak hanya diukur dari efisiensi, tetapi juga dari peningkatan kepercayaan masyarakat, akuntabilitas, dan inklusivitas. Implementasi layanan digital seperti *single-submission systems* (layanan satu pintu) dan *real-time public service* monitoring dapat mengurangi birokrasi yang berbelit-belit (*red tape*) serta meminimalkan praktik korupsi. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital (*digital divide*), rendahnya literasi teknologi di kalangan masyarakat, dan resistensi birokrasi sering menjadi penghambat utama. Teori *Institutional Isomorphism* (DiMaggio & Powell, 1983) menjelaskan bahwa adopsi inovasi digital dalam sektor publik sering dipengaruhi oleh tekanan regulasi, imitasi terhadap praktik terbaik (*mimetic pressure*), atau tuntutan eksternal, bukan selalu karena kesiapan internal.

Untuk memastikan keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik, kerangka *Smart Governance* (Gil-Garcia et al., 2016) menyarankan pendekatan holistik yang mencakup aspek teknologi, kebijakan, dan sumber daya manusia. Model *Digital Maturity* (Janowski, 2015) juga dapat digunakan untuk menilai perkembangan transformasi digital di sektor publik, mulai dari tahap awal (*digitalization*) yang berfokus pada otomatisasi, hingga tahap lanjutan (*digital transformation*) yang melibatkan inovasi layanan berbasis data dan kecerdasan buatan. Prinsip *agile governance* (OECD, 2019) menjadi kunci untuk memastikan bahwa inisiatif digital dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital dalam pelayanan publik bukan hanya tentang teknologi, tetapi juga tentang menciptakan ekosistem pemerintahan yang lebih terbuka, kolaboratif, dan berpusat pada masyarakat (*citizen-centric*).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip dasar *Good Governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas (UNDP, 1997). Menurut teori *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2000), pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan publik dan nilai-nilai demokrasi, berbeda dengan pendekatan *New Public Management* yang lebih menekankan efisiensi dan produktivitas layanan semata. Perkembangan konsep pelayanan publik juga dipengaruhi oleh teori *Reinventing Government* (Osborne & Gaebler, 1992) yang mendorong birokrasi untuk lebih inovatif dan berorientasi pada hasil, sekaligus mengadopsi prinsip-prinsip kewirausahaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam perkembangannya, model pelayanan publik terus berevolusi dari model birokratik Weberian yang kaku dan hierarkis (Weber, 1947) menuju model jaringan (*network governance*) yang lebih kolaboratif dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan termasuk pemerintah, swasta, dan masyarakat (Rhodes, 1997).

Transformasi pelayanan publik di era modern semakin dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, yang melahirkan konsep *digital government* (Layne & Lee, 2001) dan *smart city* (Gil-Garcia, 2012) sebagai bentuk inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun demikian, implementasi pelayanan publik masih dihadapkan pada berbagai tantangan seperti birokrasi yang lamban dan kurang responsif, sebagaimana dijelaskan dalam teori *street-level bureaucracy* (Lipsky, 1980) yang mengungkap bagaimana petugas lapangan seringkali menjadi penghambat maupun fasilitator dalam proses pelayanan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, berbagai inovasi pelayanan seperti *one-stop service* dan *e-government* (Heeks, 2001) terus dikembangkan guna menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan efektif.

Dalam konteks pelayanan publik yang ideal, penting untuk menciptakan keseimbangan antara pendekatan tradisional yang berorientasi pada prosedur dengan pendekatan modern yang lebih fleksibel dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Teori *Public Value* (Moore, 1995) menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk mencapai efisiensi administratif, tetapi juga harus mampu menciptakan nilai publik yang lebih luas, termasuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah. Pendekatan *Human-Centered Design* (Norman, 2013) semakin relevan untuk memastikan bahwa pengembangan layanan benar-benar berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna. Dengan demikian, kerangka teori pelayanan publik terus berkembang seiring dengan perubahan zaman, menuntut pemerintah untuk selalu berinovasi dan beradaptasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan publik.

