

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI PALUI DALAM PROSES PELAYANAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN DI KELURAHAN TELAGA BIRU KEC. BANJARMASIN BARAT KOTA BANJARMASIN

Anisa Anggun Alfitri¹, M. Uhaib As'ad², Beni Akhmad³
¹⁾²⁾³⁾FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Kalimantan Selatan
 Email: anisaanggun99@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Aplikasi PALUI dalam Proses Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran di Kelurahan Telaga Biru Kec. Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan data, menganalisa data, dan sejauh mana implementasi kebijakan aplikasi PALUI dalam proses pelayanan administrasi dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian. Data dikumpulkan dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumen (catatan atau arsip), data yang terkumpul tercatat dalam catatan lapangan.

Kebijakan Aplikasi PALUI mengenai proses pelayanan surat keterangan kelahiran di Kelurahan Telaga Biru ini dari tahapan persiapan tentunya menyiapkan sarana prasarana seperti komputer serta menyiapkan sumber daya manusia untuk membantu dalam pelayanan surat-menyurat menggunakan Aplikasi PALUI. Masyarakat disini sangat terbantu dengan adanya pelayanan berbasis Aplikasi PALUI ini, aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat-menyurat khususnya surat keterangan kelahiran meskipun masih terdapat kurangnya sumber daya manusia atau kurangnya pegawai tidak membuat pelayanan menjadi kurang maksimal.

Adanya kebijakan Aplikasi PALUI khususnya dalam pelayanan surat keterangan kelahiran membuat masyarakat merasa dimudahkan dan terbantu dengan adanya pelayanan tersebut sehingga bisa dikatakan cukup berhasil dan berjalan dengan baik mengenai adanya kebijakan tersebut. Dengan berhasilnya sebuah implementasi kebijakan Aplikasi PALUI dalam proses pelayanan surat keterangan kelahiran juga tidak terlepas dari komunikasi yang baik antar pihak kelurahan dengan masyarakat.

Kata Kunci : *Implementasi Kebijakan, Pelayanan Administrasi, Aplikasi PALUI*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the implementation of the PALUI Application Policy in the Service Process for Birth Certificates in Telaga Biru Village, West Banjarmasin District, Banjarmasin City. This research method uses a qualitative approach that aims to collect data, analyze data, and the extent to which the implementation of PALUI application policies in the administrative service process with qualitative descriptive research types to describe or analyze a research result. Data were collected using observations, interviews and documents (records or archives), the data collected were recorded in field notes.

The PALUI Application Policy regarding the birth certificate service process in Telaga Biru Village, from the preparation stage, of course, preparing infrastructure such as computers and preparing human resources to assist in correspondence services using the PALUI Application. The community here is greatly helped by the existence of this PALUI Application-based service, an application that makes it easier for the community to manage correspondence, especially birth certificates, even though there is still a lack of human resources or a lack of employees does not make the service less than optimal.

The existence of the PALUI application policy, especially in the birth certificate service, makes the community feel facilitated and helped by the existence of these services so that it can be said to be quite successful and running well regarding the existence of this policy. The successful implementation of the PALUI Application policy in the birth certificate service process is also inseparable from good communication between the kelurahan and the community.

Keywords : *Policy Implementation, Administrative Services, PALUI Application*

PENDAHULUAN

Administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari bagaimana institusi publik/publik beroperasi dalam kehidupan pemerintahan. Administrasi dapat digambarkan sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat (publik). Administrasi publik dapat digambarkan sebagai kegiatan nasional yang memiliki dampak signifikan pada kehidupan sehari-hari masyarakat baik di tingkat lokal maupun nasional dan mempromosikan kebijakan publik. Hal ini bertujuan untuk merespon lebih cepat untuk memenuhi kebutuhan warga. Menilai keadaan suatu negara tergantung dari dinamika pemerintahan yang ada, sehingga peran pemerintahan dalam negara itu sendiri sangatlah penting. Administrasi dalam konteks ini adalah cara instansi pemerintah memberikan pelayanan kepada warga negara.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab pemerintah dan lembaganya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Mengenai pelayanan publik, katanya: Masyarakat tentunya ingin mendapatkan pelayanan terbaik dari penyedia jasa. Tidak diragukan lagi bahwa pelayanan yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa tersebut.

