

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JANGKUNG KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG

Rizky Amelia*, Yuzan Noor

rizkyameliaaya28@gmail.com , yuzan.noor@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara,
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Dengan diterapkannya teknologi informasi dalam pelayanan publik maka akan semakin banyak pelayanan publik yang menjadi lebih efisien dan praktis dalam terapanannya. Tetapi dengan adanya penerapan teknologi informasi itu sendiri maka juga akan memberikan dampak pada pelayanan publik, baik dampak positif maupun dampak negatif. Maka dari itu kebijakan dari pengelola teknologi informasi tersebut harus sesuai agar dampak yang ada akan berdampak positif pada pelayanan publik yang diterapkan di instansinya. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam langsung kepada 5 Informan sebagai responden dan data sekunder diperoleh dari Kantor Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Teknik pengumpulan data dalam yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengelola dan mempersiapkan data, membaca keseluruhan data, menganalisis lebih data dengan mengcoding, menerapkan proses coding menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif, dan menginterpretasi atau memaknai data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong dikategorikan dimanfaatkan dengan baik.

Kata Kunci: Pemanfaatan, Teknologi Informasi, Pelayanan Publik

UTILIZATION OF INFORMATION TECHNOLOGY IN PUBLIC SERVICES AT JANGKUNG URBAN VILLAGE, TANJUNG SUB-DISTRICT, TABALONG REGENCY

ABSTRACT

With the implementation of information technology in public services, more public services will become more efficient and practical in their application. However, the implementation of information technology itself will also have an impact on public services, both positive and negative. Therefore, the policies of the information technology managers must be appropriate so that the existing impacts will positively affect the public services implemented in their institutions. The purpose of this research is to identify and analyze the Utilization of Information Technology in Public Services at Jangkung Urban Village, Tanjung Sub-district, Tabalong Regency. This research uses a qualitative method with descriptive analysis. The data used in this research are primary and secondary data. Primary data was obtained through in-depth interviews directly with 5 informants as respondents, and secondary data was obtained from the Jangkung Urban Village Office, Tanjung Sub-district, Tabalong Regency. Data collection techniques used in this research are observation, interviews, and documentation. Meanwhile, the data analysis technique 1 used in this research involves managing and preparing the data, reading the entire data, further analyzing the data by coding, applying the coding process to show how these descriptions and themes will be presented in a qualitative narrative/report, and interpreting or making sense of the data. The research results show that the Utilization

of Information Technology in Public Services at Jangkung Urban Village, Tanjung Sub-district, Tabalong Regency is categorized as well-utilized.

Keywords: *Utilization, Information Technology, Public Service*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti ini, teknologi digital berkembang dengan sangat pesat. Hampir semua lapisan masyarakat tidak bisa lepas darinya. Penggunaan komputer dan handphone tidak hanya sebatas untuk bekerja dan berkomunikasi, namun juga digunakan untuk berbagai manfaat lainnya. Dengan hanya duduk di depan komputer maupun handphone, kita bisa menjelajah dunia dan mencari semua informasi hanya dengan ketukan jari.

Hal ini tidak terkecuali dengan dunia pemerintahan. Tren digital juga ikut berkembang. Banyak instansi yang berlomba-lomba memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah.

Sesuai dengan yang tertera pada Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Maka dari itu, diperlukan beberapa faktor agar tujuan SPBE dapat terwujud.

Tujuan dari dibentuknya SPBE dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 juga sejalan dengan tujuan dari dibentuknya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Dimana terdapat delapan area perubahan yang mewakili setiap program perubahan. Salah satunya yang berkaitan dengan SPBE adalah Penataan Tatalaksana.

Dalam penataan Tatalaksana, penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pemerintahan. Tidak hanya dalam

pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, namun juga tata kelola internal didalam pemerintahan agar efektif, efisien, dan kinerjanya meningkat.

Dalam Permenpan RB Nomor 26 Tahun 2020, penerapan SPBE juga diukur dalam beberapa indikator. Beberapa diantaranya seperti: apakah dalam kementerian/lembaga/pemerintah telah menerapkan manajemen layanan SPBE, menerapkan layanan kepegawaian berbasis elektronik, menerapkan layanan kearsipan berbasis elektronik, dan menerapkan layanan publik berbasis elektronik. Keseluruhan indikator ini harus terpenuhi, karena memberi pengaruh besar dalam pencapaian Reformasi Birokrasi pada kementerian/lembaga/pemerintah tersebut.