Perkembangan terakhir dalam teori pelayanan publik menunjukkan pentingnya integrasi antara prinsip-prinsip *good governance*, inovasi teknologi, dan pendekatan partisipatif untuk menciptakan pelayanan yang responsif dan inklusif. Konsep *Agile Governance* (OECD, 2019) menjadi relevan dalam konteks ini, dengan menekankan pada kemampuan pemerintah untuk beradaptasi secara cepat terhadap perubahan dan tantangan yang muncul. Selain itu, model *Digital Maturity Assessment* (Janowski, 2015) memberikan kerangka evaluasi untuk mengukur sejauh mana transformasi digital telah memengaruhi kualitas pelayanan publik. Melalui berbagai pendekatan teoretis ini, diharapkan pelayanan publik dapat terus berkembang menjadi lebih efisien, efektif, dan berorientasi pada nilai-nilai demokrasi serta kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-analitis dengan metode kualitatif yang dilengkapi analisis kuantitatif untuk mengkaji transformasi digital pelayanan publik perumahan rakyat melalui aplikasi Sistem Informasi Perumahan dan Permukiman (SIRUKIM) di DKI Jakarta. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: (1) studi literatur terhadap dokumen kebijakan terkait transformasi digital dan perumahan rakyat, (2) analisis data sekunder dari statistik pelayanan SIRUKIM, dan (3) wawancara mendalam dengan informan pemangku kepentingan yang meliputi pejabat Dinas Perumahan DKI Jakarta, operator sistem atau

anggota tim pengembang, dan masyarakat pengguna aplikasi. Fokus penelitian mencakup tiga aspek kritis: implementasi sistem digital, tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat, dan dampaknya terhadap efisiensi pelayanan perumahan. Data kepuasan pelayanan (CSI) diperoleh dari survei terhadap responden, dan wawancara serta survei dilakukan pada periode

Penelitian ini mengadopsi pendekatan studi kasus untuk mengevaluasi efektivitas SIRUKIM sebagai instrumen transformasi digital dalam konteks spesifik ibu kota. Studi kasus ini memungkinkan analisis mendalam tentang bagaimana teknologi digital diimplementasikan dalam ekosistem pelayanan perumahan, termasuk tantangan teknis dan sosial yang dihadapi. Analisis deskriptif digunakan untuk memetakan alur kerja sistem, volume transaksi digital, jenis layanan yang paling banyak dimanfaatkan, serta pola penggunaan oleh masyarakat. Data kuantitatif dianalisis secara statistik deskriptif untuk mengukur indikator kinerja seperti waktu penyelesaian layanan, tingkat keberhasilan transaksi, dan pertumbuhan pengguna aplikasi.

Evaluasi kebijakan dilakukan dengan menerapkan kerangka *Technology-Organization-Environment* (TOE) untuk menilai kesiapan teknologi, kapasitas kelembagaan, dan faktor lingkungan pendukung. Analisis SWOT diterapkan untuk mengidentifikasi kekuatan (seperti integrasi data terpadu), kelemahan (misalnya keterbatasan infrastruktur), peluang (peningkatan literasi digital), dan ancaman (resistensi birokrasi) dalam implementasi SIRUKIM. Data kualitatif dari wawancara dianalisis secara tematik untuk memahami persepsi pengguna dan hambatan adopsi teknologi, sementara data kepuasan pelayanan diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan variabel responsivitas, kemudahan penggunaan, dan kebermanfaatan sistem.

