

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN TERINTEGRASI (PALUI) DI KELURAHANAN KELAYAN LUAR KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH KOTA BANJARMASIN

Aprian¹, Normajatun², Fakhsiannor³

¹Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 16120115

²Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1116116301

³Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1120106301

*email: aprianpri25@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin dan apa saja yang menjadi hambatan penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi kepada pegawai dan masyarakat Kelurahan Kelayan Luar. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin yang dianalisis dengan berdasarkan *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kompatibel), *Complexity* (Kompleksitas), *Triability* (Triabilitas), *Observability* (Dapat diamati), masih belum terlaksana dengan optimal. Faktor yang menghambat penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin yang ditemukan peneliti meliputi yakni faktor teknologi/teknis, faktor kurangnya sosialisasi, dan faktor budaya masyarakat dalam penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) kepada masyarakat.

Kata Kunci : inovasi pelayanan, pelayanan publik

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the description of the Innovation Of Integrated Village Administration Services (Palui) In Kelayan Luar Village Banjarmasin Central District, Banjarmasin City and what are the obstacles to the Innovation Of Integrated Village Administration Services (Palui) In Kelayan Luar Village Banjarmasin Central District, Banjarmasin City. The research method uses a qualitative approach to the type of descriptive research. Data was collected by observation, interview and documentation to the Kelayan Luar Village staff and community. Data analysis was performed with descriptive qualitative analysis. The results showed that the application of Integrated Administrative Service Innovation Application (PALUI) in Kelayan Luar Village Banjarmasin Central District, Banjarmasin City was analyzed based on Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability (Can be observed), is still not implemented optimally. Factors that hinder the application of Integrated Village Administrative Service Innovation Application (PALUI) in Kelayan Luar Village, Central Banjarmasin District Banjarmasin City that researchers found include the technological / technical factors, the lack of socialization, and community cultural factors of the application of Integrated Village Administrative Service Innovation Application (PALUI) to the public.

Keywords: service innovation, public service

PENDAHULUAN

Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat tugas pemerintah sudah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berbunyi bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan yang baik kepada masyarakat ialah harus didukung oleh penyedia layanan yang berkompeten, handal, mampu memahami kondisi serta dapat melaksanakan tugas pokok sesuai dengan bidang tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya dari penyedia layanan publik. Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuat para pelayan publik harus lebih baik dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang kemudian memunculkan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan maksud untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik.

Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan pemerintah sehubungan dalam memberikan pelayanan publik dalam Achmad Nurmandi dkk (2018:163) yaitu mengoptimalkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* yang disebut *Electronic Government (E-Government)*. *E-government* merupakan sebuah proses pemberdayaan teknologi informasi guna sebagai alat bantu pemerintah dalam menjalankan sistem pemerintahan secara efektif dan efisien yang dapat meningkatkan hubungan pemerintah dengan pihak lain. *e-government* adalah sebuah cara untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat yang berbasis teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Kota Banjarmasin saat ini tengah berupaya untuk memberikan pelayanan publik secara prima kepada warganya. Dan diterapkan sampai ke tingkat Kelurahan. Dimana Pemerintah Kota Banjarmasin berinovasi untuk memberikan kemudahan, cepat dan akurat Aparatur Kelurahan dalam melayani warganya mengenai pelayanan surat menyurat melalui Pelayanan Administrasi Kelurahan secara Online. Salah satu inovasi Pemerintah Kota Banjarmasin adalah dengan membuat suatu Aplikasi Pelayanan Persuratan Kelurahan yang diintegrasikan dengan data penduduk perkelurahan atau yang bisa disebut dengan Aplikasi PALUI (Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi) Dimana data penduduk tersebut diambil dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin. Salah satu kelurahan yang menerapkan aplikasi PALUI ini yaitu Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. Kelurahan Kelayan Luar sebagai bagian dari Pemerintahan Daerah Kota Banjarmasin, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 10 tahun 2014 tentang Penetapan Kecamatan Banjarmasin Barat, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kecamatan Banjarmasin Selatan Dan Kecamatan Banjarmasin Tengah.