Pelayanan yang baik tentunya berjalan seiring dengan peran penyedia layanan, lembaga pemerintah. Pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sebagai instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat tentunya memerlukan sumber daya yang memadai dan sikap instansi tersebut untuk mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna. Melayani

Tantangan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya bagaimana menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien, tetapi juga bagaimana memberikan pelayanan yang adil dan demokratis tanpa membedakan status

masyarakat, juga merupakan cara untuk memungkinkan pelayanan di masa depan. Dalam hal ini, merupakan lembaga publik, karena pelayanan publik pada hakekatnya hanyalah sebuah proses dimana individu atau lembaga memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat.

Keberhasilan pelayanan berdasarkan kepuasan pihak yang membutuhkan dapat diartikan dengan membandingkan pendapat antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa pelayanan publik mengutamakan kepentingan publik, memudahkan urusan publik, mempersingkat waktu untuk menyelenggarakan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada massa. (Nurmeidawati, 2021).

Percepatan perkembangan teknologi dan pola pikir masyarakat perkotaan mendorong Pemerintah Kota Banjarmasin untuk membuat inovasi kebijakan guna mempermudah proses pelayanan. Pembuatan kebijakan memang merupakan kegiatan pengambilan keputusan yang cukup jauh jangkauannya, mengambil pandangan jangka panjang dan menggunakan sumber daya yang ada untuk meraih peluang penerimaan masyarakat.

Kota Banjarmasin kini berusaha memberikan pelayanan publik sebaik mungkin agar masyarakat senang ketika menerima pelayanan. Pemerintah Kota Banjarmasin telah menciptakan inovasi yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk mewujudkan Kota Banjarmasin sebagai Kota Cerdas (Smart/Smart City). Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin adalah Aplikasi Layanan Surat Kerlahan yang terintegrasi dengan data kependudukan desa atau yang dikenal dengan Aplikasi PALUI (Pelayanan Administrasi Kerlahan Terpadu) yang diluncurkan pada Januari 2018 dan pendataan kependudukan. Diberlakukan oleh Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil. kota Banjarmasin. Salah satu kecamatan yang mengimplementasikan

aplikasi PALUI adalah Telaga Biru Kec. Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin. Kelurahan Telaga Biru sebagai bagian dari Pemerintah Kota Banjarmasin berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2014 Keputusan Kec. Banjarmasin Barat, Kec. Banjarmasin Timur, Kec. Banjarmasin Utara, Kechi. Banjarmasin Selatan dan Kec. Banjarmasin (Aprian, 2020).

Sehubungan dengan akses kemudahan dalam melakukan pelayanan, aplikasi PALUI ini menghubungkan 52 Kelurahan yang ada di Kota Banjarmasin. Ada 11 jenis surat administrasi yang dilayani dalam aplikasi PALUI ini. Beberapa di antaranya, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Kelahiran dan Surat Keterangan Tak Mampu (Malawat, Vol.3 No.1 2021).

Implementasi kebijakan aplikasi PALUI merupakan fungsi pelayanan yang dilaksanakan di kelurahan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) karena aplikasi PALUI ini terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Instansi yang merupakan sebagai media penghubung antara pihak pemerintah dengan masyarakat harusnya dapat memaksimalkan kualitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instansi tersebut adalah Kelurahan Telaga Biru Kec. Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin. Kelurahan merupakan salah satu unsur penyelenggaraan pemerintah yang memiliki tugas berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dalam penelitian ini implementasi kebijakan aplikasi PALUI lebih terfokus terhadap Surat Keterangan Kelahiran. Dikarenakan masih belum banyak yang mengetahui seberapa penting Surat Keterangan Kelahiran ini dalam proses persyaratan administrasi baik bagi bayi yang

baru lahir maupun orang dewasa yang membutuhkan surat tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Qadir, implementasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk menguji data dan menerapkan sistem yang diperoleh dari kegiatan seleksi. Lebih lanjut menurut Fullan, implementasi adalah proses penerapan ide, program atau rangkaian kegiatan baru dengan harapan orang lain dapat menerima perubahan dan mengubahnya (Rahmat, Vol 04 No 01 2017).