Metode penelitian ini dirancang untuk memberikan evaluasi komprehensif tentang peran SIRUKIM dalam transformasi digital pelayanan perumahan. Melalui triangulasi data, penelitian ini tidak hanya mengukur efektivitas operasional sistem, tetapi juga menganalisis dampak sosial dari digitalisasi pelayanan terhadap aksesibilitas perumahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi kebijakan untuk optimalisasi sistem dan replikasi model serupa di daerah lain, dengan memperhatikan prinsip inklusivitas digital dan peningkatan kapasitas kelembagaan sebagai faktor penentu keberhasilan transformasi digital pelayanan publik.

PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Digital SIRUKIM

Implementasi Sistem Informasi Perumahan dan Permukiman (SIRUKIM) di DKI Jakarta telah mentransformasi pelayanan publik dari pendekatan konvensional berbasis kertas menjadi sistem digital yang terintegrasi. Aplikasi ini berfungsi sebagai platform satu pintu untuk berbagai layanan perumahan, termasuk pendaftaran Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa), pengajuan subsidi DP 0 Rupiah, serta mekanisme pengaduan dan pemutakhiran data permukiman. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa digitalisasi ini berhasil memangkas waktu proses layanan hingga 60% dibandingkan sistem manual, dengan rata-rata penyelesaian pengajuan Rusunawa berkurang dari 30 hari menjadi hanya 12 hari. Keberhasilan ini didukung oleh fitur pelacakan *real-time* yang memungkinkan masyarakat memonitor status permohonan secara transparan, sehingga mengurangi ketidakpastian dan potensi penyalahgunaan wewenang oleh oknum tertentu.

Namun, implementasi SIRUKIM tidak sepenuhnya berjalan mulus. Beberapa kendala teknis teridentifikasi, seperti ketidakstabilan server saat terjadi lonjakan pengguna, terutama pada periode pendaftaran Rusunawa. Selain itu, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas masih terbatas karena kurangnya fitur khusus seperti pembaca layar (*screen reader*) atau navigasi suara. Wawancara dengan tim pengembang mengungkap bahwa integrasi data dengan sistem eksternal, seperti Dukcapil dan BPS, masih mengalami kendala sinkronisasi, mengakibatkan duplikasi atau ketidakakuratan data. Kapasitas penyimpanan *cloud* yang terbatas juga menjadi tantangan seiring meningkatnya volume permohonan, yang mencapai ribuan berkas per bulan. Meski demikian, pembaruan regulasi melalui Peraturan Gubernur No. 44 Tahun 2024 telah

memberikan landasan hukum yang lebih kuat untuk pengembangan sistem, termasuk alokasi anggaran guna meningkatkan kapasitas infrastruktur.

Upaya perbaikan terus dilakukan untuk mengatasi tantangan teknis tersebut. Misalnya, Dinas Perumahan DKI Jakarta telah menjalin kemitraan dengan penyedia layanan *cloud* untuk meningkatkan kapasitas server dan mengadopsi teknologi *load balancing* guna mengantisipasi lonjakan pengguna. Selain itu, pelatihan rutin bagi operator sistem diadakan untuk memastikan pemahaman yang mendalam tentang alur kerja SIRUKIM. Dari sisi kebijakan, pemerintah provinsi juga berencana memperluas integrasi dengan sistem lain, seperti Basis Data Terpadu (BDT) Kemensos, untuk memverifikasi kriteria penerima bantuan perumahan secara otomatis. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memperkuat stabilitas sistem dan memperluas fungsionalitas SIRUKIM dalam jangka panjang.

Tingkat Adopsi Teknologi oleh Masyarakat

Tingkat adopsi SIRUKIM di kalangan masyarakat DKI Jakarta menunjukkan perkembangan yang menggembirakan, dengan lebih dari 75% pengajuan Rusunawa pada tahun 2024 dilakukan melalui aplikasi. Survei Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index/CSI*) mengungkap bahwa 82% responden merasa aplikasi ini memudahkan akses layanan perumahan, terutama dalam hal pengiriman dokumen dan pelacakan status pengajuan. Tingkat adopsi tertinggi berasal dari generasi muda (18–35 tahun), yang secara umum lebih melek teknologi dan terbiasa menggunakan aplikasi *mobile*. Namun, disparitas signifikan terlihat pada kelompok lansia (di atas 60 tahun), di mana hanya sekitar 30% yang aktif menggunakan SIRUKIM. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan digital (*digital divide*) yang perlu diatasi melalui intervensi kebijakan yang lebih inklusif.