Berdasarkan uraian di atas penulis ingin mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik berbasis Aplikasi Terintegrasi “PALUI” yang ada di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi kepada pegawai dan masyarakat Kelurahan Kelayan Luar. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Kelurahan Kelayan Luar

Kelurahan Kelayan Luar berada di wilayah Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin, yang mempunyai jumlah penduduk s.d bulan April 2020 sebanyak 5308 jiwa, yang terdiri dari 2557 jiwa laki-laki dan 2641 jiwa perempuan. Kelurahan Kelayan Luar penduduknya mayoritas terdiri dari 4 etnis suku yaitu banjar, madura, jawa, cina dan mayoritas penduduknya beragama islam.

Secara geografis Kelurahan Kelayan Luar terletak Kecamatan Banjarmasin Tengah dengan perbatasan wilayah kelurahan sebagai berikut :

- Sebelah utara : Kelurahan Pekapuran Laut.
- Sebelah Barat : Sungai Kelayan-Kecamatan Banjarmasin Selatan.
- Sebelah Timur : Kecamatan Banjarmasin Timur.
- Sebelah Selatan : Kecamatan Banjarmasin Selatan.

Adapun Visi Kelurahan Kelayan Luar yaitu “Terwujudnya Pelayanan Prima kepada Masyarakat dengan Transparan.” Dan Misi Kelurahan Kelayan Luar yaitu meningkatkan kemampuan dan keterampilan kinerja aparatur kelurahan, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, mewujudkan kondisi lingkungan kelurahan yang aman, tertib dan terkendali serta mewujudkan pelayanan yang teratur, menyeluruh, mudah, cepat dan tepat.

Adapun jenis pelayanan surat yang ada di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah yaitu Surat Penguasaan Tanah/Sporadik, Surat Domisili, Surat Waris, Surat Keterangan Umum, Surat Keterangan Nikah, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah Keluar, Surat SKTM, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tempat Usaha, Surat Belum Memiliki Rumah dan Surat Belum Pernah Menikah.

2. Prosedur Pembuatan Surat Permohonan melalui Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI)

Berikut merupakan prosedur pembuatan Surat Permohonan melalui Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) :

- a. Membuat Surat Pengantar RT
- b. *Download* / Instal aplikasi PALUI MOBILE di app *Play Store*
- c. Mengisi Formulir yang disediakan Aplikasi PALUI sesuai Permohonan
- d. Mendapatkan Nomor Registrasi
- e. Pengambilan Surat akan diberitahukan melalui Aplikasi/No.Telepon bahwa Surat yang diurus melalui Aplikasi PALUI sudah dapat diambil

3. Prosedur Penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin

Penyediaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian terpenting yang harus dilakukan oleh pemerintah. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik.

Seperti halnya di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin, untuk memudahkan masyarakatnya mendapatkan pelayanan kelurahan, masyarakat harus terlebih dahulu mendownload Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) melalui smartphone pada Play store. Kemudian masyarakat harus memenuhi persyaratan lain seperti Surat Pengantar dari RT, KTP, dan KK. Selain itu masyarakat yang ingin membuat surat permohonan di Kelurahan Kelayan Luar juga harus melalui beberapa prosedur yang akan dijelaskan di bawah ini :

- a. Pendaftaran Surat Permohonan

- b. Menerima dan Memeriksa Surat Permohonan
- c. Proses Pembuatan Surat Permohonan
- d. Penandatanganan dan Pembubuhan Stempel Pada Surat Permohonan
- e. Pengambilan Surat Permohonan

4. Penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 139 Tahun 2016 bahwa pembentukan aplikasi pelayanan administrasi kelurahan terintegrasi dilakukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan, menjadi dasar Pemerintah Kota Banjarmasin untuk Inovasi Pelayanan Publik berbasis Aplikasi PALUI dalam Pembuatan Surat Permohonan di Kelurahan.