Menurut Carl J. Federick, Leo Agustinus (2008:7) mendefinisikan politik sebagai sekumpulan tindakan yang diusulkan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam keadaan tertentu. Dalam lingkungan ini, terdapat hambatan dan peluang untuk mengimplementasikan kebijakan yang diusulkan. Tujuan khusus Tujuan untuk mencapai tujuan (Sobirin Malian, 2021).

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Agustino (2008: 196), kebijakan implementasi biasanya berarti melaksanakan keputusan politik dasar, biasanya berupa undang-undang atau perintah, atau keputusan badan eksekutif utama atau keputusan otoritas yudisial.

Pelayanan publik atau pelayanan publik menurut Wasistiono (2002) adalah pemberian pelayanan baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Hardiansyah, 2018)

Menurut Sinambela et al (2008:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sejumlah orang yang mempunyai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat

Menurut Sinambela (2010:128) dalam teori administrasi publik mendefinisikan

pelayanan administrasi sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sejumlah orang yang mempunyai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat secara fisik pada suatu produk.

Menurut Ibrahim (2008) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

PALUI (Pelayanan Administrasi Kelurahan Terpadu) merupakan salah satu bentuk inovasi kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Kota Banjarmasin untuk mewujudkan Banjarmasin Smart City (Kota Cerdas) yang diluncurkan pada Januari 2018. Aplikasi PALUI bertujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi di tingkat kelurahan yang berisi data masyarakat di setiap Kelurahan yang dapat diintegrasikan secara online dengan database di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Banjarmasin.

Surat keterangan kelahiran prosedur atau prasyarat penting untuk menyelesaikan formalitas administrasi apa pun. Akta kelahiran diperlukan tidak hanya untuk bayi baru lahir, tetapi juga untuk orang dewasa dan lanjut usia, tergantung kebutuhannya

METODE PENELITIAN

Survei ini menggunakan jenis survei deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:22), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menganalisis hasil penelitian, tetapi tidak untuk menarik kesimpulan yang lebih luas.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

Pengumpulan data kualitatif oleh Lincoln & Guba (1985) menggunakan observasi, wawancara dan dokumen (rekaman atau arsip). Observasi, wawancara, dan dokumen berperan sebagai pelengkap dalam pemenuhan

data yang dibutuhkan sebagai fokus penelitian. Data yang terkumpul dicatat dalam catatan lapangan. Sesuai dengan pendapat tersebut, sumber data yang digunakan dalam teknik pengumpulan data penelitian ini meliputi (Drs. Salim, 2012) :

HASIL PENELITIAN

A. Implementasi Kebijakan Aplikasi PALUI Dalam Proses Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran Di Kelurahan Telaga Biru

1. Komunikasi

- a. Bagaimana tahapan persiapan yang ditempuh Kelurahan Telaga Biru dalam rangka penerapan kebijakan Aplikasi PALUI yang diluncurkan Pemkot Banjarmasin ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staff/pegawai kelurahan yaitu Ibu Terry mengenai hal tersebut menyatakan bahwa :

“ *siap menerima program Aplikasi PALUI yang diluncurkan Pemkot Banjarmasin, persiapannya menyiapkan peralatan pastinya, komputernya, SDM, dan informasinya*”(Wawancara, 23-06-22).

Pendapat tersebut didukung oleh staff/pegawai kelurahan lainnya yaitu Ibu Sinta yang menyatakan bahwa :

“ *aplikasinya sudah diberikan oleh pihak Tapem jadi kelurahan tinggal menggunakan untuk membantu dalam mempercepat dalam proses pembuatan surat menyurat melalui Aplikasi PALUI* ” (Wawancara, 23-06-22).

