

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI LAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN TERINTEGRASI GUNA MEWUJUDKAN KONSEP SMART CITY di KOTA BANJARMASIN

Sitna Hajar Malawat

FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB Banjarmasin

Email: sitna.shm@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the implementation of Sipalui Services (Application of Integrated Village Administration Services) to Realize the Smart City Concept in Banjarmasin City. This Research Uses Qualitative Approach To Collect Data And Analyze Data, Then Interpreted With Descriptive Method To Get A Conclusion. Implementation of Personnel (Integrated Village Government Service Applications) To Realize the Smart City Concept In Banjarmasin City, Especially in Kertak Baru Ulu Village, South Belitung Village, Sungai Bilu Village Has Been Running Well, The Village Process In Managing The Personnel System Must Always Coordinate With The City Government Bureau (Tapem) Banjarmasin in terms of data entry and all obstacles when the service process to the community is ongoing. Meanwhile, in achieving the goals, complaints can have a positive impact on the community because with the service system through this service, the service becomes easier and faster and saves time for both village employees and the community. For the Kelurahan itself, the resulting performance is much more effective and efficient than using the previous manual system.

Keywords: Public Policy, administrative services, Government, Sipalui

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi layanan Sipalui (Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi) untuk Mewujudkan Konsep Smart City di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data dan menganalisis data, kemudian diinterpretasikan dengan metode deskriptif untuk mendapatkan kesimpulan. Implementasi (Aplikasi Layanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi) Untuk Mewujudkan Konsep *Smart City* di Kota Banjarmasin khususnya di Kelurahan Kertak Baru Ulu, Kelurahan Belitung Selatan, Kelurahan Sungai Bilu sudah berjalan dengan baik, proses kelurahan dalam mengelola sistem kepegawaian harus selalu berkoordinasi dengan pihak Biro Pemerintahan Kota Banjarmasin dalam hal pemasukan data dan segala kendala saat proses pelayanan kepada masyarakat sedang berlangsung, sedangkan dalam mencapai tujuan, pengaduan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat karena dengan adanya sistem pelayanan melalui layanan ini maka pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat serta menghemat waktu baik bagi pegawai Kelurahan maupun masyarakat. Untuk

pihak Kelurahan sendiri, kinerja yang dihasilkan jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan menggunakan sistem manual.

Kata Kunci: Kebijakan Publik, Pelayanan Administrasi, Pemerintah, Sipalui

PENDAHULUAN

UU nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik menyatakan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kota merupakan pusat peradaban dan pusat kehidupan manusia. Keberadaan kota terus berubah dan mengalami perkembangan signifikan serta membawa pengaruh besar dalam pola hidup manusia (Suhono et al, 2015 : 2). Perkembangan teknologi yang semakin pintar membuat konsep smart tidak hanya diterapkan pada berbagai perangkat, tetapi juga pada berbagai sistem atau tatanan. Salah satunya yang mencuat akhir-akhir ini adalah konsep smart city. Konsep yang disebut sebagai kota pintar ini adalah sebuah konsep tatanan kota cerdas berbasis pelayanan, bersifat transparan dan berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan

tepat. Dimana dalam hal ini kota memberikan pelayanan publik yang mudah diakses tanpa terbatas lokasi dan waktu. Selain itu konsep kota pintar ini juga memang dihadirkan sebagai jawaban untuk pengelolaan sumber daya secara efisien. Dukungan aplikasi yang terus berkembang serta terciptanya ekosistem kreatif di bidang teknologi, merupakan langkah awal yang baik menuju kota pintar. Namun pada kenyataannya smart city tidak hanya berkaitan dengan teknologi. Konsep ini merupakan kombinasi antara teknologi baru dengan pola pikir cerdas tentang penggunaan teknologi dalam sebuah organisasi. (Suhono et al, 2015 : 3)

