

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI KELURAHAN LOA BAKUNG KOTA SAMARINDA

Jonathan Wesly Bumbungan¹, Kus Indarto²

Abstrak

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah menganalisis efektivitas pelayanan administrasi publik di kelurahan Loa Bakung kota Samarinda dan mendeskripsikan hambatan efektifitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Loa Bakung Kota Samarinda. Metode Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yang bertujuan untuk memberikan deskripsi pada masing - masing variable yang di teliti. Analisis data model interaktif dari B. Milles dan A. Huberman, yang diawali dengan kondensasi data, Penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Efektivitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Loa Bakung Kota Samarinda tercermin dari prosedur pelayanan yang telah disederhanakan melalui sistem digital dengan tetap menyediakan layanan manual, waktu penyelesaian yang relatif cepat, layanan gratis tanpa biaya, serta produk layanan berupa dokumen digital berlegalitas elektronik yang mudah diakses dan dicetak. Sarana prasarana dan kompetensi petugas pelayanan pada umumnya sudah memadai dan mendukung proses pelayanan secara efektif. Namun, efektivitas tersebut masih terhambat oleh gangguan jaringan internet, keterbatasan pemahaman teknologi di tingkat RT, serta kesenjangan literasi digital pada sebagian masyarakat, khususnya warga lanjut usia.

Kata Kunci : pelayanan publik, administrasi, teknologi informasi dan *e-government*

Pendahuluan

Pada era digital saat ini, teknologi informasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, termasuk dalam penyelenggaraan administrasi publik. Perkembangan teknologi seperti internet, sistem informasi, dan aplikasi digital telah mengubah pola pelayanan publik menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses administrasi dilakukan secara efisien melalui sistem basis data terpusat serta layanan berbasis web dan mobile yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh masyarakat, sehingga mampu menghemat waktu dan tenaga (Mahsin et al., 2023).

¹ Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: bumbunganjonathanwesly@gmail.com

² Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Di Kota Samarinda, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi publik menjadi solusi potensial untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan publik terintegrasi memungkinkan pengelolaan data kependudukan, perizinan, hingga pembayaran pajak dan retribusi dilakukan secara terpadu. Selain itu, penggunaan aplikasi seluler memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan layanan, memantau status permohonan, serta melakukan pembayaran secara daring, yang pada akhirnya dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik (Julianti, 2024).

Administrasi berbasis teknologi pada dasarnya merupakan sistem pengelolaan data dan proses administrasi yang memanfaatkan perangkat dan aplikasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan akurasi kerja. Konsep ini sejalan dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, serta terintegrasi secara nasional. Melalui SPBE, pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan publik sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Gatiningsih, 2015).

Sebagai bentuk implementasi E-Government, Pemerintah Kota Samarinda meluncurkan Satu Aplikasi Terintegrasi (SANter) yang berfungsi sebagai platform layanan publik terpadu. Aplikasi ini juga diterapkan hingga tingkat kelurahan, termasuk di Kelurahan Loa Bakung, dengan menyediakan berbagai layanan administrasi seperti pengurusan surat keterangan secara digital. Kehadiran SANter tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan, tetapi juga membantu mengatasi keterbatasan sumber daya manusia melalui otomatisasi proses administrasi (Khaerani et al., 2025).

Meskipun demikian, implementasi teknologi informasi dalam pelayanan administrasi publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan anggaran, infrastruktur, serta kemampuan sumber daya manusia. Di Kelurahan Loa Bakung, sebagian masyarakat yang terbiasa dengan sistem pelayanan manual masih mengalami kesulitan beradaptasi dengan layanan berbasis teknologi, terutama kelompok lansia dan masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Loa Bakung Kota Samarinda” guna mengetahui sejauh mana penerapan teknologi informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik.

Kerangka Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk pada berbagai jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi publik kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum. Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan kemudahan, kenyamanan, serta pemenuhan hak-hak dasar masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan keamanan. Pelayanan ini bersifat inklusif dan universal, sehingga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, yang

pada akhirnya bertujuan untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan sosial (Widanti, 2022).

