

Cite this: *J.SST*, Vol 4 (2):
255-261, 2025

Received Date:
15 Januari 2025
Accepted Date:
25 Januari 2025

Keywords:
administrative services, government challenges, digitalization, Sepinggan Baru Subdistrict, internet infrastructure

Kata kunci:
Pelayanan Administrasi, Tantangan Pemerintah, Digitalisasi, Kelurahan Sepinggan Baru, Infrastruktur Internet.

DOI:
<http://dx.doi.org/10.31960/tea.v5i1>
(contoh)

Tantangan Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat di Kelurahan Sepinggan Baru Kecamatan Balikpapan Selatan Kota Balikpapan

Challenges Faced by The Government in Providing Administrative Services to The Community in Sepinggan Baru Subdistrict South Balikpapan District, Balikpapan City

Muh. Fajeri^{1*}; Mulyadi Hamid²; Wahyu³

^{1,2,3} Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Kota Makassar, 90231, Indonesia

*Email: fajribpp957@gmail.com; mulham66@yahoo.com; (Email institusi, pascasarjana@unifa.ac.id)

Abstract. *This study aims to identify the challenges faced by the Sepinggan Baru Subdistrict government in delivering administrative services to the community. The methodology employed is a qualitative approach involving interviews, observations, and document analysis. The data were analyzed thematically to uncover obstacles, improvement strategies, and recommendations for enhancing service quality. The findings reveal that the main challenges include the overwhelming number of digital applications that confuse residents, limited technological literacy, unequal access to digital devices and internet connectivity, and technical issues with digital systems. The subdistrict government has sought to address these challenges through socialization efforts, training, simplification of application systems, and providing direct assistance services at the subdistrict office. The proposed recommendations include simplifying and integrating applications, increasing community training, strengthening internet infrastructure, and enhancing the capacity of human resources at the subdistrict level. In conclusion, although digitalization has provided benefits, its success requires cross-sector collaboration to overcome technical and social challenges, enabling more inclusive and efficient administrative services.*

Keywords: *administrative services, government challenges, digitalization, Sepinggan Baru Subdistrict, internet infrastructure*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi pemerintah Kelurahan Sepinggan Baru dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi bagi masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Data dianalisis secara tematik untuk mengungkap kendala, strategi perbaikan, serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama yang dihadapi meliputi banyaknya aplikasi digital yang membingungkan masyarakat, keterbatasan pemahaman teknologi, akses perangkat digital dan internet yang tidak merata, serta masalah teknis pada sistem digital. Pemerintah kelurahan telah berupaya mengatasi kendala ini dengan melakukan sosialisasi, pelatihan, penyederhanaan sistem aplikasi, dan memberikan layanan bantuan langsung di kantor kelurahan. Rekomendasi yang diajukan mencakup penyederhanaan dan integrasi aplikasi, peningkatan pelatihan masyarakat, penguatan infrastruktur internet, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia di tingkat kelurahan. Kesimpulannya, meskipun digitalisasi telah memberikan manfaat, keberhasilannya memerlukan kolaborasi lintas sektor untuk mengatasi tantangan teknis dan sosial agar pelayanan administrasi dapat lebih inklusif dan efisien.

Kata kunci: Pelayanan Administrasi, Tantangan Pemerintah, Digitalisasi, Kelurahan Sepinggan Baru, Infrastruktur Internet.

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi publik merupakan aspek penting dalam sistem pemerintahan, terutama di tingkat kelurahan, yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Kelurahan Sepinggian Baru di Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, adalah contoh nyata dari unit administrasi lokal yang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari. Kota Balikpapan, sebagai salah satu pusat ekonomi utama di Kalimantan Timur, telah mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir, yang menciptakan tuntutan lebih besar terhadap layanan administrasi yang cepat dan efisien. Hal ini membuat pentingnya mengevaluasi bagaimana pemerintah kelurahan mengelola dan menyediakan layanan tersebut (Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), 2023).