Dengan demikian diciptakannya Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi "PALUI" dalam Pembuatan Surat Permohonan, akan dianalisis sejauh mana keberhasilan inovasi yang diberikan terhadap kesesuaiannya dengan menjawab permasalahan dan kebutuhan pada perkembangan saat ini. Untuk memperoleh data penulis melakukan wawancara kepada : Lurah Kelurahan Kelayan Luar, Kasi Pemerintahan dan Kemasyarakatan, Kelurahan Kelayan Luar staf Kasi Pemerintahan dan Kemasyarakatan Kelurahan Kelayan Luar, dan dua orang anggota masyarakat Kelurahan Kelayan Luar.

Keberhasilan Pemerintah Kelurahan Kelayan Luar di dalam menerapkan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi "PALUI" akan dianalisis dengan teori atribut inovasi oleh Rogers (dalam Suwarno, 2008:17-18) hasil penelitiannya dapat dilihat pada uraian sebagai berikut :

a. *Relative Advantage* / Keuntungan Relatif

Berdasarkan hasil penelitian mengenai keuntungan relatif Aplikasi PALUI ini sebenarnya mempermudah masyarakat dalam pengurusan pembuatan Surat Permohonan, akan tetapi kebanyakan masyarakat masih belum mengetahui tentang Aplikasi PALUI ini. Dengan diberlakukannya sistem Online melalui *smartphone*, pelayanan tersebut merupakan bentuk nilai kebaruan yang terjadi. Nilai ini membedakan dari inovasi sebelumnya dikarenakan memiliki nilai keuntungan yang relatif lebih baik. Meski memiliki nilai kebaruan dan memiliki nilai keuntungan yang relatif lebih baik, dalam penerapan inovasi pelayanan publik berbasis Aplikasi Palui ini dapat dikatakan rendah. Hal ini dipengaruhi karena beberapa alasan diantaranya kurangnya sosialisasi dan media informasi tentang SOP penggunaan Aplikasi PALUI yang diberikan pihak Kelurahan kepada masyarakatnya.

b. *Compatibility* atau kesesuaian

Dari hasil penelitian mengenai kesesuaian Inovasi Penerapan Aplikasi Administrasi Pelayanan Terintegrasi (PALUI) ini memang memiliki perubahan yang signifikan yaitu perubahan dari manual ke elektronik, namun fungsi dari pelayanan ini masih tetap sama yaitu membuat Surat Permohonan di Kelurahan. Sebelumnya masyarakat yang membuat Surat Permohonan langsung datang dan mengantri di Kantor Kelurahan, sekarang dengan mendownload Aplikasi PALUI di *Play Store* masyarakat dapat membuat Surat Permohonan di rumah saja dan hanya ke kantor Kelurahan saat Surat Permohonan sudah selesai.

Inovasi ini diberlakukan untuk menyempurnakan inovasi sebelumnya. Jika sebelumnya pelayanan dilakukan secara langsung mendatangi ke kantor, maka inovasi Aplikasi PALUI ini hadir sebagai penyempurna pelayanan sebelumnya karena pada dasarnya semua sama mulai dari aturan dan persyaratan untuk mengurusnya. Hal yang membedakan hanya dalam mekanisme pelayanan yang menjadi lebih sederhana dan efektif. Dengan pemberlakuan secara online, hal yang menjadi fokus perubahannya yaitu ketika melakukan pendaftaran, mekanisme antri, dan efisiensi dokumen yang harus dikumpulkan secara *paper based* dapat disederhanakan menjadi bentuk digital. Dengan adanya inovasi PALUI ini yang mendukung inovasi pelayanan manual, maka kesesuaian inovasi pelayanan Aplikasi PALUI sesuai dengan pelayanan sebelumnya.

c. *Complexity* atau Kerumitan

Dari hasil penelitian mengenai kerumitan inovasi pelayanan Aplikasi PALUI dalam pembuatan Surat Permohonan yaitu apabila jaringan internet mengalami gangguan dan saat

terlalu banyaknya yang menggunakan Aplikasi tersebut sehingga Aplikasi tidak dapat di akses, serta sering adanya pembaharuan Aplikasi dan pemeliharaan sistem yang membuat Aplikasi tersebut tidak bisa di akses. Padahal Aplikasi PALUI ini sangat lah mudah digunakan, masyarakat hanya perlu menyediakan *Handphone Android* dan kuota internet untuk mendownload Aplikasi PALUI secara gratis pada *Play Store*.

