



EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN TERINTEGRASI (PALUI) PADA KELURAHAN ALALAK UTARA KOTA BANJARMASIN

Hairansyah¹⁾, Alma Rizkia^{2)*}, Junaidy³⁾, Beni Akhmad⁴⁾

^{1)2)*3)4)}FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB (Uniska) Banjarmasin

Email : rizkiaalma19@gmail.com

Corresponding Author*

Abstract

DOI:

10.31602/as.v10i1.12898

Riwayat Artikel :

Diterima : 26-10-2024

Disetujui : 01-12-2024

Diterbitkan : 31-05-2025

Hal : 1 - 5

The purpose of this study was to determine the Effectiveness of Integrated Village Government Services (Palui) and find out the factors that inhibit the Effectiveness of Integrated Village Government Services (Palui) in Alalak Utara Village, Banjarmasin City. To find out how the Effectiveness of the PALUI Integrated Village Administrative Services as administrative services in Alalak Utara Village, Banjarmasin City. So in research using a qualitative approach. In this study using descriptive research type. data collection techniques carried out by interviews, documentation and observation. From the results of the study, the Integrated Village Administration Service (PALUI) in Alalak Utara Village, Banjarmasin City cannot be said to be effective. because three indicators have not been fulfilled, namely goal attainment, integration and adaptation. Judging from the large number of people who still carry out their business by coming directly to the kelurahan instead of using the PALUI application, there is no socialization from the kelurahan and the community is not used to the PALUI application. the obstacle factor is the lack of socialization regarding the Palui Application by the Alalak Utara Sub-District of Banjarmasin City, the lack of enthusiasm of the community for the Palui Application and the Alalak Utara Village Community not familiar with technological developments. Based on the results of the research and discussion that has been described.

Keywords: Effectiveness, PALUI Application, Kelurahan



This is an open-access article under the CC-BY 4.0 License. Copyright © 2025 by Journal As Siyasa

PENDAHULUAN

Kehidupan pada era sekarang tidak luput dengan teknologi, adanya teknologi mempermudah segala bentuk kegiatan maupun urusan. Keberadaan teknologi dikalangan masyarakat sekarang sudah tidak asing lagi, hampir dikalangan usia menggunakan teknologi dari yang mengerjakan urusan secara manual sekarang sudah memanfaatkan teknologi untuk memudahkan urusan.

Di negara Indonesia berkewajiban untuk melayani setiap warga negara, sesuai

dengan UU nomor 25 tahun 2009 yang berbunyi “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

E-Government merupakan penggunaan teknologi sebagai alat bantu dalam pelayanan pemerintahan agar berjalan dengan efektif dan efisien. Dengan adanya

e-government ini menjadikan peluang baru agar meningkatkan kualitas pemeritah, dengan cara meningkatkan melalui pelayan-pelayanan baru agar meningkatkan partisipasi masyarakat dan terciptanya peningkatan terhadap global information infrastructure. Di negara Indonesia, e-government diperkenalkan melalui Intruksi Presiden No 6 Tahun 2001 tentang Telematika (telekomunikasi, Media dan Informasi) yang menyatakan aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Intruksi Presiden RI No 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government adalah bukti keseriusan pemerintah Indonesia dalam meningkatkan pelayanan melalui electronic government.

Sehubungan dengan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan publik, Pemerintah Kota Banjarmasin meluncurkan sebuah aplikasi berbasis android yaitu Palui Mobile, yang bisa di download melalui playstore. Palui tersebut singkatan dari Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi. Berdasarkan peraturan walikota Banjarmasin No 41

Tahun 2018 tentang penyelenggaraan e-Government.

Diluncurkannya aplikasi ini sejak Januari 2018, yang menghubungkan dengan 52 Kelurahan

yang ada di Kota Banjarmasin. Dengan 11 surat administrasi diantaranya Surat Keterangan kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar Pindah, Surat Pengantar Perkawinan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Kelakuan Baik, Surat Keterangan Usaha, Surat Izin Usaha Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah, Surat Keterangan Belum Pernah Kawin dan Surat Keterangan Umum.

Diluncurkannya Aplikasi ini, guna mempermudah penyelenggaraan pelayanan kelurahan yang ada di kota Banjarmasin, agar terciptanya pelayanan publik yang cepat dan akurat sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam mendapatkan pelayanan

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Pada dasarnya efektivitas tidak asing lagi bagi kegiatan sehari-hari, dimana setiap kegiatan, kita menginginkan kegiatan tersebut berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Secara umum efektivitas sebuah situasi yang memberikan suatu pencapaian tujuan yang di ukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu yang telah dipersipkan sebelumnya. Menurut Mardiasmo (2017:134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai suatu tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Menurut Gibson (2013:46) efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka mereka dinilai efektif.