Kelurahan Sepinggian Baru, dengan populasi yang berkembang dan dinamika sosial-ekonomi yang terus berubah, menghadapi tantangan besar dalam penyediaan layanan administrasi. Pelayanan di tingkat kelurahan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, izin usaha, dan berbagai dokumen penting lainnya yang memengaruhi kehidupan sehari-hari warga. Keberhasilan dalam menyediakan layanan ini berdampak tidak hanya pada kepuasan masyarakat, tetapi juga pada stabilitas sosial dan pembangunan ekonomi lokal. Oleh karena itu, penting untuk menilai efektivitas pemerintah kelurahan dalam melaksanakan tugasnya dan mengidentifikasi tantangan yang dapat menghambat kualitas layanan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2023). Kelurahan Sepinggian Baru menghadapi sejumlah masalah dalam pelayanan administrasi yang memerlukan perhatian serius, di antaranya birokrasi yang rumit, keterbatasan sumber daya, dan komunikasi yang tidak optimal. Prosedur administrasi yang panjang dan rumit sering kali mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen, yang dapat mengurangi kepuasan masyarakat (IKM, 2023).

Sumber daya manusia dan infrastruktur yang terbatas juga menjadi masalah signifikan karena kelurahan sering kesulitan mengelola volume layanan administrasi yang tinggi, yang menghambat kemampuan untuk memberikan layanan cepat dan berkualitas (Bappenas, 2023). Selain itu, komunikasi yang tidak efektif antara pemerintah kelurahan dan masyarakat sering kali mengakibatkan kurangnya umpan balik yang penting untuk peningkatan kualitas layanan (Survey IKM, 2023). Judul penelitian ini, yaitu "Peran Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi bagi Masyarakat di Kelurahan Sepinggian Baru, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan", dipilih karena relevansi dan urgensinya dalam konteks administrasi publik saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran pemerintah kelurahan dalam memberikan layanan administrasi serta tantangan yang dihadapi, dengan harapan dapat memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai efisiensi dan efektivitas pelayanan serta cara memperbaikinya (Kemenpan-RB, 2023). Penilaian ini tidak hanya penting untuk meningkatkan kualitas layanan di tingkat kelurahan, tetapi juga untuk memahami dampaknya terhadap masyarakat secara keseluruhan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi peningkatan kebijakan dan praktik administrasi, serta membantu dalam merumuskan strategi yang lebih baik untuk mengatasi masalah yang ada. Pelayanan administrasi yang baik di tingkat kelurahan merupakan cerminan dari kualitas pemerintahan lokal dan memiliki dampak langsung terhadap kualitas hidup masyarakat. Dengan fokus pada peran pemerintah dalam konteks ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam dan solusi yang efektif untuk meningkatkan pelayanan administrasi di Kelurahan Sepinggian Baru dan di tempat lain. Dengan adanya latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Tantangan Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Di Kelurahan Sepinggian Baru Kec Balikpapan Selatan Kota Balikpapan"

METODOLOGI PENELITIAN

Studi ini mengambil pendekatan kualitatif, yang lebih adaptif terhadap kompleksitas realitas yang bervariasi, memungkinkan interaksi langsung antara peneliti dan subjek studi, serta sensitif terhadap berbagai nilai yang mungkin mempengaruhi. Metode kualitatif menggunakan logika verifikatif yang dimulai dengan menguji hipotesis secara deduktif.

Dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan

alat pengumpul data utama (Moleong, 2016). Sesuai pendapat tersebut, peran peneliti dalam penelitian kualitatif ini sebagai perencana, pengumpul data, penganalisis, serta sebagai pencetus penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Proses analisis data kualitatif melibatkan beberapa langkah penting, dimulai dengan pengorganisasian data, di mana semua informasi dari wawancara dengan pelaku usaha dan observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi dikelompokkan berdasarkan kategori-kategori relevan. Setelah proses kategorisasi, penulis melanjutkan dengan interpretasi data, di mana informasi yang telah dikelompokkan dianalisis lebih lanjut untuk mencari hubungan antar-tema, pola interaksi, dan kecenderungan tertentu yang dapat memberikan wawasan baru. Penulis akan melakukan kodifikasi atau pengkodean terhadap tema-tema utama yang muncul dari data, dengan tujuan mengidentifikasi elemen-elemen penting yang berkontribusi terhadap efektivitas atau kendala dalam pelayanan administrasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tantangan yang dihadapi pemerintah