Pada Peraturan Bupati Tabalong Nomor 37 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Tabalong dicantumkan bahwa layanan publik berbasis elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf b meliputi layanan pengaduan pelayanan publik, layanan satu data, Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH), pengadaan barang dan jasa, dan layanan-layanan publik lain yang mendukung kegiatan di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Menurut (Mahmudi, 2007), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Teknologi informasi dapat diartikan sebagai teknologi pengadaan, pengolahan, penyimpanan dan penyebaran berbagai jenis informasi dengan memanfaatkan komputer dan telekomunikasi yang lahir karena adanya dorongan-dorongan kuat untuk menciptakan teknologi baru yang dapat

mengatasi kelambatan manusia mengolah informasi.

Dengan diterapkannya teknologi informasi dalam pelayanan publik maka akan semakin banyak pelayanan publik yang menjadi lebih efisien dan praktis dalam terapannya. Tetapi dengan adanya penerapan teknologi informasi itu sendiri maka juga akan memberikan dampak pada pelayanan publik, baik dampak positif maupun dampak negatif. Maka dari itu kebijakan dari pengelola teknologi informasi tersebut harus sesuai agar dampak yang ada akan berdampak positif pada pelayanan publik yang diterapkan di instansinya.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka rumusan masalahnya yaitu, Bagaimana Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teknologi Informasi

Teknologi informasi dapat diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembangannya sangat pesat.

Menurut Haag dan Keen teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu manusia bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

Menurut Lucas teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronis, mikro komputer, komputer mainframe.

Menurut Wardiana teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat,

dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan yang merupakan aspek strategi untuk pengambilan keputusan.

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah suatu teknologi berupa (hardware, software, useware) yang digunakan untuk memperoleh, mengirim, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna untuk memperoleh informasi yang berkualitas.

B. Pelayanan Publik

Menurut (Dwiyanto, 2005) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut (Mahmudi, 2007) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut (Sinambela, 2014) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut (Moenir, 2015) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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 di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut (Kurniawan, 2005) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut (Wasistiono, 2001) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

C. Manfaat Penggunaan Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dengan baik. Waktu yang lama dalam pelayanan dikarenakan lamanya proses karena masyarakat harus datang ke suatu dinas dan masih menggunakan cara manual bisa dipercepat dengan adanya jaringan internet dimana masyarakat bisa mengakses pelayanan melalui website.

Menurut (Wibawa, 2014) manfaat penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi, pengelolaan dan pengurusan negara adalah sebagai berikut:

1. **Transparansi** : Politik dan administrasi (dalam arti sempit) menjadi lebih terbuka, kecurigaan antar aktor berkurang, meskipun kemudian pertengkaran antar aktor juga dapat leluasa

ditonton (secara berulang-ulang) melalui televisi.

2. **Partisipasi** : Tersampainya informasi secara cepat di antara pemerintah dan masyarakat, baik pengusaha atau konsumen ataupun warga biasa. Pers atau media amssa dapat lebih leluasa bekerja. Kebebasan berpendapat, bersuara, dan berorganisasi juga lebih terekspresikan. Masyarakat mempunyai power yang lebih tinggi, menjadi lebih berdaya.
3. **Efisiensi** : dengan arus informasi yang lancar, maka proses pelayanan masyarakat juga dapat lebih cepat. Proses kerja pemerintah dapat dipersingkat, jenjang birokrasi dapat dipangkas.

Berdasarkan karakteristik teknologi informasi yang digunakan dalam pemerintahan, ada beberapa manfaat yaitu:

1. Terciptanya pemerintahan yang baik, karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang lebih lekat waktu.
2. Berkurangnya praktik korupsi karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.
3. Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang baik.
4. Peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, untuk menghadapi pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses.
5. Terjadinya efisiensi dalam skala waktu dan ruang.
6. Struktur dan organisasi informasi yang tersistemisasi.
7. Peningkatan manajemen sumber daya baik dari sisi peningkatan bidang kendali maupun sumber daya organisasinya sendiri.