- b. Bagaimana cara pihak Kantor Kelurahan dalam rangka memberikan informasi terhadap Aplikasi PALUI kepada masyarakat ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staff/pegawai kelurahan yaitu Ibu Terry mengenai hal tersebut menyatakan bahwa :

“ *melalui RT-RT mungkin, dan datang langsung masyarakatnya ke*

kelurahan” (Wawancara, 23-06-22).

Pendapat tersebut didukung oleh staff/pegawai kelurahan lainnya yaitu Ibu Sinta yang menyatakan bahwa :

“ bisa melalui dari sekarang kan sudah jaman digital ya, lewat grub WA, RT, terus RT menshare kembali ke masyarakatnya dan bisa juga waktu pertemuan rapat bersama para RT dan masyarakat juga” (Wawancara, 23-06-22).

- c. Apakah masih adanya masyarakat yang kurang mengetahui pentingnya surat keterangan kelahiran ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staff/pegawai kelurahan yaitu Ibu Terry mengenai hal tersebut menyatakan bahwa :

“ masih, masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui pentingnya surat keterangan kelahiran ” (Wawancara, 23-06-22).

Pendapat tersebut didukung oleh staff/pegawai kelurahan lainnya yaitu Ibu Sinta yang menyatakan bahwa :

“ sebagian masih ada mungkin kalo yang udah lansia-lansia sebagian itu masih belum mengetahui” (Wawancara, 23-06-22).

2. Sumber Daya

- a. Apakah masih ada yang kurang menyangkut sumber daya maupun sumber daya manusia baik secara kualitas maupun kuantitas ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staff/pegawai kelurahan yaitu Ibu Terry mengenai hal tersebut menyatakan bahwa :

“masih kurang dalam kuantitas, banyaknya pegawai kurang, jadi pelayanan kurang maksimal juga ” (Wawancara, 23-06-22).

Pendapat tersebut didukung oleh staff/pegawai kelurahan lainnya yaitu Ibu Sinta yang menyatakan bahwa :

“ masih kurang untuk tim administrasinya atau IT nya ” (Wawancara, 23-06-22)

3. Disposisi

- a. Bagaimana pelaksanaan kegiatan pengimplementasian kebijakan Aplikasi PALUI khususnya dalam pelayanan surat keterangan kelahiran mulai dari pendaftaran, proses pengolahan data dan penyerahan berkas ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staff/pegawai kelurahan yaitu Ibu Terry mengenai hal tersebut menyatakan bahwa :

“pertama yang diperlukan surat pengantar RT, kartu keluarga, ktp mungkin bagi masyarakat yang ingin mengurus surat keterangan kelahiran” (Wawancara, 23-06-22).

Pendapat tersebut didukung oleh staff/pegawai kelurahan lainnya yaitu Ibu Sinta yang menyatakan bahwa :

“melengkapi surat-surat seperti pengantar RT, melampiri kartu keluarga serta ktp untuk pembuatan keterangan kelahiran tersebut” (Wawancara, 23-06-22).

4. Struktur Birokrasi:

- a. Siapa saja yang terlibat dalam pemberian informasi tentang Aplikasi PALUI kepada masyarakat ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staff/pegawai kelurahan yaitu Ibu Terry mengenai hal tersebut menyatakan bahwa :

“seluruh pegawai kelurahan khususnya, para RT, masyarakat itu sendiri” (Wawancara, 23-06-22).

Pendapat tersebut didukung oleh staff/pegawai kelurahan lainnya yaitu Ibu Sinta yang menyatakan bahwa :

“semua pegawai kelurahan telaga biru, juga RT RT” (Wawancara, 23-06-22).