Jadi Inovasi Penerapan Aplikasi Administrasi Pelayanan Terintegrasi (PALUI) memiliki tingkat kerumitan yang sedang, karena aplikasi yang sangat sederhana dan dapat digunakan siapa saja, Hanya saja Aplikasi PALUI sering mengalami gangguan internet serta pembaharuan Aplikasi yang membuat Aplikasi PALUI tidak dapat di akses.

d. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Dari hasil penelitian mengenai kemungkinan dicoba dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kelurahan Kelayan Luar sudah terbiasa mengurus Surat Permohonan langsung datang di Kantor Kelurahan Kelayan Luar sehingga masyarakat yang menggunakan Aplikasi PALUI masih belum banyak. Akan tetapi Aplikasi ini ada kemungkinan dicoba oleh masyarakat apabila informasi tentang Aplikasi PALUI ini jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat

e. *Observability* atau Kemudahan diamati

Dari hasil penelitian mengenai Kemudahan diamati dalam pelaksanaannya, Kelurahan Kelayan Luar telah melakukan berbagai upaya agar masyarakat dapat mengetahui adanya inovasi yang diciptakan pemerintah sehingga tujuan inovasi ini diharapkan partisipasi masyarakat dapat menggunakan pembuatan Surat Permohonan melalui Aplikasi PALUI juga cukup tinggi, hal ini dimaksudkan agar tujuan dari inovasi ini dapat terlaksana. Meski pemerintah sudah melakukan upaya untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengamatan atau menerima informasi terkait inovasi yang diberlakukan salah satunya melalui proses sosialisasi, hal ini tidak menjamin keberhasilan sosialisasi terhadap kenyataan program yang terjadi. Dari atribut *observability* atau kemudahan untuk diamati dan menjadi partisipasi masyarakat, dapat dikatakan belum tercapai.

Dalam pelaksanaannya, pengamatan dan penilaian yang seharusnya dilakukan masyarakat untuk berpartisipasi terhadap inovasi pelayanan memiliki kekurangan yaitu dari proses sosialisasi. Dari segi pemerintah kota, sebenarnya telah dilakukan sosialisasi sebagai upaya pengenalan inovasi dan pembentukan citra positif agar masyarakat Kelurahan Kelayan Luar yakin dan percaya atas capaian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Namun dalam kenyataannya, masih banyak terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya penerapan inovasi pelayanan pembuatan Surat Permohonan berbasis Aplikasi PALUI.

5. Hambatan Penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin

Dalam temuan penelitian di Kelurahan Kelayan Luar ditemukan beberapa faktor penghambat yaitu terhambatnya teknologi dan kurangnya sosialisasi mengenai inovasi. Adapun faktor penghambat penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi “PALUI” dalam Pembuatan Surat Permohonan adalah sebagai berikut:

a. Faktor Teknologi atau Teknis

Penerapan inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Bagian Pemerintahan Kota Banjarmasin ini memiliki hambatan salah satunya adalah bagian teknologi atau teknis yaitu apabila ada gangguan jaringan internet yang lelet yang dapat mengakibatkan Aplikasi PALUI tidak dapat diakses ataupun dibuka. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Padli Aulia, SE selaku Lurah di Kelurahan Kelayan Luar, beliau menyatakan bahwa faktor teknologi atau teknis menjadi penghambat terjadinya inovasi. Aplikasi Palui ini sering mengalami gangguan jaringan sehingga pegawai kelurahan tidak dapat menjalankan aplikasi tersebut dan saat ini Aplikasi PALUI masih belum bisa diakses untuk sementara waktu karena adanya pembaharuan Aplikasi dan pemeliharaan sistem Aplikasi sehingga aplikasi ini masih belum bisa digunakan secara optimal dengan begitu faktor ini dapat menghambat jalannya Inovasi Pelayanan Publik berbasis Aplikasi “PALUI” dalam Pembuatan Surat Permohonan.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang tepat akan mendorong semua pihak untuk menyerap dan mengembangkan pengetahuan-pengetahuan baru. Dilihat dari temuan peneliti saat penelitian bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Permohonan berbasis