Pelayanan publik memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan layanan yang disediakan oleh sektor swasta. Perbedaan utama terletak pada orientasinya yang lebih mengutamakan kepentingan bersama dan kesejahteraan sosial daripada keuntungan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas yang memadai, menetapkan standar pelayanan, serta memastikan bahwa setiap layanan dapat diakses secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat (Silalahi & Syafri, 2015).

Dalam pelaksanaannya, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah akses layanan, serta penyediaan informasi yang jelas dan transparan. Selain itu, pengelolaan umpan balik dari masyarakat juga menjadi aspek penting sebagai bahan evaluasi agar pelayanan yang diberikan semakin efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Dewi & Suparno, 2022).

Pelayanan publik yang berkualitas memiliki dampak besar terhadap kesejahteraan masyarakat dan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pelayanan yang berjalan dengan baik akan membuat masyarakat merasa dihargai dan meningkatkan kepercayaan terhadap kemampuan pemerintah dalam mengelola sumber daya publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas utama guna memperkuat hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan legitimasi pemerintah di mata publik (Atapukan et al., 2024).

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan visi dan misi penyelenggaraan pelayanan. Efektivitas berperan sebagai indikator utama untuk menilai sejauh mana pelayanan publik mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Tingkat efektivitas yang tinggi tidak hanya berdampak pada kualitas dan efisiensi pelayanan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah atau lembaga penyelenggara layanan (Natalia et al., 2021).

Menurut Bungkaes dalam Andi Aditya Putra et al. (2022), efektivitas dipahami sebagai hubungan antara output yang dihasilkan dengan tujuan yang ingin dicapai. Efektivitas tidak hanya menekankan pada kuantitas output, tetapi juga pada kesesuaian kebijakan, prosedur, dan sistem kerja dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Meskipun tidak terdapat definisi tunggal yang disepakati secara universal, konsep efektivitas pada umumnya selalu berkaitan dengan pencapaian hasil yang diinginkan melalui penggunaan metode, cara, dan sarana yang tepat, sehingga memberikan dampak nyata dan optimal.

Dalam mengukur efektivitas pelayanan publik, Aris et al. (2021) mengemukakan dua indikator utama, yaitu optimalisasi tujuan dan perilaku pegawai dalam organisasi. Optimalisasi tujuan dilihat dari tingkat pencapaian target kerja

sesuai rencana serta minimnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, perilaku pegawai mencakup ketelitian, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas, termasuk perhatian terhadap kebersihan serta tingkat kesalahan dalam proses pelayanan.

Dalam penelitian yang berfokus pada pelayanan perizinan berbasis online, indikator efektivitas mengacu pada Savinatunazah (2019), yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Selain itu, efektivitas juga dapat dinilai melalui produktivitas atau output, kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan teknologi, serta tidak adanya hambatan dalam pelaksanaan layanan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses dan kemampuan adaptasi organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Administrasi Berbasis Teknologi

Administrasi dalam pengertian sempit merupakan proses penyusunan, pengorganisasian, dan pencatatan data serta informasi secara sistematis dan terstruktur guna menyediakan keterangan yang jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses kembali di masa mendatang. Proses administrasi tidak hanya berfokus pada penyimpanan data, tetapi juga memastikan keterkaitan antar informasi sehingga mendukung efisiensi pencarian, penggunaan, serta pengambilan keputusan dalam berbagai konteks organisasi. Dengan demikian, administrasi memiliki peran strategis dalam menunjang kelancaran operasional dan efektivitas pencapaian tujuan organisasi (Walukow et al., 2023).

Menurut Newman dalam karyanya *The Work of Administration* (dalam Nurhapani, 2020), administrasi yang efektif mencakup tujuh fungsi utama, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaporan, penyusunan anggaran, penempatan, dan pembimbingan. Ketujuh fungsi tersebut saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan proses yang mendukung keberhasilan organisasi. Perencanaan memberikan arah dan tujuan yang jelas, pengorganisasian menciptakan struktur kerja yang efektif, pengkoordinasian menjaga keselarasan aktivitas, pelaporan menjadi sarana evaluasi, penyusunan anggaran memastikan pengelolaan keuangan yang efisien, penempatan mengoptimalkan sumber daya manusia, serta pembimbingan mengarahkan pelaksanaan tugas agar sesuai dengan kebijakan dan strategi organisasi.