Sehubungan dengan akses kemudahan dalam melakukan pelayanan, mengurus surat administrasi ke kelurahan kini tak perlu capek. Bolak-balik mencari lurah yang tak ada di kantor. Atau kelamaan duduk mengantre hingga waktu terbuang percuma. Pemerintah Kota Banjarmasin mengunggah Palui Mobile di Playstore. Palui singkatan dari Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi. Aplikasi berbasis Android itu terobosan dari Bagian Tata Pemerintahan Setdako Banjarmasin. Yang diluncurkan sejak Januari 2018. Aplikasi inipun akan menghubungkan 52 Kelurahan yang ada di Kota Banjarmasin. Dalam versi awal, ada 11 jenis surat administrasi yang dilayani Palui Mobile. Beberapa di antaranya, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Usaha dan Surat Keterangan Tak Mampu. Selain melibatkan 52 Kelurahan layanan aplikasi inipun melibatkan ratusan Ketua RT (Rukun Tetangga). Sehingga para ketua RT ini dapat memberitahukan kondisi lingkungannya masing-masing melalui Aplikasi Palui.

Permasalahan yang terjadi, sejak dirilis sejak 30 Januari 2018, masyarakat Kota

Banjarmasin masih kurang memanfaatkan aplikasi palui dalam urusan administrasi, dengan bukti bahwa selama kurang lebih satu tahun lebih berjalan hanya diunggah sebanyak 500+ pengguna Android. Dikarenakan tanggung jawab pemerintah bukan hanya menyediakan aplikasi untuk mendorong smart city melalui aplikasi palui ini, tetapi juga memastikan masyarakat bisa menggunakan dan mendapatkan nilai lebih dari data informasi yang ada. Hal ini tentu berkaitan dengan proses penerapan program layanan ini seperti apa penggunaanya oleh masyarakat sehingga belum ada peningkatan yang signifikan melalui aplikasi layanan palui ini.

Berdasarkan deskripsi permasalahan sebagaimana tersebut diatas, maka penelitian ini akan meneliti secara mendalam Implementasi Kebijakan Program Layanan Sipalui (Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi) Guna Mewujudkan Konsep Smart City Di Kota Banjarmasin. Pemilihan topik ini didasarkan pada pengalaman dan data awal yang didapat dilapangan. Disamping itu yang menjadi pertimbangan peneliti adalah bahwa penelitian ini masih berada dalam kajian ilmu administrasi publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data dan menganalisa data, kemudian diinterpretasikan dengan metode deskriptif untuk mendapatkan sebuah kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Layanan Sipalui (Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan terintegrasi)

Guna Mewujudkan Konsep Smart City di Kota Banjarmasin Kelurahan-kelurahan di Banjarmasin sekarang ini sudah menggunakan sistem layanan berbasis e-Government yang dikelola langsung oleh pihak Biro Tata Pemerintahan (Tapem) Kota

Banjarmasin yang bertanggungjawab kepada Walikota. Yang dimaksud layanan berbasis e-government pihak Kelurahan yang ada di Kota Banjarmasin kini dalam melayani masyarakat sudah menggunakan layanan Sipalui (Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi). Layanan Sipalui memang sekarang ini sudah diterapkan diberbagai Kelurahan yang ada di Kota Banjarmasin yang salah satu tujuannya demi mewujudkan konsep smart city di Kota Banjarmasin. Adanya layanan Sipalui mempermudah masyarakat yang datang berurusan ke Kelurahan dengan persyaratan sesuai prosedur yang ada, bahkan pihak Kelurahanpun bisa melayani masyarakat lebih cepat daripada sistem manual yang dulu. Penerapan pelayanan Sipalui ini memang sangat membantu pihak pemerintah yang ada di Kota Banjarmasin khususnya pihak pemerintah Kelurahan yang memang dianggap ujung tombak dalam hal pelayanan terhadap masyarakat sehingga pemerintah yang ada di Kota Banjarmasin memang bisa mewujudkan konsep smart city sesuai konsep Kota Banjarmasin Baiman.

1. Dilihat dari Proses, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Untuk menggambarkan implementasi Layanan Sipalui yang ada di Kelurahan Kota Banjarmasin, maka berikut ini peneliti menjelaskan bahwa dalam setiap kegiatan yang dilakukan harus adanya proses, dan jika prosesnya berjalan lancar maka akan terciptanya suatu keberhasilan atau pencapaian hasil. Namun jika prosesnya terhambat maka akan berpengaruh dengan hasil akhir dari sebuah keberhasilan tersebut. Sehingga dari 3 Kelurahan yang terpilih sebagai objek dari penelitian ini setidaknya dapat menjawab dari permasalahan yang dibahas. Dari Penelitian ini bahwa rata-rata Kelurahan yang ada di Kota Banjarmasin sudah menggunakan