Pelayanan administrasi publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah di tingkat kelurahan yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat. Efektivitas pelayanan ini sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat dan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk menggali lebih dalam tentang tantangan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kelurahan Sepinggan Baru, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan. Proses wawancara melibatkan beberapa pihak terkait, termasuk aparatur kelurahan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Hasil wawancara ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapi, upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi tantangan tersebut, serta pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan memahami perspektif dari berbagai pihak, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi di tingkat kelurahan.

1. Banyaknya Aplikasi

Proses wawancara dilakukan dengan berbagai pihak terkait, termasuk aparatur kelurahan dan masyarakat sebagai penerima layanan, untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai tantangan, upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut, serta pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah banyaknya aplikasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Banyaknya aplikasi ini membingungkan masyarakat dalam penggunaannya, serta membebani aparatur kelurahan dalam pengelolaan data. Hal ini menunjukkan pentingnya penyederhanaan dan integrasi sistem untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan. Meskipun sudah ada digitalisasi dalam pelayanan, masih banyak masyarakat yang kesulitan memahami aplikasi karena sebelumnya mereka terbiasa dengan sistem manual. Proses pengisian formulir masih menjadi masalah, yang menunjukkan perlunya edukasi dan pendampingan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap sistem baru. Penelitian oleh H. Susanto (2020) tentang tantangan implementasi sistem e-government di Indonesia menemukan bahwa banyak masyarakat kesulitan dalam mengakses aplikasi yang diterapkan oleh pemerintah, terutama yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono & Irwan (2021), yang mengungkapkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi menyebabkan penerapan e-government menjadi kurang efektif. Penelitian-penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan yang lebih berbasis pada edukasi dan sosialisasi dalam mengimplementasikan aplikasi digital untuk pelayanan publik.

2. Kurangnya Pengetahuan Digitalisasi

Masalah lain yang dihadapi adalah akses terhadap perangkat digital. Tidak semua masyarakat memiliki perangkat Android atau, meskipun memilikinya, mereka tidak memiliki keterampilan yang memadai dalam menggunakan teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan

perlunya upaya edukasi lebih lanjut untuk memfasilitasi masyarakat dalam beradaptasi dengan teknologi yang ada. Penerapan teknologi digital sering menemui kendala, seperti kesulitan dalam mengakses dan memahami cara penggunaan aplikasi, serta keterbatasan perangkat dan koneksi internet di kalangan warga. Keadaan ini menyebabkan aparatur kelurahan harus meluangkan lebih banyak waktu untuk memberikan bantuan langsung kepada warga. Seperti yang ditemukan oleh Surya et al. (2022), masalah keterbatasan akses terhadap perangkat dan infrastruktur digital di beberapa wilayah menjadi kendala utama dalam implementasi sistem digital di pelayanan publik. Penelitian oleh Purwanto & Setiawan (2023) juga menunjukkan bahwa masyarakat yang tidak memiliki perangkat digital atau kesulitan mengoperasikannya akan mengalami kesulitan dalam mengakses layanan administrasi berbasis digital. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperkuat infrastruktur teknologi yang ada untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses pelayanan publik tanpa terhambat oleh keterbatasan perangkat dan keterampilan.

Selanjutnya, meskipun digitalisasi diakui penting, proses adaptasi masyarakat terhadap teknologi masih menjadi hambatan utama. Sebagian besar warga masih belum terbiasa dengan teknologi, sehingga banyak proses pelayanan yang kembali dilakukan secara manual. Keterbatasan sumber daya manusia di kelurahan juga menjadi tantangan tersendiri dalam meningkatkan efektivitas pelayanan digital.