Peneliti disini juga mengumpulkan informasi dengan cara wawancara terhadap masyarakat/penduduk Kelurahan Telaga Biru, berikut pertanyaan dan hasil wawancara tersebut :

- a. Bagaimana tanggapan masyarakat dengan adanya kebijakan Aplikasi

PALUI yang diluncurkan Pemkot Banjarmasin ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat kelurahan telaga biru mengenai hal tersebut menyatakan bahwa :

“ya sangat membantu karena dengan menggunakan aplikasi palui pembuatan suratnya itu lebih cepat karena sudah menggunakan aplikasi kan” (Wawancara, 23-06-22).

Pendapat tersebut didukung oleh masyarakat kelurahan telaga biru lainnya yang menyatakan bahwa :

“menurut ulun, aplikasi palui ini memudahkan kami beurusan pang gasan beurusan surat dan lain-lain lah” (Wawancara, 23-06-22).

- b. Apakah dengan adanya Aplikasi yang ada di kelurahan ini mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan surat seperti surat keterangan kelahiran ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat kelurahan telaga biru mengenai hal tersebut menyatakan bahwa :

“sangat mempermudah untuk membantu yang belum punya akta bisa dibantu dengan surat keterangan kelahiran dari kelurahan” (Wawancara, 23-06-22).

Pendapat tersebut didukung oleh masyarakat kelurahan telaga biru lainnya yang menyatakan bahwa :

“cukup mempermudah sih, dan informasi itu diberikan lawan buhan kelurahan tu cukup detail” (Wawancara, 23-06-22).

- c. Apakah staff/pegawai kelurahan sudah memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat kelurahan telaga biru mengenai hal tersebut menyatakan bahwa :

“ya, sudah sesuai dengan prosedur” (Wawancara, 23-06-22).

Pendapat tersebut didukung oleh masyarakat kelurahan telaga biru lainnya yang menyatakan bahwa :

“pelayanan tu cukup bagus bagi saya masyarakat yang kurang tau dalam berurusan” (Wawancara, 23-06-22).

- d. Apakah staff/pegawai kelurahan bersifat transparansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat kelurahan telaga biru mengenai hal tersebut menyatakan bahwa :

“sangat transparansi, diberikan penjelasan yang mudah, diberikan ya kemudahan lah dalam setiap pengurusan surat” (Wawancara, 23-06-22).

Pendapat tersebut didukung oleh masyarakat kelurahan telaga biru lainnya yang menyatakan bahwa :

“menurut ulun transparansi ja pang pelayanan dalam melayani masyarakat” (Wawancara, 23-06-22).

- e. Berdasarkan jumlah staff/pegawai pelayanan yang ada di Kelurahan apakah sudah cukup untuk membantu masyarakat dalam pengurusan surat menyurat seperti surat keterangan kelahiran ?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat kelurahan telaga biru mengenai hal tersebut menyatakan bahwa :

“ya sangat membantu karena yang belum mempunyai akta kelahiran kan bisa dibuatkan surat keterangan kelahiran sebagai pengganti sementara akta kelahiran” (Wawancara, 23-06-22).

Pendapat tersebut didukung oleh masyarakat kelurahan telaga biru lainnya yang menyatakan bahwa :

- “cukup puas sih saya dilayani pihak kelurahan, ya cukuplah”* (Wawancara, 23-06-22).

Itulah hasil wawancara peneliti dengan staff/pegawai kelurahan beserta masyarakat di lingkungan Kelurahan Telaga Biru.

B. Faktor Pendukung dan Hambatan Implementasi Kebijakan Aplikasi PALUI Dalam Proses Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran

1. Faktor Pendukung Keberhasilan

- a. Mempermudah Masyarakat Dalam Pengurusan Surat

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Diluncurkannya sebuah inovasi kebijakan Aplikasi PALUI oleh Pemerintah Kota Banjarmasin ini sangat membuat masyarakat merasa terbantu dan dimudahkan dalam mengurus berbagai surat seperti surat keterangan kelahiran. Berdasarkan dengan fungsi Aplikasi PALUI sendiri yakni mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

- b. Data Tersaji Dengan Baik
- Mengingat di jaman era digital seperti sekarang tentunya Aplikasi PALUI merupakan terobosan pemerintah mengenai pemanfaatan teknologi yang ada sehingga bisa di akses ke semua Kelurahan yang ada di Banjarmasin khususnya Kelurahan Telaga Biru. Aplikasi ini datanya terhubung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga semua data-data masyarakat tersaji dan tersusun rapi dengan adanya Aplikasi PALUI ini.