Wawancara mendalam dengan pengguna mengungkap bahwa kemudahan antarmuka (*user interface*) menjadi faktor utama penerimaan SIRUKIM. Desain yang intuitif dan navigasi yang sederhana dinilai membantu pengguna pemula dalam mengoperasikan aplikasi. Namun, kelompok rentan seperti masyarakat berpendidikan rendah dan warga di daerah pelosok masih menghadapi kendala, mulai dari ketidakpahaman tentang cara mengunduh aplikasi hingga kesulitan mengisi formulir digital. Analisis data sekunder juga menunjukkan bahwa fitur pengaduan *online* hanya dimanfaatkan oleh 40% pengguna, mengindikasikan kurangnya sosialisasi tentang manfaat komprehensif SIRUKIM. Selain itu, keterbatasan akses internet dan biaya kuota menjadi penghambat utama bagi masyarakat berpenghasilan rendah.

Untuk meningkatkan adopsi, pemerintah telah meluncurkan beberapa inisiatif, seperti program pendampingan teknis di kelurahan-kelurahan dengan tingkat literasi digital rendah. Pusat layanan komunitas (*community hub*) juga didirikan di wilayah-wilayah padat penduduk, menyediakan akses komputer dan bantuan operator bagi warga yang tidak memiliki gawai. Sosialisasi melalui media tradisional, seperti radio dan poster, turut digencarkan untuk menjangkau kelompok lansia dan masyarakat kurang terdigitalisasi. Ke depan, kolaborasi dengan organisasi masyarakat sipil dan universitas diharapkan dapat memperluas jangkauan edukasi, sehingga tidak ada warga yang tertinggal dalam transformasi digital ini.

Dampak terhadap Efisiensi Pelayanan Perumahan

Transformasi digital melalui SIRUKIM telah membawa dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi pelayanan perumahan di DKI Jakarta. Data statistik menunjukkan bahwa waktu proses seleksi Rusunawa berkurang drastis dari 30 hari menjadi 12 hari, berkat otomasi verifikasi dokumen dan sistem antrian digital. Digitalisasi juga meminimalisir praktik korupsi dan percaloan, sebagaimana diakui oleh 90% responden survei, karena seluruh proses dapat dipantau secara transparan oleh publik. Selain itu, SIRUKIM memungkinkan analisis data *real-time* untuk perbaikan kebijakan, seperti penyesuaian kuota Rusunawa berdasarkan kepadatan penduduk dan tingkat kebutuhan di masing-masing wilayah.

Namun, penelitian mengungkap bahwa efisiensi belum merata di semua layanan. Proses verifikasi dokumen untuk program DP 0 Rupiah, misalnya, masih memerlukan interaksi fisik karena keterbatasan teknologi verifikasi digital. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas persyaratan yang melibatkan multi-instansi, seperti bank dan developer perumahan. Resistensi birokrasi di tingkat kelurahan juga menjadi

tantangan, di mana sebagian petugas masih mengandalkan metode manual karena kurangnya pelatihan atau ketidaknyamanan terhadap perubahan sistem. Selain itu, meskipun SIRUKIM telah mengurangi beban kerja administratif, beban tersebut berpindah ke tim IT yang harus menangani permintaan teknis dan pemeliharaan sistem.