3. Masalah Internet

Keterbatasan akses internet menjadi salah satu tantangan terbesar, yang menghambat masyarakat dalam mengakses layanan digital. Meskipun sebagian besar layanan administrasi sudah berbasis aplikasi, koneksi internet yang tidak stabil dan tidak meratanya akses internet di berbagai wilayah membuat pelayanan menjadi terbatas. Penelitian oleh Ningsih (2019) mengungkapkan bahwa keterbatasan koneksi internet di daerah-daerah tertentu menjadi salah satu penghambat terbesar dalam mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis digital di tingkat kelurahan. Ini juga menyoroti perlunya peningkatan infrastruktur internet dan kebijakan yang mendukung akses digital yang lebih merata di seluruh wilayah.

Masalah teknis juga menjadi kendala dalam pelayanan administrasi. Sebagai contoh, meskipun digitalisasi diharapkan dapat mempermudah proses, sistem yang sering bermasalah dan membutuhkan waktu yang sangat lama untuk diselesaikan justru memperburuk situasi. Hal ini menyebabkan warga harus bolak-balik ke kantor kelurahan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Sejalan dengan temuan dari Haris et al. (2020), yang mencatat bahwa masalah teknis dan sistem yang tidak stabil sering menjadi penghalang dalam penerapan e-government, meskipun digitalisasi diharapkan dapat mempercepat pelayanan administrasi. Masalah teknis ini, yang sering terjadi akibat kesalahan sistem atau kurangnya pemeliharaan terhadap aplikasi yang digunakan, memperlambat proses pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi publik di Kelurahan Sepinggan Baru menghadapi berbagai tantangan dalam upaya digitalisasi. Masalah utama yang ditemukan adalah banyaknya aplikasi yang digunakan dalam pelayanan, yang justru membingungkan masyarakat dan membebani aparatur kelurahan. Penyeragaman dan integrasi sistem sangat diperlukan untuk mempermudah proses administrasi. Selain itu, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap teknologi menjadi kendala lain yang perlu diatasi melalui upaya edukasi dan pendampingan. Masalah akses internet dan keterbatasan perangkat digital juga menghambat proses administrasi, sehingga meningkatkan infrastruktur internet di wilayah tersebut sangat dibutuhkan. Terakhir, meskipun banyak layanan administrasi sudah berbasis aplikasi, masalah teknis yang terjadi sering kali memperlambat proses pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi digital, diperlukan kolaborasi antara aparatur kelurahan, masyarakat, dan pihak terkait guna mengatasi berbagai tantangan yang ada. Sebagai tambahan, penting untuk memperkuat kapasitas dan keterampilan sumber daya manusia di tingkat kelurahan, meningkatkan pemeliharaan sistem digital, serta merancang kebijakan yang mendukung pemerataan akses teknologi dan koneksi internet di seluruh wilayah.

Upaya Perbaikan yang Telah dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi

Penting untuk memahami upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Berbagai langkah perbaikan telah diterapkan untuk memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat berjalan lebih efisien dan efektif. Upaya-upaya tersebut mencakup penggunaan teknologi digital, pelatihan untuk warga, serta penyesuaian sistem yang bertujuan untuk memudahkan akses layanan administrasi. Penelitian ini akan menggali lebih dalam tentang langkah-langkah tersebut dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