Administrasi juga dipahami sebagai proses penyelenggaraan dan pengelolaan berbagai kegiatan organisasi yang melibatkan kerja sama dua orang atau lebih dalam merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi aktivitas organisasi. Tujuan utama administrasi adalah memastikan seluruh kegiatan berjalan secara efektif dan efisien serta selaras dengan sasaran yang telah ditetapkan. Keberhasilan administrasi sangat dipengaruhi oleh perencanaan yang rasional, terstruktur, dan realistis, serta pemanfaatan kemampuan, keterampilan, dan sumber daya secara optimal agar hasil yang dicapai sesuai dengan target organisasi (Anisa et al., 2018; Lina Marliani, 2018).

Seiring perkembangan era digital, administrasi berbasis teknologi menjadi pendekatan yang semakin penting dalam pengelolaan organisasi. Administrasi berbasis teknologi memanfaatkan sistem digital, perangkat lunak, dan aplikasi untuk mengelola data, dokumen, serta komunikasi administratif secara lebih efisien. Digitalisasi administrasi memungkinkan otomatisasi pekerjaan, kemudahan akses data, pengelolaan informasi yang lebih aman dan sistematis, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, teknologi juga mempercepat komunikasi dan mendukung mobilitas kerja, sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan organisasi modern (Nasir, 2021; Rianto et al., 2019).

Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan istilah umum yang digunakan untuk menggambarkan berbagai teknologi dan sistem yang berfungsi dalam menghasilkan, mengolah, menyimpan, mengirimkan, serta mendistribusikan informasi secara efisien dan efektif. Teknologi informasi mencakup perangkat keras, perangkat lunak, serta jaringan yang memungkinkan pemrosesan informasi dalam berbagai bentuk, seperti data, teks, gambar, suara, dan video. Selain itu, teknologi informasi juga mencakup teknologi komunikasi yang mendukung pertukaran informasi antar individu maupun organisasi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Dengan kemampuannya dalam menyediakan akses informasi yang cepat dan akurat, teknologi informasi menjadi pilar penting dalam mendukung berbagai sektor kehidupan, seperti pendidikan, bisnis, pemerintahan, dan kesehatan (Siregar, 2023).

Teknologi secara umum dapat diartikan sebagai proses pengembangan, penerapan, dan pemanfaatan berbagai alat, mesin, material, serta sistem yang dirancang untuk membantu manusia dalam memecahkan permasalahan kehidupan sehari-hari. Kehadiran teknologi memungkinkan berbagai aktivitas dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan efisien dibandingkan cara konvensional. Teknologi tidak hanya terbatas pada alat fisik, tetapi juga mencakup sistem dan metode yang didukung oleh ilmu pengetahuan dan rekayasa, yang terus berkembang untuk meningkatkan kualitas hidup manusia.

Sementara itu, informasi merupakan hasil dari proses pengolahan dan pengorganisasian data sehingga memiliki makna dan nilai guna bagi penggunanya. Data yang awalnya bersifat mentah dan belum bermakna akan menjadi informasi setelah diproses, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan atau tindakan tertentu. Informasi memiliki peran penting dalam memberikan wawasan, meningkatkan pemahaman, serta mendukung aktivitas di berbagai bidang, seperti bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan kehidupan sosial (Zulham, 2017).

Secara etimologis, teknologi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *techne* yang berarti keterampilan atau keahlian, dan *logia* yang berarti ilmu atau pengetahuan. Dalam pengertian sempit, teknologi merujuk pada alat atau perangkat yang digunakan untuk menunjang aktivitas manusia, sedangkan dalam pengertian luas, teknologi mencerminkan perubahan cara manusia dalam menyelesaikan pekerjaan melalui pemanfaatan sistem dan peralatan yang lebih modern dan efisien. Oleh

karena itu, teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai sarana transformasi yang membawa perubahan signifikan dalam cara manusia bekerja, berkomunikasi, dan berinteraksi dalam berbagai aspek kehidupan (Harun Al Rasyid et al., 2020).

e-Government

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau e-Government merupakan upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan serta meningkatkan efektivitas kinerja aparatur negara. SPBE bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, sekaligus memperkuat hubungan kemitraan antara pemerintah dan masyarakat. Penerapan e-Government mencerminkan komitmen pemerintah dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan publik (Arief & Yunus Abbas, 2021).