Untuk mengatasi tantangan ini, rekomendasi kebijakan difokuskan pada tiga aspek utama: peningkatan kapasitas SDM, pengembangan teknologi, dan penyempurnaan regulasi. Pelatihan intensif bagi aparatur kelurahan diperlukan untuk mengurangi resistensi terhadap sistem digital. Di sisi teknologi, pengenalan fitur verifikasi berbasis KTP digital dan integrasi dengan sistem perbankan dapat mempercepat proses DP 0 Rupiah. Sementara itu, revisi regulasi perlu dilakukan untuk memastikan semua pemangku kepentingan, termasuk developer dan bank, terikat dalam ekosistem digital yang sama. Dengan langkah-langkah tersebut, SIRUKIM diharapkan dapat mencapai efisiensi maksimal di semua lini layanan.

Inklusivitas dan Keberlanjutan Sistem

SIRUKIM memiliki potensi besar menjadi model pelayanan publik inklusif jika didukung oleh kebijakan yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Analisis tematik menunjukkan bahwa kelompok miskin perkotaan masih menghadapi kendala akses, seperti keterbatasan kepemilikan gawai dan biaya internet. Survei di bantaran kali dan permukiman padat mengungkap bahwa hanya 40% warga yang mampu mengakses SIRUKIM secara mandiri. Solusi interim seperti layanan *helpdesk* keliling dan kerja sama dengan penyedia jaringan untuk paket internet subsidi telah diujicobakan, tetapi cakupannya masih terbatas. Integrasi dengan sistem identitas tunggal (seperti Identitas Kependudukan Digital/IKD) juga diusulkan untuk mempermudah verifikasi data tanpa memberatkan masyarakat.

Keberlanjutan SIRUKIM bergantung pada kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Saat ini, fitur dasar seperti pengajuan dan pelacakan sudah berjalan baik, tetapi inovasi seperti *chatbot* berbasis AI dan analisis prediktif belum diimplementasikan. Penguatan keamanan data juga menjadi prioritas mengingat risiko kebocoran informasi sensitif, seperti data penghuni Rusunawa. Selain itu, model pendanaan jangka panjang perlu dirancang untuk memastikan pembaruan sistem tidak terhambat oleh keterbatasan anggaran.

Kolaborasi multipihak menjadi kunci keberhasilan SIRUKIM di masa depan. Kemitraan dengan sektor swasta dapat mendorong inovasi teknologi, sementara keterlibatan akademisi dan komunitas mampu menjembatani kesenjangan digital. Dengan pendekatan holistik ini, SIRUKIM tidak hanya akan bertahan sebagai inovasi temporer, tetapi juga menjadi fondasi transformasi digital pelayanan publik yang berkelanjutan dan berkeadilan di era Revolusi Industri 5.0.

KESIMPULAN

Pertama, implementasi Sistem Informasi Perumahan dan Permukiman (SIRUKIM) di DKI Jakarta telah berhasil mentransformasi pelayanan publik dari sistem konvensional berbasis kertas menjadi layanan digital yang terintegrasi. Dengan menghadirkan berbagai fitur seperti pendaftaran Rusunawa, pengajuan subsidi DP 0 Rupiah, dan mekanisme pengaduan dalam satu platform, SIRUKIM mampu memangkas waktu proses layanan hingga 60%. Keberhasilan ini didukung oleh fitur pelacakan *real-time* yang meningkatkan transparansi dan mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang.

Kedua, meskipun memberikan banyak manfaat, SIRUKIM masih menghadapi sejumlah kendala teknis, termasuk ketidakstabilan server saat lonjakan pengguna, keterbatasan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta masalah integrasi data dengan sistem eksternal seperti Dukcapil dan BPS. Kapasitas penyimpanan *cloud* yang terbatas juga menjadi tantangan seiring meningkatnya volume permohonan. Namun, upaya perbaikan terus dilakukan, termasuk pembaruan regulasi melalui Pergub No. 44 Tahun 2024, yang memperkuat landasan hukum dan alokasi anggaran untuk pengembangan sistem.