1. Sosialisasi Pemerintah

Salah satu langkah yang telah dilakukan pemerintah kelurahan adalah memperkenalkan aplikasi untuk mempermudah layanan administrasi. Namun, banyak warga yang masih kesulitan memahami cara penggunaan aplikasi tersebut dan membutuhkan waktu lebih untuk beradaptasi. Meskipun sudah ada sosialisasi dan pelatihan yang diberikan, sebagian warga masih belum sepenuhnya paham. Hal ini sejalan dengan temuan dari penelitian (Susanto, 2020) yang menyatakan bahwa kurangnya pemahaman terhadap aplikasi digital menjadi salah satu penghambat dalam penerapan e-government, meskipun sudah ada upaya sosialisasi. Penelitian (Aulia, 2020) juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi digital di tingkat pemerintahan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan pelatihan yang berkelanjutan dan panduan yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Teori Diffusion of Innovation dari Everett M. Rogers (2003) mendukung hal ini, di mana penerimaan teknologi baru oleh masyarakat sangat dipengaruhi oleh faktor seperti kompleksitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan informasi yang memadai. Dalam konteks ini, hambatan yang terjadi pada tingkat pemahaman masyarakat menunjukkan perlunya langkah-langkah tambahan, seperti yang diungkapkan oleh penelitian (A. Wijaya, 2019), yang menemukan bahwa aplikasi digital lebih cepat diadopsi ketika pelatihan dilakukan secara intensif dan adaptasi didukung oleh perangkat pendamping seperti video tutorial dan pusat bantuan yang interaktif. Oleh karena itu, meningkatkan frekuensi pelatihan, menyediakan panduan yang lebih lengkap, dan menambahkan elemen interaktif menjadi langkah strategis yang perlu dipertimbangkan agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses dan memanfaatkan aplikasi yang ada.

2. Penyediaan Layanan

pemerintah kelurahan juga telah menyediakan layanan online untuk mempermudah pengurusan administrasi. Meskipun layanan ini sudah cukup baik, banyak warga yang belum terbiasa dengan teknologi, sehingga bantuan langsung di kantor kelurahan masih diperlukan. Untuk meningkatkan efisiensi dan membantu warga beradaptasi lebih cepat, perlu ada penyederhanaan aplikasi serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar mereka lebih cepat memahami sistem digital. Hal ini mendukung temuan dalam penelitian Wicaksono & Irwan (2021), yang mengungkapkan bahwa ketidakbiasaan masyarakat terhadap teknologi menjadi kendala utama dalam penerapan sistem digital dalam pelayanan publik.

Namun, kendala utama yang dihadapi adalah terbatasnya akses perangkat dan internet di kalangan warga. Banyak yang kesulitan mengakses layanan online karena tidak memiliki smartphone atau koneksi internet yang memadai. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah kelurahan menyediakan akses internet gratis atau tempat umum yang dapat digunakan warga untuk mengakses layanan digital. Hal ini sesuai dengan penelitian Surya et al. (2022), yang menemukan bahwa keterbatasan infrastruktur digital dan perangkat menjadi tantangan utama dalam penerapan sistem digital di banyak wilayah.

Teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) juga relevan dalam konteks ini, karena teori tersebut menekankan bahwa faktor-faktor seperti ekspektasi performa, ekspektasi usaha, dan dukungan sosial memengaruhi adopsi teknologi. Penyederhanaan aplikasi dapat meningkatkan ekspektasi performa dan usaha, sementara akses internet gratis atau tempat umum dapat memperkuat dukungan sosial untuk mendukung adaptasi masyarakat.

Pemerintah kelurahan juga telah berusaha keras untuk mengintegrasikan sistem administrasi digital, namun masih banyak warga yang kesulitan mengakses aplikasi. Untuk mengatasi hal ini, disarankan agar aplikasi yang digunakan disederhanakan agar lebih mudah

digunakan oleh masyarakat. Selain itu, pemerintah sebaiknya menyediakan lebih banyak waktu bagi petugas kelurahan untuk mendampingi warga yang mengalami kesulitan. Hal ini relevan dengan temuan Haris et al. (2020), yang menunjukkan bahwa kesulitan dalam menggunakan aplikasi menjadi salah satu faktor penghambat dalam penerapan e-government, sehingga pendampingan langsung dari petugas diperlukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Salah satu saran lainnya adalah untuk terus melibatkan masyarakat dalam setiap langkah digitalisasi, misalnya dengan mengadakan lebih banyak kegiatan edukasi tentang teknologi. Edukasi yang lebih intensif dan rutin dapat membantu masyarakat lebih cepat beradaptasi dengan sistem digital dan memahami manfaat dari pelayanan berbasis teknologi. Selain itu, pembaruan sistem secara berkala juga diperlukan untuk menghindari masalah teknis yang sering terjadi, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan lancar. Penelitian oleh Ningsih (2019) juga menunjukkan bahwa pembaruan sistem yang berkala dan pelibatan masyarakat dalam proses digitalisasi sangat penting untuk mengurangi masalah teknis dan mempercepat penerimaan masyarakat terhadap teknologi. Integrasi teori dan temuan penelitian ini menunjukkan pentingnya pendekatan holistik dalam mendukung transformasi digital di tingkat kelurahan.