E-Government juga dipahami sebagai sistem pemerintahan yang mengadopsi teknologi berbasis internet dan intranet untuk mendukung pelaksanaan program serta penyediaan layanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan mencakup penyampaian informasi dan layanan kepada masyarakat, dunia usaha, serta berbagai unsur pemerintahan, baik di bidang legislatif, yudikatif, maupun administrasi publik. Tujuan utama penerapan e-Government adalah meningkatkan efisiensi internal, kualitas pelayanan publik, serta mendukung proses pemerintahan yang demokratis, transparan, dan akuntabel (Mustopadijaya dalam Habibullah, 2010; Aprianty, 2016; Simangunsong, 2010).

Namun demikian, implementasi SPBE masih menghadapi berbagai kendala. Hasil Forum Group Discussion (FGD) dengan pendekatan Root Cause Analysis menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam penerapan SPBE meliputi rendahnya pemahaman pegawai terhadap konsep SPBE, kurangnya dukungan kinerja, keterbatasan jumlah aparatur sipil negara, serta rendahnya kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya pengelolaan dan pemanfaatan sistem SPBE di lingkungan pemerintahan (Awaludin, 2019).

Selain faktor internal organisasi, tantangan implementasi SPBE juga muncul pada aspek politik, manajemen, dan sektor jasa. Tantangan politik berkaitan dengan belum terintegrasinya kebijakan internal yang didukung secara penuh oleh pimpinan lembaga, sedangkan tantangan manajerial muncul akibat ketidaksesuaian perencanaan anggaran dan pemanfaatan teknologi informasi yang menyebabkan inefisiensi dan duplikasi sistem. Di sektor jasa, masih banyak aplikasi e-government yang tumpang tindih dan belum terintegrasi secara optimal, diperparah oleh keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang lebih fleksibel dan terkoordinasi, serta peningkatan kapasitas SDM dan integrasi sistem agar transformasi SPBE dapat berjalan efektif di seluruh tingkat pemerintahan (Choirunnisa et al., 2023).

Hasil Dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Administrasi Publik di Kelurahan Loa Bakung Kota Samarinda

Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian tahapan atau tata cara yang harus dilalui oleh pengguna layanan untuk memperoleh suatu layanan tertentu, mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan. Di dalamnya tercakup persyaratan yang harus dipenuhi serta pihak-pihak yang bertanggung jawab pada setiap tahap pelayanan (Aris et al., 2021). Prosedur yang jelas dan sistematis menjadi unsur penting dalam menjamin pelayanan publik yang efektif, efisien, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Di Kelurahan Loa Bakung, prosedur pelayanan administrasi publik mengalami perubahan signifikan seiring dengan penerapan teknologi informasi melalui aplikasi Smart RT dan Santer. Sebelumnya, masyarakat harus melalui prosedur berlapis, seperti mengurus surat pengantar RT secara manual, membawa berkas fisik ke kelurahan, serta menunggu proses pencetakan dokumen. Saat ini, prosedur tersebut telah disederhanakan dengan sistem digital, di mana warga cukup mengunggah dokumen persyaratan berupa surat pengantar RT, KTP, dan KK dalam format PDF melalui aplikasi, tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan.

Digitalisasi prosedur pelayanan ini memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan transparansi pelayanan. Setiap tahapan layanan tercatat secara digital sehingga mudah dilacak dan dipantau. Petugas kelurahan dapat melakukan verifikasi dokumen secara daring, dan apabila terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian, warga akan dihubungi melalui WhatsApp untuk melakukan perbaikan. Setelah dokumen diverifikasi, proses administrasi dilakukan melalui sistem Santer, termasuk pengetikan surat, pencetakan, hingga penggunaan tanda tangan elektronik apabila diperlukan. Dokumen yang telah selesai dapat dikirim secara digital atau dicetak sesuai kebutuhan pemohon.