2. Hambatan Implementasi Kebijakan Aplikasi PALUI Dalam Proses Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran

Sebuah terobosan kebijakan Aplikasi PALUI yang diluncurkan Pemerintah Kota Banjarmasin ini menggunakan sistem online. Oleh karena itu kadang terjadi gangguan jaringan internet suatu waktu yang menyebabkan aplikasi tidak bisa diakses sehingga ada keterlambatan dalam pelayanan surat keterangan kelahiran. Dengan adanya hambatan tersebut yang kemudian pihak kelurahan membuat surat keterangan kelahiran secara manual.

PEMBAHASAN

Mengingat pentingnya sebuah pelayanan yang baik diberikan kepada masyarakat merupakan faktor menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Pemerintah kecamatan, seperti halnya pemerintah daerah dan pusat, memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakatnya. Untuk itu, Kota Banjarmasin memperkenalkan sebuah inovasi kebijakan bernama Aplikasi PALUI (Pelayanan Pengelolaan Desa Terpadu). Pedoman Aplikasi PALUI ini dibuat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan Kota Banjarmasin yang baik dan menjadi tolak ukur dalam mewujudkan smart city untuk mencapai kesejahteraan. Namun penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan aplikasi PALUI khususnya dalam pelayanan akta kelahiran, dan apakah ada hambatan/kendala selama penerapan aplikasi ini di Kelurahan Telaga Biru Negara Bagian Khetsi. Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin. Dalam hal pelaksanaan kebijakan Aplikasi PALUI mengenai proses pengurusan akte kelahiran di Desa Telaga Biru, dari tahap persiapan tentunya menyiapkan sarana prasarana seperti komputer dan menyiapkan SDM untuk membantu pelayanan surat menyurat dengan menggunakan Aplikasi PALUI. Informasi adanya kebijakan ini diberitahukan pihak kelurahan kepada masyarakat melalui RT atau musyawarah, pihak kelurahan juga

menjelaskan tata cara pengurusan surat terutama akte kelahiran yang memerlukan surat pengantar dari RT, kartu keluarga dan KTP. Masyarakat disini sangat terbantu dengan adanya layanan berbasis Aplikasi PALUI ini, sebuah aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat menyurat khususnya akte kelahiran, meskipun masih kekurangan SDM atau kekurangan pegawai. tidak membuat pelayanan menjadi kurang optimal. Mengenai akte kelahiran, masih ada masyarakat yang belum mengetahui pentingnya surat-surat tersebut, khususnya bagi lansia di lingkungan desa, namun sebagian masyarakat juga mengetahui pentingnya akte kelahiran untuk kelengkapan administrasi. Memiliki akte kelahiran dari Kelurahan dapat membantu mereka yang tidak memiliki akte kelahiran atau akte kelahiran bidan/rumah sakit. Mengenai hambatan dalam pengimplementasian kebijakan Aplikasi PALUI dalam proses pelayanan surat keterangan kelahiran di Kelurahan Telaga Biru ada terkendala dalam masalah jaringan, hal ini disebabkan karena Aplikasi PALUI penggunaannya secara online yang menyebabkan aplikasi tidak bisa diakses sehingga ada keterlambatan dalam pelayanan surat keterangan kelahiran.

