

EFEKTIVITAS APLIKASI PALUI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TELAGA BIRU KECAMATAN BANJARMASIN BARAT KOTA BANJARMASIN

Sri Nurhayati¹, Drs. H Deli Anhar², Decky Kuncoro³

¹ Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19120471

² Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 0010106201

¹ Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1104048501

Email: srinurhayati588@gmail.com

ABSTRAK

Efektivitas pelayanan sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam menindaklanjuti pelayanan publik berbasis elektronik, Pemerintah Kota Banjarmasin membuat program Aplikasi PALUI (Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi PALUI dalam pelayanan publik di kelurahan Telaga Biru Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan metode model Miles dan Huberman, melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program aplikasi PALUI sudah efektif dalam penerapannya, dapat dilihat dari pelayanan persuratan di Kelurahan yang menjadi lebih cepat dan sesuai dengan target sasaran. Integrasi pada Aplikasi PALUI sudah efektif, dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam proses pembuatan persuratan. Adaptasi pada program aplikasi PALUI sudah efektif karena telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Produksi fitur aplikasi PALUI sudah digunakan sesuai dengan fungsinya. Efisiensi telah tercapai karena adanya perubahan dari yang sebelumnya manual kini telah bergeser menjadi digital. Kepuasan pada aplikasi PALUI dapat dikatakan cukup baik karena banyaknya pihak yang sudah merasakan kemudahan. Disarankan untuk data kependudukan di Aplikasi PALUI dapat *diupdate* secara berkala sehingga tidak perlu menginput secara manual. Aplikasi PALUI diharapkan dapat berkembang lebih baik agar dapat mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke Kelurahan.

Kata Kunci: efektivitas, aplikasi, pelayanan public

DAFTAR PUSTAKA

- Alfitri, A. A., M. Uhaib, & Beni Akhmad. (2022). *Implementasi Kebijakan Aplikasi PALUI Dalam Proses Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran Di Kelurahan Telaga Biru Kec. Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin.*
- Aprian, Normajatun, & Fakhsiannor. (2020). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) Di Kelurahan Kelayan Utara Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.*
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.*
- Gibson, Ivancevich, & Donnely. (1997). *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur Proses.* Jakarta: Erlangga.
- Malawat, S. H. (2021). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan. Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi Guna Mewujudkan Konsep Smart City di Kota Banjarmasin.*
- Pratiwi, E. (2020). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Aplikasi Pelayanan Administrasi Terintegrasi (PALUI) Di Kelurahan Basirih.*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: PT. Alfabeth .