Meskipun demikian, penerapan prosedur digital masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan akses dan kemampuan teknologi di masyarakat. Tidak semua warga memiliki perangkat atau pemahaman yang memadai dalam menggunakan aplikasi digital. Oleh karena itu, Kelurahan Loa Bakung tetap menyediakan pelayanan manual sebagai alternatif, serta melibatkan Ketua RT sebagai garda terdepan dalam membantu warga mengakses sistem digital. Pendekatan pelayanan hybrid ini menunjukkan komitmen kelurahan dalam menciptakan prosedur pelayanan yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kemudahan masyarakat.

Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan mengacu pada durasi yang diperlukan sejak pengguna layanan mengajukan permohonan hingga layanan tersebut diterima secara tuntas. Penetapan waktu penyelesaian biasanya didasarkan pada standar operasional pelayanan guna menjamin efisiensi kerja serta meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Aris et al., 2021). Oleh karena itu, waktu penyelesaian menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas dan efektivitas pelayanan publik.

Di Kelurahan Loa Bakung, penerapan sistem pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Santer telah memberikan perubahan signifikan terhadap waktu penyelesaian pelayanan administrasi. Sebelum digitalisasi, proses pelayanan dapat memakan waktu hingga beberapa hari akibat antrean manual, pengecekan berkas secara fisik, dan keterbatasan jam operasional. Saat ini, dengan dukungan sistem digital, dokumen administrasi dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat, yakni sekitar lima menit hingga satu jam, dengan catatan jaringan internet dalam kondisi stabil dan persyaratan telah lengkap.

Percepatan waktu penyelesaian pelayanan tersebut memberikan manfaat langsung bagi masyarakat. Warga tidak lagi harus datang berulang kali ke kantor kelurahan atau menunggu lama untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan. Kondisi ini sangat membantu terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu karena pekerjaan atau jarak tempat tinggal yang jauh dari kantor kelurahan. Dengan memanfaatkan perangkat telepon genggam dan koneksi internet, masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih praktis dan fleksibel.

Meskipun demikian, kecepatan pelayanan masih dipengaruhi oleh faktor teknis, seperti kestabilan jaringan internet dan kelengkapan dokumen yang diunggah oleh pemohon. Apabila terjadi gangguan jaringan atau dokumen tidak sesuai persyaratan, maka waktu penyelesaian dapat mengalami keterlambatan. Selain itu, peran petugas kelurahan menjadi faktor penentu dalam menjaga efisiensi waktu pelayanan, terutama dalam hal ketelitian verifikasi, kecepatan respons, serta kemampuan mengoperasikan sistem digital. Secara keseluruhan, percepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Loa Bakung mencerminkan keberhasilan transformasi digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Biaya pelayanan

Biaya pelayanan merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh pengguna layanan untuk memperoleh suatu pelayanan tertentu. Biaya tersebut dapat bersifat gratis maupun berbayar, bergantung pada jenis layanan serta ketentuan yang ditetapkan oleh instansi penyelenggara pelayanan (Aris et al., 2021). Dalam konteks pelayanan publik, aspek biaya menjadi indikator penting untuk menilai tingkat keterjangkauan, keadilan, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat.

Di Kelurahan Loa Bakung, seluruh pelayanan administrasi publik berbasis digital diberikan secara gratis tanpa adanya pungutan, baik secara resmi maupun tidak resmi. Kebijakan ini mencerminkan komitmen pemerintah kelurahan dalam menerapkan prinsip pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan meniadakan biaya pelayanan, pemerintah berupaya menghilangkan hambatan ekonomi yang dapat menghalangi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi dasar.

Penerapan sistem pelayanan digital juga berkontribusi dalam menekan biaya operasional, baik bagi pihak kelurahan maupun masyarakat. Dari sisi penyelenggara, penggunaan aplikasi digital mengurangi kebutuhan akan kertas, tinta, dan penggunaan fasilitas fisik secara berlebihan. Sementara itu, masyarakat tidak lagi dibebani biaya transportasi, fotokopi dokumen, maupun waktu produktif yang hilang akibat harus datang dan menunggu di kantor kelurahan. Meskipun terdapat biaya

pribadi seperti pencetakan dokumen atau pembelian materai, hal tersebut bersifat opsional dan tidak termasuk dalam komponen biaya pelayanan.