Aplikasi PALUI masih belum berjalan optimal dikarenakan sering mengalami gangguan jaringan sehingga pegawai kelurahan tidak dapat menjalankan aplikasi tersebut dan saat ini Aplikasi PALUI masih belum bisa diakses untuk sementara waktu karena adanya pembaharuan Aplikasi dan pemeliharaan sistem Aplikasi.

b. Faktor Kurangnya Sosialisasi

Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat juga menghambat penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi “PALUI” dalam Pembuatan Surat Permohonan. Hal ini mengakibatkan sebagian masyarakat belum mengetahui adanya Inovasi Pelayanan Publik berbasis Aplikasi “PALUI”.

Faktor kurangnya sosialisasi ini juga disampaikan oleh Ibu Rusliana Riani, SE selaku Kasi Pemerintahan dan Kemasyarakatan Kelurahan Kelayan Luar yang menyatakan bahwa kurangnya proses sosialisasi juga menghambat Inovasi Pelayanan Publik berbasis Aplikasi PALUI dalam Pembuatan Surat Permohonan di Kelurahan. Sehingga dalam kenyataannya masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya Inovasi Pelayanan Publik berbasis Aplikasi PALUI ini.

Dari pendapat tersebut, temuan penelitian mengetahui bahwa kurangnya sosialisasi menjadi faktor penghambat penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi “PALUI” dalam Pembuatan Surat Permohonan. Sehingga dalam kenyataannya masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya kebijakan pelayanan pembuatan Surat Permohonan berbasis Aplikasi PALUI. Dari hasil temuan penelitian, masih banyaknya masyarakat Kelurahan Kelayan Luar yang tidak mengetahui adanya penerapan inovasi pelayanan pembuatan Surat Permohonan berbasis Aplikasi PALUI di Kelurahan dikarenakan faktor kurangnya sosialisasi dari pihak kelurahan. Beberapa pengguna layanan pembuatan Surat Permohonan secara manual atau langsung datang ke kantor kelurahan berpendapat bahwa sosialisasi terkait adanya inovasi tersebut harus semakin digencarkan karena masih banyak masyarakat Kelurahan Kelayan Luar yang belum mengetahui adanya penerapan inovasi pelayanan publik tersebut.

c. Faktor Budaya Masyarakat

Faktor Budaya Masyarakat merupakan salah satu kendala dalam penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi “PALUI” dalam pembuatan surat permohonan.

Dalam pembuatan surat permohonan, masyarakat sudah terbiasa mengurus surat permohonan dengan datang langsung ke Kantor Kelurahan Kelayan Luar sehingga untuk pengguna Aplikasi PALUI dalam pembuatan Surat permohonan masih belum ada yang menggunakannya. Menurut masyarakat lebih suka datang langsung dan berbicara kepada pegawai kelurahan untuk membuat surat permohonan, jadi apabila ada yang kurang dengan persyaratan yang dibawa, masyarakat langsung paham dengan penjelasan dari pegawai kelurahan.

Hal ini juga dikarenakan masyarakat yang sering mengurus surat permohonan di Kantor Kelurahan adalah orang tua jadi masih kurang memahami tentang Pelayanan menggunakan Aplikasi PALUI yang berbasis *Online*.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan tentang penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi “PALUI” dalam Pembuatan Surat Permohonan di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin yaitu :