Dari hasil analisis tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya kebijakan Aplikasi PALUI khususnya dalam pelayanan surat keterangan kelahiran membuat masyarakat merasa dimudahkan dan terbantu dengan adanya pelayanan tersebut sehingga bisa dikatakan cukup berhasil dan berjalan dengan baik mengenai adanya kebijakan tersebut. Dengan berhasilnya sebuah implementasi kebijakan Aplikasi PALUI dalam proses pelayanan surat keterangan kelahiran juga tidak terlepas dari komunikasi yang baik antar pihak kelurahan dengan masyarakat. Komunikasi yang baik membuat semua informasi yang diberikan bisa diterima oleh masyarakat lingkungan kelurahan. Pihak kelurahan pun memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada, dengan adanya kebijakan Aplikasi PALUI mengenai surat keterangan

kelahiran membuat masyarakat mengetahui pentingnya surat tersebut terkhusus untuk kelengkapan persyaratan administrasi.

Hasil penelitian ini memiliki perbedaan pada hasil penelitian sebelumnya karena pada penelitian sebelumnya satu dari tiga program Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun mengenai pembuatan akte kelahiran belum terasa bermanfaat atau berhasil pada hasil penelitian Rizky Fillya Curtinawati, Agus Suryono, Andy Fefta Wijaya serta kualitas pelayanan Aplikasi PALUI mengenai surat pengantar nikah di Kelurahan Sungai Andai Banjarmasin sudah berjalan cukup baik meskipun masih ada warga yang kurang puas dengan kualitas pelayanannya pada hasil penelitian Rahmat Fazar, Erma Ariyani kemudian penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Kelayan Luar Kec. Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin yang dianalisis dengan berdasarkan *Relative Advantage (Keuntungan Relatif)*, *Compatibility (Kompatibel)*, *Complexity (Kompleksitas)*, *Triability (Trialabilitas)*, *Observability (Dapat diamati)*, masih belum terlaksana dengan optimal pada hasil penelitian Aprian.

PENUTUP

1. Implementasi kebijakan Aplikasi PALUI (Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi) dalam proses pelayanan surat keterangan kelahiran di Kelurahan Telaga Biru bisa dikatakan cukup berhasil dan berjalan dengan baik mengenai adanya kebijakan tersebut bisa dilihat dari proses dan dilihat dari tercapainya tujuan yang mana masyarakat merasa dimudahkan dan terbantu dengan adanya pelayanan tersebut meskipun masih ada kekurangan dalam tenaga kerja tidak membuat pelayanan menjadi kurang maksimal. Dengan adanya layanan Aplikasi PALUI ini menjadi lebih mudah dan cepat serta menghemat waktu baik bagi pegawai maupun masyarakat.

Keberhasilan itu tidak terlepas dari komunikasi yang baik antar pihak kelurahan dengan masyarakat.

2. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Aplikasi PALUI dalam proses pelayanan surat keterangan kelahiran di Kelurahan Telaga Biru terbagi menjadi 2, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung disini yaitu mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat serta data yang ada tersaji dengan baik. Sedangkan faktor penghambat dikarenakan kebijakan Aplikasi PALUI yang diluncurkan Pemerintah Kota Banjarmasin ini berbasis sistem online jadi terdapatnya gangguan jaringan internet yang menyebabkan aplikasi tidak bisa diakses sehingga ada keterlambatan dalam pelayanan surat keterangan kelahiran.

Sinambela. Lijan Poltak. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja, Jakarta: Bumi Aksara.

Sobirin Malian, M. U. (2021). *Kebijakan Publik Dalam Negara Hukum*. Yogyakarta: Kreasi Total Media.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprian, N. (2020). Inovasi pelayanan administrasi kelurahan terintegrasi (Palui) di kelurahan kelayan luar Kec. banjarmasin barat. 2.
- Salim, M. &. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Hardiansyah, D. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Malawat, S. H. (Vol.3 No.1 2021). Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi Guna Mewujudkan Konsep Smart City di Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 30-35.
- Nurmeidawati, M. F. (2021). *strategi meningkatkan kualitas pelayanan di kantor desa batu tanam*, 2.
- Rahmat, D. (Vol 04 No 01 2017). Implementasi Kebijakan Program Bantuan Hukum Bagi Masyarakat . *Jurnal Unifikasi*, 37.