Kebijakan pelayanan gratis ini turut berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Ketiadaan biaya mengurangi potensi terjadinya pungutan liar serta menciptakan rasa aman dan kepastian bagi warga dalam mengurus administrasi. Secara keseluruhan, kebijakan biaya nol rupiah dalam pelayanan digital di Kelurahan Loa Bakung menunjukkan keberpihakan pemerintah terhadap kesejahteraan masyarakat serta menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, adil, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Produk pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil akhir yang diterima oleh pengguna layanan setelah seluruh tahapan pelayanan diselesaikan. Produk ini dapat berupa dokumen, sertifikat, izin, maupun bentuk layanan administratif lainnya, sesuai dengan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah (Aris et al., 2021). Kualitas produk pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan proses pelayanan publik.

Di Kelurahan Loa Bakung, produk pelayanan administrasi telah mengalami digitalisasi secara menyeluruh. Berbagai dokumen seperti surat keterangan domisili, surat belum menikah, surat keterangan tidak mampu, surat pindah, hingga pengurusan awal akta kelahiran dapat diperoleh secara daring. Produk pelayanan tersebut dilengkapi dengan tanda tangan elektronik dan kode QR sebagai sarana verifikasi keabsahan, sehingga memiliki kekuatan hukum dan dapat digunakan untuk keperluan administratif di instansi lain.

Keunggulan produk pelayanan digital terletak pada kemudahan akses dan fleksibilitas penggunaannya. Dokumen dapat disimpan dalam format digital, dicetak ulang kapan saja, serta terhindar dari risiko kerusakan atau kehilangan fisik. Hal ini sangat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, mobilitas tinggi, atau jarak tempat tinggal yang jauh dari kantor kelurahan.

Selain itu, integrasi sistem pelayanan dengan instansi terkait seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) turut meningkatkan kualitas produk pelayanan. Proses administrasi menjadi lebih cepat dan efisien karena alur pelayanan tidak terputus di tingkat kelurahan. Secara keseluruhan, produk pelayanan digital di Kelurahan Loa Bakung mencerminkan pelayanan publik yang modern, sah secara hukum, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sarana dan prasarana pelayanan

Sarana dan prasarana pelayanan mencakup seluruh fasilitas yang digunakan untuk menunjang kelancaran proses pelayanan publik, baik berupa fasilitas fisik maupun nonfisik, seperti gedung, ruang pelayanan, sistem informasi, perangkat teknologi, serta alat komunikasi pendukung lainnya (Aris et al., 2021). Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Di Kelurahan Loa Bakung, keberhasilan implementasi pelayanan administrasi digital didukung oleh kesiapan infrastruktur yang disediakan oleh pemerintah kota melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Fasilitas seperti komputer, printer, server, dan jaringan internet telah tersedia dan dimanfaatkan secara optimal. Aplikasi Smart RT dan Santer digunakan sebagai platform utama pelayanan, sehingga proses administrasi dapat berlangsung lebih cepat, tertata, dan terdokumentasi dengan baik.

Selain infrastruktur teknologi, sarana fisik di kantor kelurahan juga mendukung pelaksanaan pelayanan, seperti ruang pelayanan yang nyaman dan perangkat kerja yang memadai. Petugas kelurahan dapat langsung memproses data secara digital tanpa pencatatan manual, yang menunjukkan adanya efisiensi dalam tata kelola pelayanan. Untuk menunjang pemanfaatan sistem tersebut, petugas kelurahan dan Ketua RT juga dibekali pelatihan serta simulasi penggunaan aplikasi digital sebelum sistem diterapkan.