Faktor yang mempengaruhi Efektivitas

Menurut Discon dan Wetherbe dalam (Samsudin, 2014) lima faktor yang mempengaruhi efektifitas yaitu :

1. kualitas Aparatur

Kualitas apartur yaitu tingkat pendidikan dan pelatihan, pengalaman dan kinerja yang dimiliki oleh aparatur dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas yang menjadi tanggung jawab anggotanya agar tercapaiya tujuan organisasi.

2. Kualitas Administrator

Kompetensi administrator dalah kemampuan kerja yang dimiliki setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, serta didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan standar.

3. Disiplin

Disiplin yaitu yang berhubungan dengan kepatuhan serta ketaan terhadap peraturan yang berlaku.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala jenis perlengkapan serta fasilitas kerja, yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam melaksanakan kerja agar tercapainya tujuan

5. Pengawasan

Pengawas iyalah sebuah proses pengamatan dari pelaksanaan kegiatan agar kegiatan yang telah direncanakan berjalan sesuai rencana sebelunya.

Pelayanan Publik

Pelayanan secara umum merupakan kegiatan yang dilakukan atau tunjukan agar memberikan kepuasan kepada pelanggan/masyarakat agar terpenuhinya keinginan ataupun kebutuhan.

Menurut Kotler (Laksana 2018:85) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut UU No 25 Tahun 2009, 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.

Menurut Hayat (2017:22) pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya

Unsur Pelayanan Publik

Tiga unsur penting dalam Pelayanan Publik (Dalam buku: Modul Pelayanan Publik 2016) yaitu :

1. Unsur Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik, Setiap Penyelenggara Publik, lembaga dan sebagainya yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk pelayanan publik. Dibentuk hanya untuk Pelayanan Publik.
2. Unsur Penerima Layanan, dalam penerima layanan yang terlibat seperti masyarakat, organisasi berkepentingan yang memerlukan pelayanan.
3. Unsur Kepuasan, yang diberikan yang diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Menurut Mukhtar (2013:10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu

Tempat penelitian ini dilakukan di Kelurahan

Alalak Utara Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. kaitannya dengan pelaksanaan pemberian pelayanan publik yang berkaitan dengan Aplikasi PALUI Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 cara yaitu ;

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau

lebih, untuk melakukan kegiatan tanya jawab dengan tujuan agar mendapatkan informasi. Penelitian ini menggunakan pedoman wawancara dengan pertanyaan yang diajukan secara langsung kepada informan yaitu aparatur yang ada di kantor kelurahan Alalak Utara dan masyarakat pengguna Aplikasi PALUI Mobile maupun yang tidak menggunakannya

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2009:240) dokumen

merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan berupa foto, serta data-data lain yang terkait dengan penelitian PALUI Mobile.

3. Observasi

Pengumpulan data yang digunakan untuk

melakukan pengamatan langsung dilapngan. Dalam penelitian ini peneliti mengamati ruang atau tempat, pelaku, kegiatan benda atau alat, waktu maupun peristiwa. Peneliti melakukan pengamatan langsung jalannya PALUI Mobile di Kantor Kelurahan Alalak Utara Kota Banjarmasin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memberikan kebutuhan dasar serta kesejahteraan masyarakat. Agar tujuan tersebut tercapai maka pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menjadi target pemerintah untuk memudahkan pelayanan di Kelurahan dengan cepat dantampa berbelit. Maka adaptasi masyarakat dalam pmenggunaan aplikasi palui menjadi tolak ukur kualitas pelayanan publik yang ada di Kelurahan Alalak Utara Kota Banjarmasin.

Untuk mengukur efektif atau tidaknya Aplikasi Palui pada Kelurahan Alalak Utara Kota Banjarmasin, peneliti berfokus pada informan yang berkaitan yaitu bagian administrasi yang mengelola aplikasi palui, masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi dan masyarakat yang belum menggunakan aplikasi palui. Uraian hasil penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan Efektivitas Aplikasi Palui Pada Kelurahan Alalak Utara Kota Banjarmasin.