D. Prosedur Pelayanan di Kelurahan

Jenis Pelayanan:

1. Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Baru
2. Pelayanan Surat Pengantar Perubahan Kartu Keluarga (KK)
3. Pelayanan Surat Pengantar Perpindahan Penduduk (Pindah Datang dan Pindah Keluar)
4. Pelayanan Surat Pengantar Pencatatan Biodata Penduduk
5. Pelayanan Surat Pengantar Biodata Penduduk untuk Perubahan Data
6. Pelayanan Surat Pengantar Nikah
7. Pelayanan Surat Pengantar Cerai/Rujuk
8. Pelayanan Surat Pengantar Rekomendasi Izin Keramaian
9. Pelayanan Surat Pengantar Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan
10. Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran
11. Pelayanan Surat Keterangan Kematian
12. Pelayanan Surat Keterangan Waris
13. Pelayanan Surat Keterangan Domisili
14. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah
15. Pelayanan Surat Keterangan Janda/Duda
16. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
17. Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan
18. Pelayanan Surat Pengantar/Keterangan Usaha
19. Pelayanan Registrasi Surat Pengesahan Tanda Bukti (SPTB) pensiun;
20. Pelayanan Registrasi Pernyataan Waris
21. Pelayanan Registrasi Surat Pernyataan dan Penyerahan Penguasaan Tanah
22. Pelayanan Pengesahan Surat Permohonan Kredit Perumahan Rakyat (KPR)
23. Pelayanan Distribusi Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Persyaratan:

- 1) Surat Pengantar RT
- 2) Fotocopy KTP & KK pemohon
- 3) Berkas-berkas lain yang bersangkutan dengan jenis pelayanan yang diperlukan

Alur Pelayanan:

- 1) Pemohon datang ke Kelurahan dengan membawa persyaratan
- 2) Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon
- 3) Jika berkas pemohon memenuhi persyaratan maka akan diproses Surat Keterangan, jika

berkas tidak memenuhi persyaratan maka dikembalikan oleh petugas

- 4) Pemohon menerima Surat Keterangan (jika memenuhi persyaratan)

Jangka waktu pelayanan:

- 1) Senin-Kamis : 08.00 – 14.00
- 2) Jum'at : 08.00-11.00

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik kualitatif. Penelitian ini berupaya mendeskripsikan, menguraikan, menginterpretasikan permasalahan dan kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut yang disajikan dalam bentuk tulisan secara sistematis tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Jangkung, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong. Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Sumber Data

Sumber Data pada penelitian ini antara lain Data Primer dan Data Sekunder yang komponennya berupa data yang diperoleh peneliti secara langsung dari melakukan observasi di lapangan, wawancara, dan data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain buku-buku ilmiah dan dokumen-dokumen yang terdapat di Kelurahan Jangkung yang berkaitan dengan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Informan

Informan pada penelitian ini antara lain adalah:

1. Lurah
2. Sekretaris Lurah
3. Tiga orang masyarakat

Teknik Analisis Data

Menurut (Creswell, 2016) langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut:

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
3. Menganalisis lebih data dengan meng-coding merupakan proses mengelola materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memakainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan mensegmentasi kalimat-kalimat (pafagraf).
4. Menerapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis Deskripsi ini melibatkan usaha-usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi atau peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif. Pendekatan yang paling populer adalah dengan menerapkan pendekatan naratif dalam menyampaikan hasil analisis.
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti “pelajaran apa yang dapat diambil dari semua ini?” akan

membantu peneliti mengungkap esensi dari suatu gagasan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berikut merupakan deskripsi dari hasil penelitian berdasarkan aspek transparansi, partisipasi, dan efisiensi yang bersumber dari teori menurut (Wibawa, 2014) tentang pemanfaatan penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi, pengelolaan dan pengurusan negara yang terjadi di Kantor Kelurahan Jangkung.

1. Transparansi

Berdasarkan data dari hasil wawancara dengan lima informan untuk penelitian ini seperti yang tertera di bawah:

Hasil wawancara dengan Informan 1, mengatakan: "Menurut saya pelayanan yang diterapkan di Kelurahan Jangkung sudah transparan, karena idealnya pelayanan itu harus terbuka dan transparan dan masyarakat berhak untuk mengetahui pelayanan yang ada"

Hasil wawancara dengan Informan 2, mengatakan: "Menurut saya untuk transparansi dalam pelayanan untuk Kelurahan Jangkung sudah transparan, hal ini juga sesuai dengan peraturan yang menyebutkan kalau pelayanan itu haruslah transparan"

Hasil wawancara dengan Informan 3, mengatakan: "Berdasarkan pelayanan yang ada di Kelurahan Jangkung menurut saya pelayanannya sudah cukup transparan"

Hasil wawancara dengan Informan 4, mengatakan: "Menurut saya pelayanan yang diberikan di Kelurahan Jangkung sudah transparan, masyarakat bisa tahu pelayanan apa saja yang diberikan"

Hasil wawancara dengan Informan 5, mengatakan: "Pelayanan publik di Kelurahan

Jangkung sudah cukup transparan, masyarakat yang menggunakan layanan publik di Kelurahan Jangkung bisa tahu pelayanan yang diberikan"