Meskipun demikian, tantangan masih ditemui pada keterbatasan sarana di tingkat masyarakat, seperti kepemilikan printer dan kestabilan jaringan internet. Untuk mengatasi hal tersebut, Kelurahan Loa Bakung tetap menyediakan pelayanan manual dan bantuan teknis, termasuk fasilitas pencetakan dokumen di kantor. Dengan perpaduan antara infrastruktur yang memadai, sumber daya manusia yang terlatih, serta fleksibilitas pelayanan, sarana dan prasarana di Kelurahan Loa Bakung dinilai telah siap mendukung pelayanan digital yang efektif dan berkelanjutan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara optimal. Kompetensi ini meliputi pemahaman terhadap prosedur pelayanan, kemampuan mengoperasikan sistem kerja, keterampilan komunikasi yang efektif, serta sikap profesional dan etis dalam melayani masyarakat (Aris et al., 2021). Dengan demikian, kompetensi petugas menjadi faktor penentu kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan.

Di Kelurahan Loa Bakung, kompetensi petugas terbukti menjadi pilar utama dalam keberhasilan penerapan pelayanan administrasi berbasis digital. Petugas kelurahan telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengoperasikan aplikasi pelayanan serta perangkat teknologi pendukung. Selain aspek teknis, petugas juga mampu membangun komunikasi yang efektif dan empatik dengan masyarakat, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar dan mudah dipahami.

Untuk menunjang kompetensi tersebut, petugas kelurahan telah mengikuti berbagai pelatihan yang diselenggarakan oleh instansi terkait, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Pelatihan ini mencakup penguasaan sistem digital, pemahaman prosedur pelayanan, serta teknik komunikasi pelayanan publik. Ketua RT sebagai perpanjangan tangan kelurahan juga dilibatkan dalam pelatihan, sehingga pelayanan dapat berjalan optimal sejak tingkat paling bawah.

Selain kemampuan teknis, sikap pelayanan yang ramah, responsif, dan proaktif menjadi keunggulan petugas Kelurahan Loa Bakung. Petugas secara aktif menghubungi warga apabila terdapat kekurangan berkas atau ketika layanan telah

selesai, termasuk melalui media komunikasi seperti WhatsApp. Pendekatan pelayanan yang humanis ini meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat, sekaligus menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang profesional dan berorientasi pada pelayanan publik.

Faktor Penghambat efektifitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Loa Bakung Kota Samarinda

1. Gangguan jaringan internet yang cukup sering terjadi menyebabkan proses pelayanan terganggu dan tidak dapat dilakukan secara optimal.
2. Proses pelayanan yang seharusnya dapat dilakukan dari tingkat RT kembali dibebankan kepada kelurahan karena keterbatasan pemahaman teknologi di tingkat RT.
3. Kesenjangan pemahaman teknologi masih terlihat, terutama pada masyarakat lanjut usia yang merasa kesulitan menggunakan sistem daring.

Kesimpulan dan Rekomendasi ***kesimpulan***

Efektivitas Pelayanan Administrasi Publik di Kelurahan Loa Bakung Kota Samarinda sudah baik dalam hal:

1. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan telah disederhanakan melalui sistem digital, memungkinkan masyarakat mengakses layanan dari rumah. Meskipun demikian, layanan manual tetap tersedia untuk memastikan semua kalangan terlayani.
2. Waktu Penyelesaian, pelayanan menjadi jauh lebih cepat, dengan durasi penyelesaian hanya memerlukan beberapa menit hingga satu jam, bergantung pada kondisi jaringan dan kelengkapan dokumen.
3. Biaya Pelayanan, seluruh proses pelayanan digital diberikan secara gratis. Warga tidak dikenakan biaya tambahan, yang membuat layanan ini lebih terjangkau dan bebas hambatan ekonomi.
4. Produk Pelayanan, produk layanan berupa dokumen resmi kini tersedia dalam format digital, lengkap dengan legalitas elektronik. Dokumen dapat disimpan, diakses, dan dicetak secara fleksibel oleh warga.
5. Sarana dan Prasarana, fasilitas pelayanan sudah memadai, dengan dukungan perangkat dan jaringan dari pemerintah. Namun, keterbatasan alat di rumah warga masih menjadi tantangan tersendiri.
6. Kompetensi Petugas, petugas pelayanan menunjukkan kemampuan teknis dan sikap yang baik. Mereka responsif, ramah, serta mampu mengoperasikan sistem digital dengan efektif dan komunikatif.