3. Perbaikan Layanan

Masalah lain yang menjadi tantangan adalah koneksi internet yang tidak stabil di beberapa wilayah. Meskipun berbagai aplikasi telah diperkenalkan, masalah teknis yang terjadi akibat ketidakstabilan koneksi internet sering memperlambat proses pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah kelurahan berusaha memperbaiki hal ini dengan bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan warga mendapatkan akses yang lebih baik dan informasi yang cukup mengenai cara mengakses layanan digital. Selain itu, diperlukan peningkatan infrastruktur internet di wilayah tersebut agar pelayanan digital dapat berjalan lebih lancar. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Purwanto & Setiawan (2023), yang mengungkapkan bahwa ketidakstabilan koneksi internet merupakan hambatan signifikan dalam penerapan layanan berbasis digital di daerah tertentu.

Selain kendala koneksi, sering kali masalah teknis pada sistem layanan online memperlambat proses administrasi. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah kelurahan perlu memastikan bahwa sistem yang digunakan lebih stabil dan andal. Menyediakan informasi yang jelas dan komprehensif mengenai cara penggunaan aplikasi kepada masyarakat juga menjadi langkah penting. Selain itu, penugasan petugas khusus yang siap membantu warga yang mengalami kesulitan teknis akan sangat membantu mempercepat proses administrasi serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini relevan dengan temuan Haris et al. (2020), yang menyatakan bahwa masalah teknis dan ketidakstabilan sistem sering menjadi penghalang utama dalam implementasi e-government yang efektif.

Teori Infrastructure Theory dari Star & Ruhleder (1996) juga mendukung pendekatan ini dengan menekankan pentingnya infrastruktur teknologi yang handal sebagai dasar untuk mendukung keberhasilan sistem digital. Stabilitas koneksi internet dan keandalan sistem merupakan elemen fundamental yang harus diprioritaskan untuk mendorong adopsi teknologi digital oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah kelurahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi mencakup berbagai inisiatif, mulai dari penggunaan aplikasi digital, pelatihan untuk warga, penyederhanaan aplikasi, hingga peningkatan infrastruktur digital. Namun, tantangan seperti akses perangkat dan internet yang terbatas, ketidakbiasaan warga dalam menggunakan teknologi, dan masalah teknis yang sering terjadi masih perlu diatasi. Dengan terus meningkatkan pelatihan dan sosialisasi, bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan infrastruktur, serta memastikan sistem yang lebih stabil, pelayanan administrasi dapat menjadi lebih efisien dan efektif, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

SIMPULAN

Pemerintah kelurahan menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Tantangan utama yang ditemukan adalah kompleksitas aplikasi yang digunakan dalam layanan administrasi. Banyak aplikasi yang diimplementasikan membingungkan masyarakat dan menyulitkan aparat kelurahan dalam pengelolaan data. Selain itu, masih ada banyak warga yang kesulitan mengakses dan menggunakan aplikasi karena keterbatasan pemahaman terhadap teknologi digital, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan sistem digital. Kendala lainnya adalah terbatasnya akses terhadap perangkat digital dan koneksi internet, yang menyebabkan sebagian warga tidak dapat mengakses layanan administrasi secara online. Masalah teknis pada sistem digital juga sering memperlambat proses administrasi dan menghambat efisiensi layanan. Keterbatasan sumber daya manusia di kelurahan juga menjadi faktor yang memperburuk pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis teknologi.