Pemerintah Kota Banjarmasin meluncurkan sebuah aplikasi palui guna mempermudah aparaturnya dalam melayani dan masyarakat tanpa harus berurusan 47 datang secara langsung.

masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi palui, dapat dilihat bahwa masyarakat tidak merasakan adanya pencapaian tujuan dari aplikasi Palui. Karena masyarakat harus mengulang urusan ke kelurahan, dikarenakan tidak adanya tanggapan dari ajuan melalui aplikasi Palui tersebut.

Kendala aplikasi palui pada kelurahan alalak utara selama proses pelaksanaannya yaitu masyarakat yang belum mengetahui aplikasi palui, banyak masyarakat yang belum mengerti penggunaan aplikasi palui di smartphone dan jaringan palui yang memungkinkan gangguan. Sehingga banyak masyarakat berurusan ke tempat kelurahan langsung.

Selain itu Dari kurangnya sosialisasi, Kelurahan Alalak Utara Kota Banjarmasin kepada masyarakat mengenai aplikasi palui sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui dengan aplikasi palui tersebut. Padahal aplikasi palui sudah cukup lama sejak diluncurkannya. Sehingga masyarakat Kelurahan Alalak Utara tidak tahu menahu dengan adanya aplikasi Palui.

Belum terbiasa dengan teknologi yang dimaksud peneliti yaitu masyarakat belum mampu untuk beradaptasi dengan adanya perkembangan zaman. Dimana hampir setiap urusan pelayanan dilakukan dengan berbasis online, sedangkan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui atau terbiasa dengan hal itu. Sehingga dari hal tersebut adanya ketidakseimbangan antara pelayanan (Pemerintah) dengan pengguna pelayanan (Masyarakat).

Selain itu, masyarakat Alalak Utara yang melakukan urusan rata-rata berusia 40 tahun, banyak yang belum terbiasa dengan teknologi dan tidak tertarik dengan kemajuan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Palui) pada Kelurahan Alalak Utara belum bisa dikatakan efektif. Hal tersebut dapat dilihat bahwa tidak tercapainya ketiga indikator tersebut yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

1. Pencapaian tujuan, tidak tercapainya tujuan.
Karena banyak masyarakat lebih melakukan urusan secara langsung.
2. Integrasi, tidak adanya mengadakan sosialisasi mengenai aplikasi Palui hanya melalui mulut ke mulut, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Palui.
3. Adaptasi, ditemukan bahwa masyarakat lebih mudah untuk melakukan urusan ke tempat kelurahan karena masyarakat tidak terlalu mengerti dengan aplikasi Palui.
Adapun kendala Efektivitas Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Palui) pada Kelurahan Alalak Utara yaitu :
 1. Kurangnya mengadakan sosialisasi mengenai adanya Aplikasi Palui Oleh Kelurahan Alalak Utara Kota Banjarmasin.
 2. Kurangnya antusias masyarakat terhadap adanya Aplikasi Palui.
 3. Masyarakat Kelurahan Alalak Utara tidak terbiasa dengan perkembangan teknologi.
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti mencoba memberikan saran kepada beberapa pihak terkait mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Palui) pada Kelurahan Alalak Utara Kota Banjarmasin, sebagai berikut :
 1. Pemerintah Kelurahan Alalak Utara diharapkan agar memberikan sosialisas mengenai adanya Aplikasi Palui, agar

masyarakat mengetahui adanya aplikasi Palui sebagai mempermudah pelayanan.

2. Pemerintah juga membantu masyarakat agar mampu beradaptasi dengan Aplikasi Palui tersebut.

REFERENS

- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada Univesity Press.
- Erwan Agus Purwando dkk (2016) . Buku Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik. Jakarta :Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- H.A.S. Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Mardiasmo. (2017). Efisiensi dan Efektifitas. Jakarta: Andy.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&, Bandung: PT Alfabet
- Peraturan PerUndang-Undangan :**
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Intruksi Presiden No 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematik Di Indonesia.
- Intruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Keputusan MENPAN No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan walikota Banjarmasin No 41 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan e Government
- Jurnal :**
- Aprian, A. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (PALUI) Di Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Putra, A. A. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Pada Masyarakat Di Kota Palu (Studi Tentang Kelompok Usaha Bersama). Katalogis, 6(8), 1-8.
- Mariano, S. (2018). Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Malawat, S. H. (2021). Implementasi Kebijakan Aplikasi Layanan Administrasi

Kelurahan Terintegrasi Guna Mewujudkan Konsep Smart City di Kota Banjarmasin. Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan, 3(1), 30-35.