- a. Dalam penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin belum optimal. Dilihat dengan atribut Inovasi Pelayanan Publik yaitu : 1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif. Meski memiliki nilai kebaruan dan memiliki nilai keuntungan yang relatif lebih tinggi, pengguna layanan Aplikasi PALUI masih sedikit dikarenakan pandangan masyarakat bahwa dengan datang langsung ke kantor kelurahan akan memudahkan proses pelayanan. 2) *Compatibility* atau kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Inovasi ini diberlakukan untuk menyempurnakan pelayanan sebelumnya. 3) *Complexity* atau Kerumitan Dengan sifatnya yang baru. Inovasi Penerapan Aplikasi Administrasi Pelayanan Terintegrasi (PALUI) memiliki tingkat kerumitan yang sedang, karena aplikasi yang sangat sederhana dan

dapat digunakan siapa saja, Hanya saja Aplikasi PALUI sering mengalami gangguan internet serta pembaharuan Aplikasi yang membuat Aplikasi PALUI tidak dapat di akses. 4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba. Inovasi Penerapan Aplikasi Administrasi Pelayanan Terintegrasi (PALUI) sudah terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih dari pelayanan manual. Namun dalam atribut ini masih kurang berjalan dengan baik dikarenakan dalam proses sosialisasinya terkait pembuatan Surat Permohonan melalui Aplikasi PALUI masih kurang. 5) *Observability* atau kemudahan untuk diamati. Inovasi Penerapan Aplikasi Administrasi Pelayanan Terintegrasi (PALUI) dalam pelaksanaannya, pengamatan dan penilaian yang seharusnya dilakukan masyarakat untuk berpartisipasi terhadap inovasi pelayanan memiliki kekurangan.

- b. Hambatan dalam penerapan Aplikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin yaitu : Pertama Faktor Teknologi atau Teknis, Aplikasi PALUI masih belum berjalan optimal dikarenakan sering mengalami gangguan jaringan dan saat ini Aplikasi PALUI masih belum bisa diakses untuk sementara waktu karena adanya pembaharuan Aplikasi dan pemeliharaan sistem Aplikasi. Kedua Faktor Kurangnya Sosialisasi, masih banyaknya masyarakat Kelurahan Kelayan Luar yang tidak mengetahui adanya penerapan inovasi pelayanan pembuatan Surat Permohonan berbasis Aplikasi PALUI di Kelurahan dikarenakan faktor kurangnya sosialisasi dari pihak kelurahan. Ketiga Faktor Budaya Masyarakat, yang dimana masyarakat sudah terbiasa mengurus surat permohonan dengan datang langsung ke Kantor Kelurahan Kelayan Luar.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan, peneliti dapat memberikan saran untuk mengoptimalkan Inovasi Penerapan Aplikasi Administrasi Pelayanan Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin berupa:

- a. Sebaiknya pegawai Kelurahan Kelayan Luar memberi masukan kepada Bagian Pemerintahan Kota Banjarmasin untuk segera mengoptimalkan pembaharuan Aplikasi PALUI agar Aplikasi PALUI dapat digunakan kembali oleh masyarakat dan agar penerapan inovasi pelayanan ini berjalan sesuai dengan tujuan adanya Aplikasi PALUI ini untuk mempermudah pelayanan masyarakat.
- b. Sebaiknya Pegawai Kelurahan Kelayan Luar membuat kegiatan sosialisasi terkait Inovasi Penerapan Aplikasi Administrasi Pelayanan Terintegrasi (PALUI) dilakukan secara terus menerus dan bersinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, Dr M.Si. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nurmandi, Achmad dkk. 2018. *Pelayanan Sektor Publik*. UMY Press. Yogyakarta
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 10 tahun 2014 tentang Penetapan Kecamatan Banjarmasin Barat, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kecamatan Banjarmasin Selatan Dan Kecamatan Banjarmasin Tengah.*
- Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 139 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi Di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin*
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. *Natapraja*, 6(1), 69. <https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>
- Ridhani, A. (2018). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kelahiran engan Program*

Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan (Universitas Lambung Mangkurat). Retrieved from <http://digilib.ulm.ac.id/archive/digital/detailed.php?code=4630>

Somantri, O., & Hasta, I. D. (2017). Implementasi e-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (SOA). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 2(1), 23–29.