Ketiga, tingkat adopsi SIRUKIM di kalangan masyarakat menunjukkan tren positif, dengan lebih dari 75% pengajuan Rusunawa dilakukan secara digital. Survei kepuasan pengguna mengungkap bahwa

mayoritas responden, terutama generasi muda, merasa terbantu dengan kemudahan akses dan antarmuka yang intuitif. Namun, disparitas masih terlihat pada kelompok lansia dan masyarakat berpendidikan rendah, yang menghadapi kendala literasi digital dan akses teknologi. Inisiatif seperti pendampingan teknis dan pusat layanan komunitas telah diluncurkan untuk menjembatani kesenjangan ini.

Keempat, dampak SIRUKIM terhadap efisiensi pelayanan perumahan sangat signifikan, terutama dalam mempercepat proses seleksi Rusunawa dan, menurut persepsi responden, mengurangi praktik korupsi. Namun, beberapa layanan seperti verifikasi DP 0 Rupiah masih memerlukan interaksi fisik karena kompleksitas persyaratan multi-instansi. Resistensi birokrasi di tingkat kelurahan dan beban kerja tim IT juga menjadi tantangan yang perlu diatasi melalui pelatihan intensif dan pengembangan teknologi verifikasi digital.

Kelima, inklusivitas dan keberlanjutan SIRUKIM bergantung pada kemampuan sistem dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti warga miskin perkotaan. Solusi seperti layanan *helpdesk* keliling dan paket internet subsidi telah diujicobakan, tetapi perlu diperluas cakupannya. Selain itu, pengembangan fitur canggih seperti *chatbot* AI dan analisis prediktif, serta penguatan keamanan data, menjadi langkah penting untuk memastikan sistem tetap relevan di masa depan.

Keenam, keberhasilan jangka panjang SIRUKIM memerlukan kolaborasi multipihak, melibatkan pemerintah, sektor swasta, akademisi, dan komunitas. Dengan pendekatan holistik, SIRUKIM tidak hanya menjadi solusi sementara, tetapi juga fondasi transformasi digital pelayanan publik yang berkelanjutan dan berkeadilan. Melalui perbaikan terus-menerus, sistem ini berpotensi menjadi model nasional untuk pelayanan perumahan yang efisien, transparan, dan inklusif di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, *60*(6), 549-559.

DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, *48*(2), 147-160.

DKI Jakarta. (2014). Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 111 Tahun 2014 tentang Penghunian Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa). Berita Daerah Provinsi DKI Jakarta.

DKI Jakarta. (2018). Peraturan Gubernur No. 132 Tahun 2018 tentang Pembinaan Pengelolaan Rumah Susun Milik. Berita Daerah Provinsi DKI Jakarta.

DKI Jakarta. (2021). Peraturan Gubernur No. 70 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Pergub No. 132 Tahun 2018. Berita Daerah Provinsi DKI Jakarta.

DKI Jakarta. (2024). Peraturan Gubernur No. 44 Tahun 2024 tentang Penyempurnaan Sistem Informasi Perumahan dan Permukiman. Berita Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government.* Oxford University Press.

Gil-Garcia, J. R., Zhang, J., & Puron-Cid, G. (2016). Conceptualizing smartness in government: An integrative and multi-dimensional view. *Government Information Quarterly, 33*(3), 524-534.

Heeks, R. (2001). *Reinventing government in the information age: International practice in IT-enabled public sector reform.* Routledge.

Indonesia. (2009). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia.

Indonesia. (2018). Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Lembaran Negara Republik Indonesia.

Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly, 32*(3), 221-236.

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly, 18*(2), 122-136.

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services.* Russell Sage Foundation.

Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government.* Harvard University Press.

OECD. (2019). *The path to becoming a data-driven public sector.* OECD Digital Government Studies.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.

Rhodes, R. A. W. (1997). *Understanding governance: Policy networks, governance, reflexivity and accountability*. Open University Press.

UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development.* United Nations Development Programme.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: Continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science, 36*(1), 1-10.