aplikasi Palui ini sejak tahun 2017 lalu dan sampai sekarang ini akses layanan Sipalui ini tetap berjalan dengan baik kecuali Kelurahan Kertak Baru Ulu yang mulai menggunakan Aplikasi Palui di awal tahun 2018. Selain itu, beberapa Kelurahan yang ada bahwa dalam proses pelayanan Sipalui standar pelayanannya tetap mengacu pada standar pelayanan pada umumnya yang ada di Kelurahan. Pelayanan bisa diberikan dengan syarat masyarakat mempunyai fotocopy Kartu Keluarga dan KTP yang memang sudah terdaftar di data kependudukan. Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang ada memang sudah terupdate di Disdukcapil sehingga ketika diinput di aplikasi Palui data yang bersangkutan dapat muncul sesuai data pada fotocopy yang dibawa oleh pemohon. Dalam prosesnya lagi jika yang bersangkutan tidak mempunyai NIK maka layanan Sipalui tidak bisa diakses dan walaupun pemohon yang datang ke Kelurahan baru saja mempunyai NIK tetapi datanya belum termasuk ke pihak Tapem maka data yang diinput juga tidak akan muncul. Untuk mengatasi masalah ketidakmunculan data dari beberapa Kelurahan menyatakan hal yang sama apabila data tidak muncul bagi orang berurusan maka pihak Kelurahan segera menghubungi pihak Tapem karena Layanan Sipalui dikelola secara langsung oleh pihak Tapem. Selain itu, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Kelurahan juga sudah terimplementasikan secara langsung hal ini dapat dilihat di dinding-dinding kantor di Kelurahan yang sudah tertempel sehingga bagi masyarakat yang datang bisa melihat secara langsung dan jelas bagaimana SOP yang diterapkan oleh Kelurahan. Hal ini dilakukan agar masyarakat paham dan menganggap bahwa sistem layanan Sipalui sudah dilakukan secara

transparan dan akuntabilitas. Kepahaman masyarakat akan proses layanan merupakan kunci keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara nyata dapat diketahui bahwa dalam melakukan pelayanan melalui Sipalui pihak Kelurahan masih harus tetap berkoordinasi dengan pihak Tapem jika layanan yang ada mengalami permasalahan teknis maupun data-data yang berhubungan dengan data masyarakat

2. Dilihat Dari Tercapainya Tujuan, Efeknya Pada Masyarakat Secara Individu Dan Secara Kelompok dapat dirasakan dan Tingkat Perubahan Yang Terjadi Serta Penerimaan Kelompok Sasaran Dan Perubahan Yang Terjadi, Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, Pengembangan proses perbaikan pelayanan merupakan tugas utama dari pemerintah khususnya pemerintah tingkat Kelurahan yang merupakan ujung tombak dalam memperbaiki proses birokrasi pelayanan terhadap masyarakat. Kini pihak Kelurahan sudah dipermudah dengan adanya layanan Sipalui yang prosesnya lebih efektif dan efisien dari sistem layanan yang dulunya secara manual. Layanan yang mudah ini justru akan membangkitkan minat masyarakat untuk datang ke Kelurahan dalam berurusan sesuai dengan keperluan dan semua keperluan layanan Kelurahan yang diperlukan oleh masyarakat tentunya sudah termuat lengkap di Layanan Sipalui.
3. Masyarakat yang datang ke Kelurahan kadang juga ingin adanya proses pelayanan cepat tanpa memakan banyak waktu dan yang pastinya urusan birokasinya tidak berkepanjangan. Keinginan masyarakat ini tentunya sedikit demi sedikit sudah terpenuhi dengan adanya Layanan

Sipalui. Memang untuk kepaahaman masyarakat mengenai aplikasi Palui ini masih kurang paham tapi di pihak Kelurahan sendiri berusaha sebaik mungkin agar implementasi Layanan Sipalui ini dapat berjalan sesuai prosedur yang ada.

4. Layanan yang ada di aplikasi Palui memang sudah termuat semua untuk surat-surat atau dokumen yang menjadi keperluan masyarakat yang datang ke kantor Kelurahan sehingga masyarakat tinggal menyampaikan kepada petugas loket pelayanan mengenai keperluan yang ingin mereka buat.

B. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Pelayanan Sipalui terbagi menjadi 2, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung termasuk dalam sumber daya (manusia, fasilitas, informasi): merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan implementasi Pelayanan, sikap para pelaksana : karena sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau implementasi dari pelayanan, komunikasi : semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi, respeknya anggota masyarakat pada otoritas dan keputusan Pemerintah : ketika masyarakat menghormati pemerintah yang berkuasa maka secara otomatis akan memenuhi ajakan pemerintah melalui undang-undang maupun peraturan-peraturan yang ditetapkan. Sehingga akan terciptanya, dan adanya kesadaran untuk menerima kebijakan apabila masyarakat mengikuti dan mentaati sebuah kebijakan maka sebuah implementasi kebijakan akan berjalan sesuai tujuan yang telah

ditetapkan tanpa ada hambatan-hambatan yang mengakibatkan sebuah kebijakan tidak berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan faktor penghambat diantaranya keterbatasan sarana prasarana yang ada di Kelurahan, sikap para pelaksana yang memberikan pelayanan masyarakat yang cenderung tidak semestinya, akses layanan Sipalui yang kadang bisa terjadi gangguan atau data pemohon yang memang belum terupdate di Disdukcapil ataupun Tapem dan yang terakhir adalah kurangnya sosialisasi dari pihak Kelurahan kepada masyarakat secara langsung.

KESIMPULAN

1. Implementasi Layanan Sipalui (Aplikasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi) Guna Mewujudkan Konsep Smart City di Kota Banjarmasin, khususnya pada Kelurahan Kertak Baru Ulu, Kelurahan Belitung Selatan, Kelurahan Sungai Bilu sudah berjalan baik, bisa dilihat dari proses dan diilihat dari tercapainya tujuan yang kini sudah berjalan cukup optimal. Kelurahan yang prosesnya berjalan dengan baik memberikan efek yang baik pula untuk masyarakat sekitar, dalam proses dan tercapainya tujuan pihak Kelurahan sudah melaksanakan penyusunan kinerja dari implementasi Layanan Sipalui. Proses Kelurahan dalam mengelola sistem layanan Sipalui memang harus selalu berkoordinasi dengan Biro Tata Pemerintahan (Tapem) Kota Banjarmasin dalam hal penginputan data maupun segala kendala ketika proses pelayanan kepada masyarakat sedang berlangsung. Tapi setiap Kelurahan yang ada tentunya juga selalu terdapat permasalahan- permasalahan yang tentunya menghambat implementasi dari pelayanan. Oleh karena itulah penting untuk selalu berkolaborasi sesama stakeholder untuk memecahkan permasalahan pada Layanan Sipalui tersebut. Sedangkan pada bagian

tercapainya tujuan, Keluhan sudah bisa memberikan efek yang positif dikalangan masyarakat karena dengan sistem layanan Sipalui ini pelayanan yang dilakukan menjadi lebih mudah dan cepat serta menghemat waktu baik bagi pegawai.

2. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi layanan Sipalui terbagi menjadi 2, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung termasuk dalam sumber daya (manusia, fasilitas, informasi): Sedangkan faktor penghambat diantaranya keterbatasan sarana prasarana yang ada di Kelurahan, sikap para pelaksana yang memberikan pelayanan masyarakat yang cenderung tidak semestinya, akses layanan Sipalui yang kadang bisa terjadi gangguan atau data pemohon yang memang belum terupdate di Disdukcapil dan yang terakhir adalah kurangnya sosialisasi dari pihak Kelurahan kepada masyarakat secara langsung.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Research and Develpomnet*. Bandung : Alfabeta.

Winarno, Budi. (2014). *Kebijakan Publik. Teori, Proses, Dan Studi Kasus*. Jakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hamdi, M. (2014). *Kebijakan Publik: Proses, analisis dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian kualitatif*. Bandung: Rosda
- Nugroho, R. (2012). *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Owen E. H. (1998). *Public Management and Administration*. New York : ST. Martin Press Inc.
- Subarsono, AG. (2011). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM : Teori,Dimensi. Pengukuran dan Implementasi Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.