Pemerintah kelurahan telah melakukan beberapa upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Upaya tersebut antara lain adalah pengenalan aplikasi digital untuk mempermudah layanan administrasi dan penyediaan pelatihan kepada warga mengenai cara menggunakan aplikasi tersebut. Meskipun telah dilakukan sosialisasi dan pelatihan, masih banyak warga yang kesulitan beradaptasi dengan sistem digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan frekuensi pelatihan dan penyediaan panduan yang lebih lengkap agar warga dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan aplikasi yang ada.

Selain itu, pemerintah kelurahan juga menyediakan layanan bantuan langsung di kantor kelurahan untuk membantu warga yang kesulitan mengakses aplikasi, meskipun hal ini menambah beban bagi aparat kelurahan. Untuk meningkatkan efisiensi, disarankan agar aplikasi yang digunakan disederhanakan agar lebih mudah digunakan oleh masyarakat. Peningkatan akses terhadap perangkat digital dan koneksi internet juga menjadi prioritas. Pemerintah kelurahan perlu mempertimbangkan penyediaan akses internet gratis atau tempat umum yang dapat digunakan warga untuk mengakses layanan digital.

REFERENSI

- 1 Aji, M. (2015). Pengaruh Servant Leadership terhadap Kinerja dengan Burnout sebagai Variabel Intervening pada Karyawan PT. Intiroda Makmur Persada Tbk, Tangerang. Universitas Negeri Semarang.
- 2 Barata, A. A. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. PT. Gramedia Pustaka.
- 3 Fahmi, I. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa Teori & Aplikasi. Alfabeta.
- 4 Giriwijoyo, Y. S. S. (1992). Ilmu Faal Olahraga. FPOK-IKIP Bandung.
- 5 Haris, D., Sari, M., & Anggraini, S. (2020). Pengaruh Sistem E-Government terhadap Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(2), 45–58.
- 6 Moenir, A. S. (2022). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. PT. Bumi Aksara.
- 7 Muluk, M. R. K. (2005). Desentralisasi dan Pemerintah Daerah. Banyumedia Publishing.
- 8 Ningsih, R. (2019). Keterbatasan Infrastruktur Internet dan Dampaknya pada Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Digital. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 7(1), 89–101.
- 9 Purwanto, A., & Setiawan, H. (2023). Peningkatan Pelayanan Administrasi Publik melalui Digitalisasi di Kelurahan. *Jurnal Administrasi Publik dan Digitalisasi*, 11(3), 120–134.
- 10 Sedarmayanti. (2004). Good Government (Pemerintah yang Baik). Mandar Maju.
- 11 Sinaga, D. (1998). Sosiologi dan Antropologi. Intan Pariwara.
- 12 Soerjono, S. (2016). Sosiologi Suatu Pengantar. Raja Grafindo Persada.
- 13 Surya, F., Rahayu, S., & Prasetya, A. (2022). Penyelesaian Masalah Keterbatasan Akses Perangkat dan Internet dalam Implementasi Layanan Digital di Wilayah Terpencil. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 8(2), 210–224.
- 14 Susanto, A. S. (1999). Komunikasi dalam Teori dan Praktek. Bina Cipta.
- 15 Susanto, H. (2020). Tantangan Implementasi E-Government di Indonesia: Studi Kasus di Kelurahan. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 6(1), 33–44.
- 16 Sutha, D. W. (2018). Administrasi Perkantoran. Indomedia Pustaka.
- 17 Syafiie, I. K. (2003). Ilmu Pemerintahan. Mandar Maju.
- 18 Syarifin, P. (2005). Pemerintahan Daerah di Indonesia. Pustaka Setia.
- 19 Taliziduhu, N. (2005). Teori Budaya Organisasi. Rineka Cipta.
- 20 Thoha, M. (2012). Kepemimpinan dalam Manajemen. PT. Raja Grafindo Persada.
- 21 Ulbert, S. (2009). Studi Tentang Ilmu Administrasi dan Manajemen. Sinar Baru Algesindo.
- 22 Wicaksono, D., & Irwan, M. (2021). Analisis Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Teknologi*, 5(1), 77–89.