2. Partisipasi

Berdasarkan data dari hasil wawancara dengan lima informan untuk penelitian ini seperti yang tertera di bawah:

Hasil wawancara dengan Informan 1, mengatakan: "Sejauh ini partisipasi masyarakat cukup baik, syarat yang diperlukan untuk pelayanan dipenuhi oleh masyarakat dengan cukup baik"

Hasil wawancara dengan Informan 2, mengatakan: "Untuk partisipasi dari masyarakat sudah cukup baik, persyaratan untuk pelayanan publik yang diberikan sudah dipenuhi dengan hasil yang cukup baik"

Hasil wawancara dengan Informan 3, mengatakan: "Partisipasi dari masyarakat untuk saat ini menurut saya cukup baik"

Hasil wawancara dengan Informan 4, mengatakan: "Partisipasi dari masyarakat sejauh ini mungkin ada pada garis antara kurang dan cukup dimana hal ini karena bagi masyarakat yang pertama kali membutuhkan layanan masih kesulitan untuk langsung memenuhi persyaratan layanan yang ada"

Hasil wawancara dengan Informan 5, mengatakan: "Untuk partisipasi dari masyarakat dalam hal ini menurut saya sudah cukup baik dan bisa dikatakan cukup berpartisipasi "

Dari hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Jangkung dapat dikategorikan sebagai cukup berpartisipasi.

3. Efisiensi

Berdasarkan data dari hasil wawancara dengan lima informan untuk penelitian ini seperti yang tertera di bawah:

Hasil wawancara dengan Informan 1, mengatakan: "Terkait prosedur, setiap pelayanan memiliki prosedur yang berbeda, ada beberapa pelayanan yang dari segi persyaratan mungkin agak ribet karena memerlukan berkas yang lengkap"

Hasil wawancara dengan Informan 2, mengatakan: "Untuk prosedur sudah efisien, hanya ada beberapa pelayanan yang prosedurnya mungkin agak sulit karena persyaratan yang diperlukan harus lengkap"

Hasil wawancara dengan Informan 3, mengatakan: "Prosedur yang ada di Kelurahan Jangkung sudah cukup efisien dan mudah untuk dipenuhi oleh masyarakat"

Hasil wawancara dengan Informan 4, mengatakan: "Prosedur pelayanan publik yang ada sudah efisien dan mudah dipahami oleh masyarakat "

Hasil wawancara dengan Informan 5, mengatakan: "Menurut saya prosedur pelayanan yang ada di Kelurahan Jangkung sudah efisien dan mudah bagi masyarakat untuk memenuhinya"

Dari hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi dalam pelayanan publik di Kelurahan Jangkung dapat dikategorikan sebagai efisien.

Pembahasan

Dari hasil rekapitulasi jawaban wawancara tersebut di atas serta dari pengamatan penulis, maka penulis menyimpulkan atau membahas dengan dukungan teori (Wibawa, 2014) tentang pemanfaatan penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi, pengelolaan dan pengurusan negara yang terjadi di Kantor Kelurahan Jangkung..

Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jangkung Dilihat Dari pemanfaatan penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi dilihat dari indikator Transparansi, maka diketahui bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Dilihat Dari Transparansi dapat dikatakan sebagai transparan, hasil ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jangkung Dilihat Dari pemanfaatan penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi dilihat dari indikator Partisipasi, maka diketahui bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Dilihat Dari Partisipasi dapat dikatakan sebagai cukup berpartisipasi, hasil ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jangkung Dilihat Dari pemanfaatan penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi dilihat dari indikator Efisiensi, maka diketahui bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Dilihat Dari Efisiensi dapat dikatakan sebagai efisien, hasil ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong dikategorikan dimanfaatkan dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil rekapitulasi jawaban wawancara serta dari pengamatan penulis, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong dikategorikan dimanfaatkan dengan baik.

SARAN

Berdasarkan pembahasan diatas, adapun saran yang ingin penulis berikan, yaitu sebagai berikut:

1. Agar Kantor Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong mempertahankan kemampuan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik untuk melayani masyarakat.
2. Diharapkan agar kedepannya pemanfaatan teknologi informasi yang ada di Kelurahan Jangkung dapat menjadi lebih dari yang sekarang dan lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Peraturan Bupati Tabalong Nomor 37 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Tabalong.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. (n.d.).
- Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.).

- Wasistiono, S. (2001). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.
- Wibawa, S. (2014). *Notonegoro Panduan Mengelola Negara*. Yogyakarta: Tiara Wacana.