Faktor Penghambat efektifitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Loa Bakung Kota Samarinda

1. Gangguan jaringan internet yang cukup sering terjadi menyebabkan proses pelayanan terganggu dan tidak dapat dilakukan secara optimal.

2. Proses pelayanan yang seharusnya dapat dilakukan dari tingkat RT kembali dibebankan kepada kelurahan karena keterbatasan pemahaman teknologi di tingkat RT.
3. Kesenjangan pemahaman teknologi masih terlihat, terutama pada masyarakat lanjut usia yang merasa kesulitan menggunakan sistem daring.

Rekomendasi

1. Diharapkan pemerintah kelurahan dapat bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan kualitas dan kestabilan jaringan di wilayah kantor kelurahan.
2. Diperlukan pelatihan literasi digital secara berkala dan bertahap kepada Ketua RT, disesuaikan dengan tingkat pemahaman dan usia. Metode pelatihan yang lebih sederhana dan berbasis praktik langsung dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran.
3. Sebaiknya perlu dibentuk tim pendamping digital di kelurahan yang dapat membantu Ketua RT dalam menjalankan fungsi pelayanan secara digital tanpa sepenuhnya membebani staf kelurahan.

Daftar Pustaka

- Andi Aditya Putra, A., Untung, A. R., & Mamminanga, I. (2022). Efektivitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 132–144. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i1.314>
- Anisa, Z. R., Murwaningsih, T., & Ninghardjanti, P. (2018). Pelaksanaan pelayanan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 22(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v22i1.1074>
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Pelayanan Publik dalam E-Government*, 4(4), 1593–1603.
- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektivitas pelayanan aparatur sipil dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Governance and Politics*, 1(2), 127–133.
- Atapukan, R. R., Khoiron, K., & Sekarsari, R. W. (2024). Implementasi program “Pecel Tempe Mendoan” terhadap peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(7), 43–55.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>

- Gatiningsih. (2015). Identifikasi database kependudukan sebagai produk pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan (SI AK) di Kabupaten Bandung. *Jurnal Dukcapil*, 3(2), 107–126.
- Habibullah, A. (2010). Kajian pemanfaatan e-government dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 23(3), 187–195.
- Julianti, D. (2024). Strategi kebijakan penguatan pelayanan publik dengan aplikasi berbasis teknologi informasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 1–12.
- Khaerani, T. R., Anggreani, D. A., & Khairunnisa, F. (2025). Optimalisasi pengenalan dan penggunaan aplikasi Samarinda Santer dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Samarinda. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 2(1), 31–40.
- Mahsin, B. M., Aksa, A. H., Muayyanah, A., & Satriya, M. K. (2023). Komunikasi digital dan perubahan sosial masyarakat pedesaan. *Muashir: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(2), 357–386. <https://doi.org/10.35878/muashir.v1i2.916>
- Nasir, R. (2021). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan administrasi perkantoran pada Kantor Kelurahan Tabaringan Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar. *Journal Mirai Manajemen*, 6(2), 288–295.
- Natalia, J., Masjaya, M., & Kalalinggi, R. (2021). Efektivitas pelayanan pegawai dalam tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Jawa Kecamatan Samarinda Ulu. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 115–124.
- Nurhapani. (2020). Perkembangan ilmu administrasi dan fungsinya untuk mendukung perkembangan ilmu administrasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 19(11), 1649–1654.
- Rianto, R., Mubarak, H., & Aradea, A. (2019). Pelatihan penerapan sistem layanan administrasi penduduk desa berbasis teknologi informasi. *Jurnal Pengabdian Siliwangi*, 5(1), 68–72. <https://doi.org/10.37058/jsppm.v5i1.559>
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 70–77.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi dan demokrasi pelayanan publik menuju pelayanan pemerintah daerah yang transparan, partisipatif, responsif, dan akuntabel*. IPDN Press.
- Simangunsong, J. (2010). Pengembangan e-government di Indonesia. *MTI Ilmu Komputer UI*, 1–25.
- Walukow, A. A., Machmud, R., & Bahsoan, A. (2023). Pengaruh teknologi informasi terhadap pengelolaan administrasi pada Kantor Desa Kaaruyan Kecamatan Mananggu Kabupaten Boalemo. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(1), 7–16.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 73–85.